

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra psychologie

Bakalářská práce

**OSOBNOSTNÍ KVALIFIKACE
PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH PROFESÍCH**

Vedoucí práce: PhDr. Ing. Marie Lhotová, Ph.D.

Autor práce: Andrea Horutová

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Ročník: 3.ročník

2010

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

26.března 2010

.....
Andrea Horutová

Děkuji vedoucí bakalářské práce PhDr. Ing. Marii Lhotové, Ph.D.
za připomínky a metodické vedení práce.

Obsah

I. TEORETICKÁ ČÁST	5
1 Úvod	5
2 Pojem osobnost	7
2.1 Pojetí osobnosti různými autory.....	7
2.2 Shrnutí.....	9
3 Pojem předpoklad	10
3.1 Osobnostní předpoklad.....	10
3.2 Shrnutí.....	12
4 Předsudky a stereotypy	13
4.1 Pracovník a předsudky.....	13
4.2 Shrnutí.....	14
5 Utváření a formování osobnosti	15
5.1 Sociální učení.....	15
5.1.1 Formy sociálního učení.....	16
5.2 Shrnutí.....	16
6 Pracovník a klient	18
6.1 Syndrom pomáhajícího.....	20
6.2 Poslání a smysl sociální práce.....	21
6.3 Shrnutí.....	22
II. PRAKTICKÁ ČÁST	23
7 Případová studie	23
7.1 Stručná osobní historie respondentek a jejich motiv k práci.....	25
7.2 Osobnostní předpoklady respondentek.....	34
7.3 Shrnutí.....	37
8 Závěr	45
Seznam použitých zdrojů:.....	47
Seznam příloh:.....	49
Příloha I.....	49
ABSTRAKT	51

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 Úvod

Sociální práce má svou historii, ve které se inspirovala zřejmě nejvíce ze sociologie, psychologie a psychoterapie. Jako obor souvisí s mnoha profesemi a obory, ze kterých se učí a které svým rozvojem obohacuje. Je to jedna z cest, kterými ovlivňuje společenské normy. Její inspirace ze sociologie je v čerpání teoretických formulací a také vědomí, že „sociálně“ je dojednáno lidmi a že i toto dojednání se dá změnit. Z psychoanalytické oblasti se inspiruje důsledným chápáním sociální práce jako specifické situace, která je mimo „běžný život.“ Z oblasti práva je důležité přesně rozumět věcem, přesně rozlišovat a rozhodovat, neboť existují okamžiky a situace, které zákon upravuje, ale i jiné, které pomíjí. Uvědomovat si, že zákony se stále mění, přestože v dané chvíli jsou pevně stanovené.¹

Výkon profese sociálního pracovníka je podmíněn nejen osobnostním předpokladem, ale také vzdělanostním předpokladem. Vzdělání sociálních pracovníků je vymezeno zákonem č. 108/2006 Sb.,² o sociálních službách, který upravuje postavení sociálních pracovníků v sociální práci. Na vzdělávání sociálních pracovníků se podílí i Asociace vzdělavatelů v sociální práci, dále jen ASVSP. ASVSP je dobrovolné sdružení právních subjektů vyšších odborných a vysokých škol nebo jejich částí, které nabízejí vzdělání v sociální práci na území ČR, případně poskytovatelů dalšího vzdělávání v sociální práci. Cílem ASVSP je zvyšovat odborné kvality vzdělávání v sociální práci a zkvalitňovat vzdělávání v sociální práci v České republice.³

Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka představují soubor schopností, vlastností a dovedností, kterými by měl být sociální pracovník vybaven. Existuje mnoho definic pojmu osobnost, ale v podstatě se autoři shodují v tom, že osobnost každého z nás je jedinečná a odlišná.

¹ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: Učebnice metod sociální práce*, s. 108

² ZÁKON č. 108/2006 Sb., o sociálních službách §110, odst. 4. Sbíрка zákonů 2006, částka 37, s. 184-185

³ BAJER, P. *Zdokonalování je možné jen zdola*. Sociální práce, 2003, roč. 2003, č. 1, s. 4-5.

Abychom byli schopni porozumět lidskému chování, musíme nejprve porozumět silám, které toto chování utvářejí. Tím, že jsme každý jiný, navzájem odlišní, je v nás spousta takových sil. Tyto síly můžeme rozdělit na *intrapersonální* (vztahují se k našim vnitřním pochodům) a *interpersonální* (určují naše vztahy k lidem kolem nás). Těmto silám se obecně říká dynamika osobnosti. Sami své dynamice zcela nerozumíme. Přesto, že svou osobnost vnímáme jako pevnou a jednotnou, ve skutečnosti je stále v pohybu. Probíhají zde změny tak, jak přicházejí nové vjemy zvenčí, které vyřazují starší prvky, neboť už nejsou považovány za důležité.⁴

Hlavním cílem mé bakalářské práce je zamyslet se nad osobností obecně a nad osobností sociálního pracovníka v profesi sociální práce. Mým cílem je zjistit, jestli sociální pracovník jako pracovník v pomáhající profesi musí mít nějaké osobnostní rysy a předpoklady pro výkon jeho profese. Dalším mým cílem je zjistit, zda se všichni hodí pro práci sociálního pracovníka.

V první kapitole se zmíním o definicích a teoriích osobnosti. Ve druhé kapitole pohovořím o předpokladech. Snažím se o popis pojmu předpoklad a toho jak dotváří naše jednání, naše reakce, naše odpovědi. Ve třetí kapitole se zaměřím na předsudky a stereotypy. Vysvětluji, co je to předsudek a co je stereotyp, jaký je mezi nimi rozdíl, pokud nějaký je. Také se zabývám tím, jak silně ovlivňují vnímání lidí a svět kolem nás. Čtvrtou kapitolu zasvěťím utváření a formování osobnosti, kde se zmíním i o sociálním učení. V páté kapitole objasňuji, jak temperament ovlivňuje chování pracovníka při jednání s klientem. Jak tenká linie mezi klientem a pracovníkem existuje. Jak je důležité pro vývoj vztahu ukázat klientovi, že o něj máme zájem, jak moc velkou roli hraje dobré navázání spolupráce s klientem a co o nás mohou říci nejen tradiční výrazové postoje. Stručně popíši rozdíl a důsledky špatné a neúspěšné spolupráce.

⁴ DRAPELA, V. J. *Přehled teorií osobnosti*, s. 13

2 Pojem osobnost

Osobnost v českém pojetí je odvozena z termínu osoba, který odpovídá latinskému pojmu persona. Slovo persona původně vyjadřovalo masku, kterou si nasazovali herci v antice po dobu hry. Význam tohoto slova začal podléhat změnám a z masky se utvořila tvářnost člověka, jeho vnějšího výrazu a později i jeho povahy. Tento původní význam vychází z ruského slova lico (tvář), ličnost (osobnost).⁵

2.1 Pojetí osobnosti různými autory

Dle Prof. PhDr. Oldřicha Mikšíka, DrSc.⁶ je pojem osobnost různě definován, ale vždy se jím označuje to, co je pro konkrétního jedince nejpodstatnější.

Dle Prof. PhDr. Pavla Říčana, CSc.⁷ je osobnost individuum chápané jako integrace k seberealizaci v interakci se svým prostředím. Můžeme tedy říci, že osobnost člověka funguje jako integrovaný celek, který je individuálně typický a ve svých charakteristických rysech i relativně stabilní.⁸

Erich Fromm⁹ definoval osobnost jako celek zděděných a získaných duševních vlastností, které jsou pro jedince typické a dělají každého jednotlivce jedinečným. E. Fromm rozlišil dvě složky osobnosti – temperament, jenž je hlavním nástrojem osobnosti a je svou povahou konstituční a trvalý a charakter, který se utváří hodnotovými volbami jedince, ovlivňovanými sociokulturním působením okolí. Podle E. Fromma se osobnostní přizpůsobení děje právě přes charakter. E. Fromm rozlišuje charakter produktivní, který je založen na procesu socializace a charakter neproduktivní, který je založený na procesu asimilace. V dobře přizpůsobeném charakteru osoby jsou tyto dva procesy vhodně smíchány. E. Fromm uvádí pět

⁵ SMĚKAL, V. *Psychologie osobnosti – člověk v zrcadle vědomí a jednání*, s. 15

⁶ MIKŠÍK, O. *Psychologické teorie osobnosti*, s. 10

⁷ ŘÍČAN, P. *Psychologie*, s. 257

⁸ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 511

⁹ DRAPELA, V.J. *Přehled teorií osobnosti*, s. 65-67

hlavních potřeb každého člověka – potřeba vztaženosti, transcendence, zakořeněnosti, identity, orientačního rámce. Dobře přizpůsobená, zralá osoba je schopna integrovat všechny tyto potřeby, zvláště pak potřebu vztaženosti a identity. Takový člověk je pak schopen důvěrného vztahu k druhému člověku bez obav, že ztratí svou identitu.

U A. Adlera¹⁰ se setkáváme s pojmem sociální cit, který je znakem dobře přizpůsobené osoby. A. Adler definoval sociální cit dvěma způsoby, a to nepřímými pojmy: „vidět očima druhého, slyšet ušima druhého, cítit srdcem druhého“ a konkrétními pojmy – spolupráce jedince s druhými. Hlavní a rozhodující úlohu při utváření základů sociální vztaženosti dítěte má matka. Později tento cit důvěry musí rozšiřovat tak, až obsáhne okolí dítěte. Sociální cit se vyvíjí do své plné síly ze vztahů s ostatními vrstevníky a vyžívá v dospělé spolupráci se členy širšího společenství. Narušení vývoje sociálního citu může nastat snadno u dítěte, které je prvorozené a druhé dítě se narodí příliš brzy po něm. Prvorozené dítě se cítí ostrčeno, citově trpí a narušuje se tak potřeba vztaženosti.

Karen Horneyová¹¹ hovoří ve spojitosti s osobností o potřebě citově vyrovnaných a upřímných rodičovských postojů při jednání s dětmi.

Pro H.S. Sullivana¹² nemá osobnost samostatnou existenci. Osobnost je pro něho výsledek interpersonálních vztahů, které mají svůj začátek v dětství a trvají po celý život. Rozvoj osobní zralosti a sebenaplnění vyžaduje kombinaci patřičných vývojových pochodů v oblasti kognitivní, sexuální a sociální. Pokud každá z těchto oblastí nedospěla do přiměřené vývojové fáze, není možné dosáhnout adaptaci osobnosti.

Vladimír Smékal¹³ uvádí, že osobnost není jednou provždy dosažený stupeň vývoje, ale proces, neustálý rozvoj a utváření determinantů lidských činů. Zdravá osobnost je v každém okamžiku výsledkem předchozího vývojového procesu a přípravou následujícího utváření.

¹⁰ DRAPELA, V.J. *Přehled teorií osobnosti*, s. 45

¹¹ DRAPELA, V.J. *Přehled teorií osobnosti*, s. 56

¹² DRAPELA, V.J. *Přehled teorií osobnosti*, s. 57

¹³ SMÉKAL, V. *Psychologie osobnosti – člověk v zrcadle vědomí a jednání*, s. 33

2.2 Shrnutí

Když shrnu názory výše vybraných autorů a jejich pojetí osobnosti a pokusím se vše aplikovat na pracovníky v sociálních profesích, dojdou k jednomu závěru. Pokud pracovník v průběhu dětství nebo dospívání prožil nepříjemné zážitky, které se mu nepodařilo dostatečně zpracovat, zcela jistě ho při výkonu sociální práce doženou a spolupráce pracovník x klient se změní (zpomalí, zrychlí, zamrzne), což ale nemusí být úplně na škodu. Podle mě je pro výkon sociální práce dobré, aby sociální pracovník měl vyřešeny a zpracovány konflikty z minulosti. Je ale samozřejmé, že to není nikdy na sto procent možné a někdy dokonce taková „spojení“ pracovníka s klientem posunou o krok dál potřebným směrem.

3 Pojem předpoklad

Předpoklad může znamenat podmínku, očekávat, domnívat se. Lidé předpokládají, neboli očekávají, že se lidé v určitých profesích budou chovat podle společností daného vzorce a stejně tak se budou chovat i ve svých rolích, které v životě „hrají“.

Předpoklad jako vrozená vloha. Lidé mají předpoklady, vlohy, k různým činnostem, ať jde o výkon určitého povolání, o výkony sportovní či umělecké.

To, jaké předpoklady jako podmínky pro výkon povolání sociálního pracovníka jsou potřeba, víme asi všichni, je to způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Ale jaké jsou nutné osobnostní předpoklady jako vlohy na to tak jednoznačná odpověď není.

Pokud tuto otázku položíme lidem s praxí v sociální sféře, začnou chrlit jeden pojem za druhým, počínaje přídavným jménem komunikativní, přes vstřícný, trpělivý, tolerantní, respektující až po empatický, vnímavý, taktní, atd. Když stejnou otázku položíme lidem mimo obor, neodpoví, jaký by pracovník měl být, ale zaměří se na to, jaký by v první řadě neměl být. Jejich odpovědi většinou začínají slovy - neměl by být arogantní, neměl by se povyšovat, neměl by být ukvapený. Pak teprve přejdou na kladné osobnostní předpoklady, které jsou podle nich důležité.

Myslím, že obojí reakce jsou naprosto přirozené – z obou skupin mluví dosavadní zkušenosti. Pracovníci mluví o sobě, jací jsou, jací by měli být. Lidé mluví o tom, jak si pracovníka, se kterým jednali, zapamatovali a jak na ně působil.

3.1 Osobnostní předpoklad

Osobnostní předpoklady každého z nás jsou různé, proto i výsledky jednání pracovník x klient se liší. Při jakémkoli jednání v jakémkoliv oboru, kde musíme jednat s více pracovníky, kteří vypadají sympaticky, a tváří se mile, se nám bude

pouze s jedním z nich jednat nejlépe. Je to tím, že jeho osobnostní předpoklady jsou nám bližší.

Nejčastěji uváděné obecné osobnostní předpoklady a dovednosti, dle Doc. PhDr. Oldřicha Matouška¹⁴, jsou:

- *zdatnost a inteligence* - zdatností se myslí fyzická zdatnost, neboť pomáhat druhým je vysilující práce. Člověk, který pomáhá druhým, by měl poslouchat a respektovat svoje tělo – musí si udržet kondici cvičením a správnou stravou.
- *přitažlivost* - nejde jen o přitažlivost vyplývající z fyzického vzhledu, ale i z toho, do jaké míry klient vnímá určitou názorovou a myšlenkovou příbuznost. Pracovník se pro klienta může stát přitažlivým také pro svou odbornost, pro svou dobrou pověst, pro jednání s klientem.
- *důvěryhodnost* - je založena na tom, jak klient vnímá pracovníkovu otevřenost, srdečnost, jeho smysl pro čestnost, spravedlnost. Diskrétnost, spolehlivost, využívání moci a porozumění jsou složky, které přispívají k důvěryhodnosti pracovníka. Samozřejmě, že i to, jak pracovník vypadá, má také vliv na to, zda vzbudí důvěru či nikoli.
- *komunikační dovednosti* - jsou základním prostředkem sociálního pracovníka v každé etapě jeho práce. Komunikační dovednosti jsou nezbytné pro navázání a udržení vztahu a řešení jeho problému.
- *zúčastněné naslouchání* - cílem je porozumět.
- *empatie* - v obecné rovině je možné říct, že empatie je schopnost vcítit se do pocitů a jednání druhé osoby. Empatie je součástí emoční inteligence (EQ). Mezi IQ a EQ není přímá úměra. Empatie je vedle vřelosti a opravdovosti jednou z nejdůležitějších podmínek při úspěšné práci s klientem.

Když navážu na Dr. Matouška dalším výčtem osobnostních předpokladů, zmíním např.: přijímání a respekt druhého, opravdovost (autentičnost), flexibilita, neutrálnost, tolerantnost, taktnost, vstřícnost, spolehlivost, rozhodnost. Osobnostní předpoklady pro výkon dobré sociální práce jsou nejen

¹⁴ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 53-54.

dovednosti, ale také schopnosti. Některým je možné se naučit, ale k některým musíme mít „talent.“

3.2 Shrnutí

Ne každý člověk je zdatný v komunikaci. Pro sociálního pracovníka a pro výkon jeho profese je komunikace nedílnou součástí každého pracovního dne. Pracovník je ve stálém kontaktu s lidmi, ať už se jedná o osobní kontakt nebo telefonické spojení. Stále s klienty vede rozhovor.

Empatie patří také ke každodennímu „chlebu“ sociálního pracovníka. Při výkonu povolání se setkává s klienty, ke kterým potřebuje najít cestu. Empatie mu pomáhá vcítit se do pocitů klienta a porozumět mu. Některým pracovníkům to dělá problém a sami přiznávají, že na sobě pozorují, že se jim s klientem hůře navazuje vztah.

Důvěryhodné vystupování a důvěryhodnost. Pokud chce sociální pracovník od klienta spolehlivost, musí i on dát najevo svou spolehlivost. Pokud bude pracovník učit klienty chodit do práce včas a sám včas nedorazí, dost těžko u klientů vzbudí pocit důvěry, spolehlivosti a opory.

Z výše uvedeného vyplývá, že k tomu, aby byl někdo vhodným kandidátem na sociálního pracovníka, potřebuje mít k některým dovednostem vlohy, aby z nich pak udělal schopnosti a dokázal je využít. Dalo by se říct, že do určité míry člověk potřebuje nadání nebo talent, aby se z něho vývojem a zkušenostmi stal dobrý a schopný sociální pracovník.

4 Předsudky a stereotypy

V přítomnosti osobnostních předpokladů, je dle mého názoru, nutno zmínit předsudky a stereotypy. Předsudky i stereotypy jsou v každém z nás, ať se nám to líbí nebo ne. Jsou součástí našeho každodenního života a podílí se na utváření naší povahy. Pro mnohé odborníky je mezi předsudky a stereotypy rovnítko. Jiní je odlišují – předsudky chápou jako postoje a názory, které vyjadřují většinou nepříznivý nebo nepřátelský vztah vůči jiným a stereotypy chápou jako postoje neutrální, případně příznivé, pozitivní.¹⁵ Problémy spojené s předsudky a stereotypy pramení z toho, že obsahují zevšeobecnující hodnocení a jsou, bohužel, velice stabilní. V sociální psychologii již bylo uděláno mnoho výzkumů, ze kterých vyplynulo, že ke změnám v předsudcích dochází jen velmi omezeně a to jen za určitých podmínek, které jsou ve skutečné společnosti těžko dosažitelné.¹⁶ Každý člověk má své předsudky a stereotypy, díky kterým se v určitých situacích chová. Stejně tak je to u pracovníka v sociálních službách. Přesto, že se může snažit nejednat podle předsudků a stereotypů, ne vždy se mu to podaří. Z části za to mohou jeho osobnostní předpoklady.

4.1 Pracovník a předsudky

Úkolem pracovníka je každého klienta pochopit, zajímat se o něj, vcítit se do něj, přijímat ho, jaký je, vidět v něm i dobré stránky, které většinou ostatním unikají. Nejtěžší a nejnáročnější je na tom právě to „každého“.¹⁷ To, které klienty je pracovník schopen přijmout, a které nikoli, je vysoce individuální. Záleží na profesionální zkušenosti, životní zkušenosti a samozřejmě na současné situaci, ve které se pracovník nachází. Pokud se jedná o pracovníka, jehož tatínek v dětství pil, bude mít velmi malé porozumění pro podobného otce rodiny. Dost podobné je

¹⁵ PRŮCHA, J. *Interkulturní psychologie*, s. 68.

¹⁶ PRŮCHA, J. *Interkulturní psychologie*, s. 69.

¹⁷ KOPŘIVA, K. *Lidská profese jako součást vztahu*, s. 21.

to i v situaci, kdy manžel pracovnice má mimomanželský vztah, tím se může stát, že pracovnice ztratí profesionální odstup vůči klientům, kteří prožívají milostnou aféru. Tyto pocity jsou přirozené, ale je potřeba si tyto pocity uvědomovat a počítat s nimi.¹⁸

Osobností je člověk natolik, nakolik jeho činy vycházejí z něho samého, pokud vyjadřují jeho poznání, zkušenosti, schopnosti, dovednosti. Jinými slovy můžeme říct, že jsme nikoliv to, co si myslíme, že jsme ani to, co chceme být, ale to, co děláme a opravdově prožíváme, dělá z nás to, co jsme.¹⁹ Chceme-li se zabývat osobností druhých lidí co nejobjektivněji, je potřeba, abychom se dobře vyznali sami v sobě, ve své vlastní osobnosti, abychom byli schopni vyloučit nebo alespoň kontrolovat deformující působení zjednodušujících názorů na druhé lidi. Zabývat se však sami sebou je složité a těžké, brání nám v tom strach z objevení stínů. Co kdybychom náhodou o sobě samých zjistili něco nepěkného, nelichotivého?²⁰

4.2 Shrnutí

Každý člověk má své předsudky a stereotypy, na základě kterých se v určitých situacích chová. Stejně tak je to u pracovníka v sociálních službách – přesto, že se může snažit nejednat podle předsudků a stereotypů, ne vždy se mu to podaří.

Velmi výstižně to řekl před mnoha lety Lao c²¹: „Moudrý, kdo rozumí druhým; osvícený, kdo rozumí sobě.“ Výstižný i závažný je Kristův výrok: „Jak to, že vidíš třísku v oku svého bratra, ale trám ve vlastním oku nepozoruješ?“

¹⁸ KOPŘIVA, K. *Lidská profese jako součást vztah*, s. 24.

¹⁹ SMÉKAL, V. *Psychologie osobnosti – člověk v zrcadle vědomí a jednání*, s. 33

²⁰ SMÉKAL, V. *Psychologie osobnosti – člověk v zrcadle vědomí a jednání*, s. 12

²¹ SMÉKAL, V. *Psychologie osobnosti – člověk v zrcadle vědomí a jednání*, s. 12-13

5 Utváření a formování osobnosti

Osobností se člověk nerodí, osobností se člověk stává od raného dětství, tedy v období vzniku sociálního já, z něhož se postupně vyvíjí sebepojetí. Vznik sociálního já a sebepojetí jsou základními aspekty fungování osobnosti, stejně tak jsou důležité pro další utváření.²²

„V utváření osobnosti se uplatňuje interakce vrozených biologických činitelů (psychofyzické konstituce) a zkušeností, které jedinec získává v rámci určitého sociálního (mikro) a kulturního (makro) prostředí. S přibývajícím věkem narůstá vliv osobních zkušeností a zvyrazňuje se tak individualita osoby, její duševní osobitost.“²³

Vyvinuté pojetí sebe sama, které se v psychologii označuje jako ego má dvě roviny, a to reálné ego, které vyjadřuje to, za koho se jednatel považuje a ideální ego, které vyjadřuje to, čím by chtěl jedinec být.²⁴

5.1 Sociální učení

U formování a utváření osobnosti se uplatňuje proces sociálního učení, v němž se vývojově zvyrazňují individuální zvláštnosti osobnosti. Sociální učení je definováno jako osvojování si ucelených způsobů jednání a chování, které jsou přiměřené v určité sociální situaci. Tento vývoj směřuje k určitému stupni psychosociální zralosti osobnosti.²⁵ Výsledkem sociálního učení jsou sociální role, postoje, hodnoty atd.²⁶

²² NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie osobnosti*, s. 27

²³ NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie osobnosti*, s. 27

²⁴ NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie osobnosti*, s. 32

²⁵ NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie osobnosti*, s. 27

²⁶ ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*, s. 72

5.1.1 Formy sociálního učení

Sociální posilování je jednou z poměrně nejjednodušších forem lidského sociálního učení. Určité jednání nebo chování je odměněno (posíleno) podnětem sociální povahy. Podnětem sociální povahy jsou různé podoby sociální akceptace. Akceptace má posilující účinek, neboť uspokojuje potřebu člověka být přijímán, akceptován. Někdy se v souvislosti se sociálním posilováním hovoří o sociálním podmiňování (učení je podmíněno úspěchem) nebo se používá pojem kanalizace (zpevnování).²⁷

Identifikace je proces učení, při kterém si jedinec pouze vybírá objekt své nápodoby. Přebírání způsobu chování je při identifikaci založeno na silném citovém vztahu k objektu (modelu), jde o imaginární splynutí. Identifikace se může dále rozlišit na empatickou identifikaci, tedy vnímání podobností ať už záporných nebo kladných vlastností osobnosti a rolově-modelovou identifikaci, která je založena buď na idealistické identifikaci na protikladu („hlavně nebýt, jako ona“) anebo s ideálním modelem („chci být, jako ona“).²⁸

Imitace neboli nápodoba je v souvislosti se sociálním učení výběrová.²⁹ Jde o přejímání vzorců chování, neboli učení podle modelů, kdy se jedinec učí pozorováním negativních a pozitivních vzorů.³⁰ Nápodoba může probíhat nevědomě, ale i zcela vědomě. Někteří autoři zastávají názor, že nápodoba je založena na empatii, jiní uvádějí, že nápodoba je založena na sugesci.³¹

5.2 Shrnutí

Od sociálních pracovníků se očekává, že zvládnou obstát v různých situacích v nejrůznějším prostředí. Očekává se, že budou jednat dle platných norem. V neposlední řadě se očekává, že to všechno budou vykonávat v souladu se svými

²⁷ ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*, s. 73.

²⁸ ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*, s. 74.

²⁹ ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*, s. 74.

³⁰ NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie osobnosti*, s. 38.

³¹ ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*, s. 74.

hodnotami. Ve spojitosti se sociálním učením hraje velmi důležitou roli rodina. Rodina je místo, kde se člověk „formuje“, kde získává a rozvíjí své dovednosti a schopnosti. Nejen instituce školy, která pracovníky připraví po odborné stránce, ale také instituce rodiny jako podstatného prvku sociálního učení.

6 Pracovník a klient

V sociální práci se setkáváme s využitím teorií, které vznikly v jiném oboru. Originalita teoretického vybavení sociálního pracovníka nespočívá v jeho původnosti, ale ve zvláštním způsobu jeho použití.³² Vztah pracovník x klient není vůbec jednoduchý, je to složitý proces, který se mění, vyvíjí. Záleží na přístupu pracovníka ke klientovi a také na přístupu klienta k pracovníkovi. Je to jen na nich, jestli budou spolupracovat nebo bojovat. I když někdy se nejdříve musí „bojovat“, aby se pak mohlo dobře spolupracovat.

Přístup je ovlivněn i dosavadními zkušenostmi jak pracovníka, tak klienta a především jejich vlastnostmi osobnosti. Mezi vlastnosti patří temperament (latinsky temperare = mísit, směšovat).³³ Už v antice Hippokrates rozlišoval čtyři typy osobnosti podle tekutin v těle, a to krev - typ sangvinický (kreativní, radostný, optimistický), žluč - typ choleric (vznětlivý, výbušný), sliz - typ flegmatický (nevzrušivý, až příliš klidný) a černá žluč - typ melancholický (zádumčivý, trudnomyslný).³⁴ Podle toho, ke kterému typu máme blíže, se odvíjí naše myšlení, jednání, chování, reagování – tempo řeči, barva hlasu, intonace, srozumitelnost sdělovaných informací. Většina vlastností osobnosti má mimo temperamentové složky, také složku motivační, citovou a v neposlední řadě složky dané zkušenostmi a výchovou.³⁵

Přístupy obou k sobě navzájem jsou utvářeny tradičními výrazovými postoji, mezi které patří:

- *haptika* – jedná se o bezprostřední kontakt, dotyky, např.: poklepání na rameno
- *proxemika* – jedná se o oddálení, o vzdálenost v průběhu celé interakce
- *gestika* – jedná se o gesta - nejčastější gesta jsou gesta rukou
- *kinesika* – věnuje se pohybům částí těla, sleduje četnost a rozsah pohybů

³² ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 25.

³³ ŘÍČAN, P. *Psychologie*, s. 238.

³⁴ DRAPELA, V. J. *Přehled teorií osobnosti*, s. 83.

³⁵ ŘÍČAN, P. *Psychologie*, s. 245.

- *paralingvistika* – zachycuje tzv. extralingvistické projevy v sociální interakci.
- *mimika* – jedná se o výrazy v obličeji (mimika očí, nosu, úst)
- *posturologie* – zajímá se o celkový postoj, polohu osoby v interakci
- *zrakový kontakt* – sleduje činnost očí a očního okolí

Mezi novější výrazové projevy patří:

- *obličejové projevy emocí* – zahrnují mimiku celého obličeje a mohou vyjadřovat více afektů najednou
- *manipulace, adaptační pohyby* – soustřeďují se na vlastní tělo, na specifické pohyby jednotlivých částí těla (tření rukou, záškuby těla, škrábání se na hlavě)
- *ilustrace* – jedná se o projevy, které spojují řeč s gestikulací. Když lidé nemohou najít vhodná slova pomáhají si pantomimou, gesty
- *emblémy, symboly* – projevy, které se využívají, pokud je nějakým způsobem (hlukem, překážkou, vzdáleností, atd.) řeč znemožněna³⁶

Pracovník při práci s klientem musí počítat s tím, že se neustále objevují nové a nové okolnosti, které ovlivňují jejich spolupráci. V jakémkoliv okamžiku se mohou znova ocitnout na začátku.³⁷ Úkolem pracovníka je umět klientovi porozumět lépe než si rozumí on sám. Pracovník musí za klienta vyslovit, co sám nedovede nebo nemůže. A aby toho byl pracovník schopen, potřebuje k tomu mimo jiné i dovednost empatie, která mu pomůže přiblížit se klientovu prožívání.³⁸ Ne každý pracovník je toho zcela schopen, ne každý má „dar“ empatie dostatečně vyvinutý. Stejně tak je důležité, aby pracovník dal klientovi najevo, že má o něj zájem, a že se mu pokusí pomoci. Zájem o klienta může dát pracovník najevo tím, když:

- *pozorně naslouchá*
- *je trpělivý*

³⁶ SMÉKAL, V. *Psychologie osobnosti – člověk v zrcadle vědomí a jednání*, s. 128-129.

³⁷ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: Učebnice metod sociální práce*, s. 11.

³⁸ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: Učebnice metod sociální práce*, s. 111.

- jeho pohled je přátelský
- jeho hlas je přátelský
- dává najevo uznání za drobný pokrok, povzbuzuje
- udržuje kontakt z očí do očí³⁹

Při práci s klientem není jednoduché rozhodnout, co je dobře a co špatně. Dost často se stává, že pracovník i klient mají zcela odlišná kritéria. Stává se, že pracovník má pocit naprosté beznaděje, že se jednání klienta nezměnilo, že se klient dál neposunul, ale od jeho rodiny dostane pozitivní zpětnou vazbu. Naopak nastává také situace, kdy je posun klienta viditelný, přesto si klient stěžuje, že mu pracovník vůbec nepomohl.⁴⁰

Rizikem při spolupráci pracovník x klient je kladení vyšších nároků na klienta než je schopen zvládnout. Od toho se pak odvíjí neúspěšná spolupráce nebo špatná spolupráce. Při neúspěšné spolupráci sice mohou nastat nějaké pozitivní změny, ale nenastanou v takové míře, v jaké by mohly být dosaženy pomocí lépe odhadnutých schopností klienta. Špatná spolupráce vede k patologii v důsledku přetížení klienta a může také narušit společenské kontakty (rodina, přátelé), které by pro klienta mohly znamenat zdroj síly a naděje.⁴¹

6.1 Syndrom pomáhajícího

Pod pojmem „syndrom“ v medicínském pojmosloví najdeme jednotlivé příznaky chorobného procesu. V psychologickém pojmosloví mezi „zdravým“ a „nemocným“ není snadno stanovitelná hranice. Obzvláště náročné to je vzhledem k sociálně tolik váženému chování, jako je pomoc druhým. Na ideální představy o osobnosti pomáhajícího je nutno se dívat trochu kriticky. Ideální představy bývají často více ke škodě než k užitku, nejde totiž o utvoření

³⁹ VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*, s. 215.

⁴⁰ KOTTLER, J.; CARSLON, J. *Nezdařená terapie*, s. 181.

⁴¹ KOTTLER, J.; CARSLON, J. *Nezdařená terapie*, s. 180.

dokonalého pomáhajícího pracovníka. Předpokladem účinné pomoci je chápání nedostatků a slabostí svých i cizích.⁴² Pomáhající pracovník často cítí nutkavou potřebu být druhým lidem potřebný. Pomáhat rád lidem a potřebovat být potřebným není totéž.⁴³

6.2 Poslání a smysl sociální práce

Sociální práce se opírá o tři opěrné body a to o normy, o způsoby klienta a o odbornost pracovníka. Odbornost pracovníka je v tomto směru umění být prostředníkem mezi klienty a normami společnosti. Jde o dovednost a znamená, že pracovník musí pracovat sám na sobě, aby odbornost vytvořil, udržel a dále rozvíjel. Posláním sociální práce je vedení dialogu mezi tím, co žádá klient a mezi tím, co žádá společnost ve svých normách. V průběhu jednání se nemění jen normy a klient, ale i sám pracovník. Role pracovníka jako prostředníka je vždy odlišná, proto je nutný rozvoj jeho osobní profesionality. V každém okamžiku se pracovník rozhoduje, vybírá pouze jedno řešení, jeden nápad. Na své rozhodování, ale není sám, má zaujatého spolupracovníka – klienta.⁴⁴

I jiné profese než pomáhající se odehrávají v kontaktu s lidmi, např.: kadeřník, právník, manažer, úředník za přepážkou. V těchto profesích stačí, když se pracovník chová slušně. Od těchto pracovníků klient neočekává osobní vztah. Hodně klientů pomáhajících pracovníků je na tom stejně a při podání žádosti např.: o příspěvek na provoz motorového vozidla, ji sepíší a uzavřou stejně jako pojistku na auto. Pracovník pomáhající profese se častěji setkává s lidmi v nouzi, kteří vyžadují více, než výše uvedenou slušnost. Potřebují být pracovníkem přijati, potřebují jeho porozumění, pocit, že je neodsuzuje, že mu nejsou na obtíž. Pomáhající pracovník vytvoří atmosféru bezpečí a důvěry, kterou klient potřebuje.

⁴² SCHMIDBAUER, W. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*, s. 16.

⁴³ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 26.

⁴⁴ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: Učebnice metod sociální práce*, s. 24-27.

Bez těchto „drobností“ se práce pomáhajícího stává pouhým výkonem svěřených pravomocí.⁴⁵

6.3 Shrnutí

Povaha je základní nálada duše, projevující se tehdy, když něco na duši udělá dojem, ať už myšlenkou nebo vnější příhodou. Znalost povahy dává odpovědi na otázky, jak se jedinec zachová, jaká nálada ho ovládne.⁴⁶ Jak už bylo uvedeno v rozdělení na počátku kapitoly, jedná se o čtyři typy povahy. Povahy sangvinická a cholericá jsou povahy činné, flegmatická a melancholická jsou povahy, které se přiklánějí ke klidu.⁴⁷ Spolupráce případně soupeření klienta a pracovníka závisí nejen na jejich povahách, ale i na postojích a názorech, které zastávají. Spolupráce se odvíjí od interaktivních dovedností sociálního pracovníka. Interaktivní dovednost je schopnost, pro někoho umění, ovládat své chování při setkání s klientem tváří v tvář tak, aby dosáhl svého cíle, tedy určité změny.⁴⁸

⁴⁵ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást lidské profese*, s. 15.

⁴⁶ HOCK, K. *Čtvero povah*, s. 4.

⁴⁷ HOCK, K. *Čtvero povah*, s. 6.

⁴⁸ HONEY, P. *Tváří v tvář, průvodce úspěšnou komunikací*, s. 11.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

7 Případová studie

V teoretické části jsem se zabývala možným vymezením pojmu „osobnostních předpokladů“ pracovníků působících v sociálních službách.

V praktické části se pokouším zjistit, jak jsou osobnostní předpoklady vnímány přímo lidmi z praxe v sociální oblasti. Jestli si při výkonu své profese někdy uvědomují jak je důležitý ten či onen předpoklad, jestli své osobnostní předpoklady rozvíjejí a jakým způsobem. Zdali oni sami považují nějaký konkrétní předpoklad jako nezbytnost pro jejich jednání s klienty, pacienty. A protože jsem se v teoretické části nevěnovala vzdělávání, pouze jsem se o něm zmínila, ani v praktické části se mu nebudu podrobněji věnovat.

Pro praktickou část jsem si vybrala kvalitativní výzkum. Cílem mého kvalitativního šetření jsou odpovědi na výzkumné otázky: „Považují lidé, kteří pracují (pracovali) v oblasti sociálních služeb, za nutné mít osobnostní předpoklady pro výkon jejich profese? Jak oni sami vnímají své osobnostní předpoklady? Ovlivnilo jejich vzdělání osobnostní předpoklady? Co je pro ně důležitější - osobnostní předpoklady nebo vzdělání a případné další vzdělávání (studium, školení, kurzy) při výkonu profese? Může profesi sociálního pracovníka vykonávat každý?“

Výzkum jsem provedla prostřednictvím kvalitativního metodologického přístupu. Miroslav Disman⁴⁹ definuje kvalitativní výzkum jako nenumerické šetření a interpretaci sociální reality, jehož cílem je odhalit význam dokládány sdělovanými informacemi. Jan Hendl⁵⁰ definuje: „Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému.“

⁴⁹ DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*, s. 285

⁵⁰ HENDL, J. *Kvalitativní výzkum, základní teorie, metody a aplikace*, s. 50

V mém výzkumu mi nejde o to, abych zajistila co nejvíce dotazovaných neboli respondentů a získala od nich pouze fakta, ale chci své respondenty poznat blíže a ověřit jejich odpovědi a sdělení dalším dotazováním.

Kvalitativní metoda zahrnuje několik přístupů, jak udělat výzkum. Pro svůj konkrétní výzkum jsem se rozhodla použít případovou studii. Jejím smyslem je sběr množství informací. Dle Hendla⁵¹ jde „v případové studii o zachycení složitosti případu, popis vztahů v jejich celistvosti.“ Případová studie má několik typů – osobní studie, studie komunity, studium sociálních skupin, studium organizací a institucí a zkoumání událostí, rolí a vztahů. Pro svůj výzkum jsem vybrala osobní případovou studii. V osobní případové studii jde o podrobný výzkum jedné osoby, věnuje se pozornost minulosti a kontextovým faktorům, které předcházely určité události. V osobní případové studii se zkoumají možné příčiny, zkušenosti, které k dané situaci přispěly.⁵²

Pro dosažení svého cíle jsem se rozhodla použít jako techniku rozhovor pomocí návodu. Tento rozhovor představuje seznam otázek, které je nutné v rámci rozhovoru probrat. Tazatel má volnost v pořadí otázek, ve způsobu kladení otázek.⁵³

Při rozhovoru musíme zvláštní pozornost věnovat jeho začátku, kde je někdy potřeba „prolomit ledy“ a zajistit souhlas se záznamem a jeho konci nebo loučení, kdy máme ještě možnost získat cenné informace.⁵⁴

Pro můj výzkum jsem si vytyčila časovou hranici rozhovoru cca 1,5 hodiny až 2 hodiny. Místa setkání jsem nechala na respondentkách. Přesto, že jsem si nastínila plán, jak bude schůzka a rozhovor probíhat, osvědčilo se mi, když jsem ději nechala volný průběh, jen v okamžiku, kdy se mi zdálo, že respondentka hodně od tématu odbočila, jsem připomněla naše téma.

Při prvním setkání a prvním rozhovoru jsem si ověřila a ujistila se, že připravený plán témat mi poskytne dostatečné a potřebné množství informací,

⁵¹HENDL, J. *Úvod do kvalitativního výzkumu*, s. 39.

⁵² Tamtéž, s. 39.

⁵³ HENDL, J. *Úvod do kvalitativního výzkumu*, str. 89.

⁵⁴ HENDL, J. *Úvod do kvalitativního výzkumu*, str. 78.

které využiji při odpovědích na své výzkumné otázky. Rozmezí rozhovorů s jednotlivými respondentkami jsem rozložila do období tří týdnů.

Celkem jsem provedla sedm rozhovorů s jednotlivými respondentkami. Všechna setkání jsem zpracovávala při setkání písemně. Nejprve jsem uvažovala o tom, že bych setkání se souhlasem respondentky nahrávala na diktafon, ale uvědomila jsem si, že pokud nahrávku okamžitě po setkání nepřepíši, nebudu schopná si po pár dnech vybavit atmosféru a uspořádání místnosti. To vše jsem si mohla hned na místě zapsat a popsat tak, abych si to vybavila i při pozdějším zpracování. V průběhu rozhovoru jsem si zaznamenávala své myšlenky, pocity, dojmy z místa, dojmy z respondenta, které jsem ve výsledku použila nebo je pro jejich nepoužitelnost vyřadila.

Výběr respondentek jsem provedla záměrným výběrem neboli podle předem dané struktury⁵⁵ – neboť jsem chtěla vyzpovídat respondenty, kteří mají představu o práci v sociální profesi – toto kritérium pro mě bylo nejdůležitější. V rámci tohoto kritéria bylo podstatné, aby všech sedm respondentek obsáhlo, co nejširší pole působnosti, a já, abych pak mohla jejich případné názorové rozdíly porovnat podle jejich pracovních oblastí. Další podmínkou, kterou jsem měla stanovenou, bylo, aby respondentky pracovaly v přímém kontaktu s klientem. Ve výběru respondentek jsem vybírala i ta kritéria, díky kterým bych byla schopna ovlivnit výzkum a dojít až k co možná nejpresnějším výsledkům. Mezi kritéria jsem zařadila: nejvyšší dosažené vzdělání, věk a v neposlední řadě oblast výkonu profese.

7.1 Stručná osobní historie respondentek a jejich motiv k práci

Pro vytvoření uceleného obrazu respondentek považuji za důležité vybrané respondentky představit.

Respondentka č. 1 (R1): Žena (53) se narodila v Kroměříži. Vystudovala střední školu s maturitou. V devatenácti letech se vdala a společně s manželem se odstěhovala do Nového Jičína. S manželem má jednu dceru. V současné době

⁵⁵ HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*, str. 149.

s manželem žije v rodinném domě, dcera studuje VŠ, bývá doma pouze o víkendů. K sociální práci ji přivedla její kamarádka, se kterou se seznámila v novém prostředí. Nabídla jí místo na dobu určitou (zástup za mateřskou dovolenou). Společně pak šly studovat a vystudovaly dvouleté pomaturitní studium sociální práce. Na oddělení sociálně-právní ochrany dětí, dříve oddělení péče o dítě, nastoupila v roce 1987. Jako sociální pracovnice výše zmíněného oddělení působí dodnes, ale v jiném městě, než, ve kterém začínala.

Naše setkání se uskutečnilo, za podmínek stanovených respondentkou v její kanceláři na městském úřadě. Vzhledem k telefonické komunikaci, při které na mě nepůsobila moc příjemně, jsem byla mile překvapena z osobního kontaktu s pracovníci. Při hovoru byla velmi komunikativní a vstřícná, dokonce se i omluvila, jestli do telefonu působila nepříjemně. Po úvodním vzájemném představení začala mluvit o své práci a o svých klientech, kterými jsou děti, nezletilí, mladiství a jejich rodiče. Uvedla, že vzhledem k její dlouholeté praxi a vzhledem k tomu jak vypadá, narážela na svůj věk, má někdy problém zaujmout nezletilé a mladistvé klienty. Nicméně její přísný výraz, který umí na své tváři „vykouzlit“ zabere natolik, že ji klienti začnou respektovat. S rodiči obvykle navazuje vztah bez větších obtíží. Po celou dobu našeho setkání hovořila především o práci, o rodině již pak nemluvila.

Sociální pracovnice nevypadala na svůj věk. V obličeji byla unavená, sešly jsme se v závěru úředního dne. Celkově působila příjemným dojmem, v některých situacích sebevědomá, v některých situacích méně, každopádně přesná, rázná a cílevědomá, komunikativní, do jisté míry otevřená. Z počátku jsem byla z našeho setkání mírně nervózní, ale její příjemný a klidný hlas utišil neklid a obavy ze setkání v nás obou.

Respondentka č. 2 (R2): Žena (36) se narodila v Novém Jičíně na Severní Moravě a v současné době žije stále na Severní Moravě ve městě Velké Albrechtice. Vystudovala střední školu s maturitou, poté vystudovala VOŠS v Ostravě a před dvěma lety ukončila úspěšnou státní závěrečnou zkouškou studium na VŠ v Olomouci, obor sociální práce. V současné době je vdaná, má jednu dceru, další narození dítěte očekává v červnu. K sociální práci ji přivedla

situace doma, rodiče se rozvedli a ona vyrůstala se svými dvěma staršími bratry, a jak sama uvedla, neměla to s nimi jednoduché. Než nastoupila na mateřskou dovolenou, pracovala jako vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí na městském úřadě. Její praxe v oboru je 13 let.

Naše setkání se uskutečnilo na přání respondentky u ní doma. Uvedla, že dcera si bude hrát v dětském pokojíčku a my budeme mít čas na otázky a odpovědi. Na začátku rozhovoru vzpomínala na svou práci, na jedné straně uvedla, že se jí po práci stýská, na druhou stranu sdělila, že je ráda, že za současných podmínek, které na pracovišti vládnou, již není. Blíže o tom nehovořila a ani to nebylo cílem našeho rozhovoru. Respondentka uvedla, že neměla potíže s navazováním kontaktu s klienty. Vzhledem k jejímu věku s mladistvými navazovala vztah poměrně rychle a dobře. Naopak kvůli věku občas „narážela“ při kontaktu s rodiči. Pak náš rozhovor začala „narušovat“ její dcera. Přestala si hrát v pokoji, osmělila se a přišla za námi do obývacího pokoje. Pozornost respondentky se roztržila mezi mě a její dceru. Sice dceři několikrát řekla, že teď s paní mluví o důležitých věcech, ale už se nedokázala tolik soustředit na otázky jako při zahájení rozhovoru.

Respondentka na mateřské dovolené byla vyrovnaná, odpočatá. Působila sebevědomým dojmem. Ví, co chce, má jasno také v plánech do budoucna. Setkání bylo sice rušeno, ale bylo příjemné, v prostředí obývacího pokoje jsem se cítila poměrně dobře.

Respondentka č. 3 (R3): Žena (29) se narodila ve Frýdku - Místku. Vystudovala střední ekonomickou školu s maturitou a v tomto oboru pokračovala na VŠ. Po prvním roce studia na VŠ si uvědomila, díky některým předmětům, že ekonomika není to, čemu by se chtěla věnovat. S kamarádkou se přihlásila na VOŠS kombinovaného studia, kterou úspěšně dostudovala. Uvedla, že 3 roky pracovala v Charitě, v současné době pracuje jako sociální pracovníce oddělení příspěvku na péči. Její praxe v oboru je 6 let.

Setkání se uskutečnilo, na žádost respondentky, v kavárně. Respondentka měla za sebou náročný „neúřední den“ strávený v terénu. Na začátku respondentka hovořila o své práci, o svých klientech, u kterých právě tento den byla. To vše

dělala, abych si dovedla představit, co její práce v terénu obnáší. Jejími klienty jsou lidé, kteří potřebují dlouhodobě pomoc druhé osoby od jednoho roku věku. Později v průběhu hovoru porovnávala minulou a současnou práci. Respondentka byla milá už při telefonickém kontaktu, při osobním setkání se mi příjemný dojem potvrdil. Prostředí malé tiché a po kávě vonící kavárně bylo námi oběma ohodnoceno velmi kladně.

Respondentka č. 4 (R4): Žena (45) se narodila v Brně, kde vystudovala střední školu s maturitou ekonomického směru. V osmnácti letech se provdala. Má dvě děti, starší dceru a mladšího syna. K práci v oblasti sociálních služeb se dostala v roce 1999, kdy bylo Sdružení Práh založeno. Toto Sdružení je v místě jejího bydliště. V nápadu přihlásit se do výběrového řízení ji podpořila celá rodina. Její komunikativnost a zručnost ji pomohla k práci vedoucí sociálně rehabilitační rukodělné dílny. Délka její praxe v oboru sociálních služeb je 11 let.

Naše setkání se uskutečnila přímo ve Sdružení Práh v kanceláři respondentky po odchodu klientů. Klienti respondentky jsou lidé dlouhodobě duševně nemocní s psychotickými a afektivními poruchami z Brna a okolí starší 18let. Důležitou podmínkou je, aby tito lidé měli stabilizovaný psychický stav. Respondentka hovořila o metodě, kterou v zařízení s klienty pracují. Hovořila o návštěvách klientů v psychiatrické léčebně, o způsobech komunikace, o standardech, podle kterých musí upravovat a přizpůsobovat nabízené služby. Kancelář i celá dílna působily útulným dojmem. Všude byly obrázky a výrobky klientů. Bylo vidět, že v pracovní době tam bývá hodně živo a rušno. Respondentka měla dobrou náladu, po celou dobu byla usměvavá.

Respondentka č. 5 (R5): Žena (35) se narodila v Klatovech, kde vystudovala gymnázium humanitního směru a poté vystudovala Karlovu univerzitu, obor sociální práce a sociální politika. V současné době žije v Praze a maximálně se věnuje své práci, sama uvedla, že na soukromí nemá příliš čas. Respondentka spolu se svou sestrou založila nestátní neziskovou organizaci VIDA, ve které doposud pracuje. Její praxe v oboru je 9 let. Její motivací pro práci v sociálních službách bylo nadšení a zapálení založit nestátní neziskovou organizaci, která by

pomáhala lidem s duševním onemocněním po celé republice. Zařízeních pro duševně nemocné jedince je stále málo.

Naše setkání se uskutečnilo ve Sdružení Práh, v prostorách Centra denních služeb. Respondentka pracuje jako ředitelka VIDA, o.s. a spolupracuje se Sdružením Práh. Kontakt na ni jsem dostala od respondentky č. 4. Přesto, že je ředitelkou nestátní neziskové organizace, do kontaktu s klienty se dostává velmi často. VIDA je občanské sdružení, které chce podporovat a napomáhat rozvoji práce VIDA center. VIDA centra vedou „zdraví“ koordinátoři a poradenskou pomoc poskytují osoby se zkušeností s duševním onemocněním. Cílovou skupinou jsou právě lidé s duševním onemocněním, rodiče a příbuzní těchto nemocných, odborníci, kteří pracují v této oblasti péče o duševní zdraví a ostatní lidé, kteří se o tuto problematiku zajímají. Respondentka uvedla, že jezdí na různá zasedání a s klienty je ve styku každý den.

I přesto, že měla za sebou dlouhou a náročnou pracovní schůzku s pracovníky VIDA centra, byla po celou dobu našeho setkání velmi usměvavá a vstřícná. Prostředí schůzky bylo vhodně zvolené.

Respondentka č. 6 (R6): Žena (28) se narodila na severní Moravě. Vystudovala gymnázium humanitního směru. Během studia na střední škole uvažovala o studiu psychologie. K sociální práci se, jak sama uvedla, dostala zcela nečekaně a náhodně. Po maturitní zkoušce se nedostala na VŠ na svůj „vysněný“ obor, a tak se rozhodla, že se zapíše na pomaturitní studium cizího jazyka. Když se šla na toto studium zapsat, tatínek, který ji doprovázel, si všiml, že ve stejné budově sídlí VOŠS, a dokonce stále ještě berou přihlášky. Dalo by se říct, že náhoda a podpora otce napomohla k tomu, že se začala pohybovat v sociální oblasti, nejprve jako studentka, nyní jako sociální pracovníce. Její praxe v oboru je 5let.

Schůzku jsme si domluvily u ní v kanceláři během odpoledního provozu. Respondentka pracuje jako sociální pracovníce v Domě sociálních služeb. Toto zařízení je zařízením následné péče po pobytu v léčebně pro dlouhodobě nemocné. Klienti respondentky jsou pacienti od osmnácti let, kteří jsou již částečně zaléčení, ale nemohou se ještě vrátit domů. Samozřejmě jsou klienty

i rodinní příslušníci těchto nemocných lidí. Náplní práce respondentky je zajišťování příjmů na jednotlivá oddělení a také propouštění z těchto oddělení, kontakt s klientem, jeho rodinou, příbuznými. Vyřizování a přebírání důchodů, podávání žádostí do domovů a na úřady. Z části má na starosti také platby za úhrady spojené s pobytem klienta v Domě sociálních služeb, které pak předává pracovníci ekonomického úseku. Setkání bylo z počátku narušováno telefony a příchozími klienty a po čase se setkání ustálilo a do konce setkání nás již nikdo nerušil. Respondentka však i přes ruch byla komunikativní, jevila zájem o problematiku, o kterou se ve své práci zajímám. Prostředí její kanceláře bylo útulné, výhled z okna směrem na les uklidňující.

Respondentka č. 7 (R7): Žena (35) se narodila v Ostravě. Vystudovala gymnázium humanitního směru a po maturitě vystudovala VŠ obor sociální poradenství. Respondentka pracuje v léčebně dlouhodobě nemocných. Má přítele a spolu s ním dvě děti. V současné době čeká narození třetího dítěte, připravuje se na mateřskou dovolenou. Její praxe přímo v oboru sociální práce jsou 2 roky. Impulsem věnovat se práci v sociálních službách byla teta, která byla sociální pracovnící v nemocnici.

Naše setkání se odehrálo v malé restauraci s hracím koutem pro děti. Respondentka schůzku situovala poblíž mateřské školy, kam chodí její děti. Respondentka uvedla, že mezi její klienty patří lidé starší osmnácti let, kteří již nejsou v akutním stavu a mohou být z nemocnice přeloženi jinam, ale domů ještě ne. Respondentka uvedla, že si nepamatuje za dvouletou praxi v léčebně, že by tam byl někdo mladší padesáti let. Jejími klienty jsou pacienti léčebny a jejich rodiny a známí, kteří se o nemocného starají. Její každodenní náplní je přijímání pacientů. Při propouštění pacientů domlouvá přeložení do jiného zařízení, nebo s rodinou jejich schopnost zabezpečit péči o nemocného doma. Uvedla, že má někdy pocit, že se o sociální práci nejedná. Na dětech bylo vidět, že prostředí restaurace znají, a v koutku si vydržely hrát potřebnou dobu.

V tabulce č. 1 jsem shrnula informace a údaje o respondentkách, které jsem o nich zjistila během našeho rozhovoru.

Tabulka č. 1 – Osobní údaje respondentek

	Pohlaví	Věk	Rodinný stav	Dosažené vzdělání	Zaměstnavatel	Funkční místo
R1	žena	53	vdaná	po SŠ dvouletá nadstavba	městský úřad	sociální pracovnice na sociálně-právní ochraně dětí
R2	žena	36	vdaná	VŠ - sociální práce	mateřská dovolená	vedoucí sociálně-právní ochrany dětí
R3	žena	29	vdaná	VOŠS	magistrát	sociální pracovnice na oddělení příspěvku na péči
R4	žena	45	vdaná	SŠ s maturitou	Sdružení Práh	vedoucí sociálně rehab.rukodělné dílny
R5	žena	35	svobodná	VŠ – sociální práce a sociální politika	VIDA	ředitelka
R6	žena	28	vdaná	VOŠS	dům sociálních služeb	sociální pracovnice
R7	žena	35	svobodná	VŠ – sociální poradenství	léčebna dlouhodobě nemocných	sociální pracovnice

Jedna ze sedmi respondentek byla inspirována tetou, ostatní inspiraci v rodičích neměly. Dvě ze sedmi uvedly, že je k práci v sociálních službách motivovala kamarádka. Jedna uvedla, že zřejmě rozvod rodičů sehrál hlavní roli při rozhodování o budoucím zaměstnání. Dvě uvedly, že to byla v podstatě

náhoda podpořená rodinou. Všechny se ale shodly na tom, že je rodiče vedli k ohleduplnosti, k pomoci druhým, k vnímavosti problémů mezi lidmi.

Všechny respondentky uvedly, že je jejich rodiče vedli k pomoci druhým. Všechny se snažily lidem kolem sebe pomáhat v různých životních situacích. Z počátku si některé z nich myslely, že svou pomocí „spasí celý svět“, ale postupem času zjišťovaly, že to není v jejich silách a ani to není jejich cíl. Shodly se i v odpovědích, že v době, kdy studovaly, měly jinou představu o „světě praxe“, než kterou jim nabídl „svět teorie.“

R1: „Ne vždy klienti stojí o pomoc. V naší oblasti většinou klienti svůj problém nevidí nebo ho nechtějí vidět a řešit. Jejich životy jsem schopna ovlivnit, ale změnit je nedokážu, to neumím a není to ani můj cíl.“

R5: „Je mi jasné, že svět nespasím, ale myslím, že ho můžu změnit, můžu změnit obavy většinové společnosti z duševně nemocných. Chce to ale více lidí se stejným záměrem a nadšením jako mám já a lidi, kteří se mnou spolupracují.“

R6: „Pomáhat můžu do té míry, do jaké pomoc druzí lidé opravdu chtějí. Pokud někdo pomáhá i za tuto nejasně vytýčenou hranici, nepomáhá druhým, ale snaží se si něco dokazovat a pomáhat tak sám sobě.“

Respondentky si nemyslí, že by byly k práci nějak předurčené. Z jejich odpovědí vyplynulo, že si ani nemyslí, že by měly nějaké zvláštní vlastnosti, které by jim práci v pomáhající profesi předurčily. Respondentky (R2, R5, R6) se domnívají, že přeci jen k práci mají určité osobnostní vlastnosti, kterými se liší od svých kolegů, známých.

Všechny respondentky připustily, že za léta praxe si zdokonalily instinkt („čich na lidi“) a většina z nich je schopná z prvního jednání určit, zda s klientem bude „lehké a snadné“ jednání, nebo budou jejich spolupráci doprovázet problémy.

Tabulka č. 2 – Motivy, které respondentky dovedly k práci v sociálních službách

MOTIVY RESPONDENTKA	Prvotní myšlenka pracovat v sociálních službách	Zážitek z dětství	Inspirace od rodičů	Vědomí zvláštních vlastností	Předurčenost	Pomoc druhým	Snaha změnit svět	Pocit naplnění, spokojenosti
R1	kamarádka	ne	ne	spíše ne	ne	ano	ví, že svět nezmění	spíše ano
R2	rozvod rodičů v dětství	ano	ne	spíše ano	ne	ano	ne, jen dát klientům směr	ano
R3	kamarádka	ne	ne	ne	ne	ano	ne	ano
R4	náhoda	ne	ne	určitě ne	ne	ano	ne	spíše ano
R5	nadšení, podpora rodiny	ne	ne	asi ano	ano	určitě ano, osvěta	chce změnit povědomí ve společnosti	ano
R6	náhoda	ne	ne	asi ano	ne	ano	ne	ano
R7	teta	ne	ano	ne	ne	ano	ne	ano

7.2 Osobnostní předpoklady respondentek

Nechala jsem respondentky, aby samy uvedly, jaké mají vlastnosti. Jak je vidět v tabulce, respondentky se shodly na tom, že jsou především komunikativní, umí naslouchat, jsou empatické, zdvořilé a vnímavé. Přesto, že ani jedna mezi své nejdůležitější vlastnosti nezahrnula schopnost udržet hranice, téměř všechny o této vlastnosti hovořily. Vypověděly, že hranice mezi klientem a jimi je velmi důležitá. V souvislosti s touto hranicí zmínily i to, že je i pro pracovníka důležité, aby si stanovil hranice on sám v sobě a při odchodu domů z práce nechal pracovní starosti „zamčené“ ve své kanceláři. Je nutné oddělovat práci od soukromí. Jde to ovšem hodně těžko, respondentky se shodly na tom, že i mimo pracovní prostředí přemýšlí nad klienty, přemýšlí a hodnotí možnosti řešení. Respondentky uvedly, že se však snaží nepřemýšlet nad prací doma a díky rodinám, kterým se ve svém volném čase věnují, se jim to z části i daří. Umět říci práci „stop“ má mimo jiné i vliv pro další výkon povolání v pomáhající profesi.

Tabulka č. 3 – Seznam vlastností, kterých si respondentky váží samy na sobě (vlastnosti jsou v této tabulce rovnocenné)

Respondentka	Vlastnosti
R1	tolerantnost, umění naslouchat, komunikativnost
R2	umění naslouchat, empatie, komunikativnost
R3	komunikativnost, zdvořilost, umění naslouchat
R4	vnímavost, umění naslouchat, představitost
R5	zdvořilost, komunikativnost, průbojnost
R6	komunikativnost, empatie, umění naslouchat
R7	komunikativnost, empatie, umění naslouchat

V navazující tabulce respondentky vybíraly sedm nejdůležitějších vlastností, dle připraveného seznamu. Při letmém pohledu do tabulky je patrné, že pro sociálního pracovníka je nejdůležitější komunikativnost a empatie.

Tabulka č. 4 – Výčet vlastností, dle připraveného seznamu

VLASTNOST RESPONDENTKA	1. vlastnost	2. vlastnost	3. vlastnosti	4. vlastnost	5. vlastnost	6. vlastnost	7. vlastnost
R1	komunikativnost	empatie	získání důvěry	naslouchání	optimismus	postřeh	aktivita
R2	postřeh	taktnost	komunikativnost	empatie	naslouchání	hranice	aktivita
R3	empatie	komunikativnost	naslouchání	tolerantnost	taktnost	hranice	postřeh
R4	získání důvěry	naslouchání	empatie	komunikativnost	postřeh	hranice	tolerantnost
R5	aktivita	schopnost vést	komunikativnost	empatie	postřeh	optimismus	tolerantnost
R6	empatie	komunikativnost	získání důvěry	naslouchání	postřeh	tolerantnost	taktnost
R7	komunikativnost	empatie	naslouchání	taktnost	optimismus	získání důvěry	hranice

Na základě tabulky č. 4, jsem sestavila souhrnnou tabulku (tabulka č. 5), ve které jsem utvořila škálu vlastností, které jsou, dle odpovědí respondentek, pro sociálního pracovníka nezbytné.

Pro seřazení vlastností jsem zvolila bodový systém v rozmezí 1 až 7. Vlastnosti jsou v tabulce řazeny od nejdůležitější po méně důležitou, tzn. 1. vlastnost = 7 bodů, 7. vlastnost = 1 bod.

Výsledkem je škála nejdůležitějších vlastností ideálního sociálního pracovníka.

Tabulka č. 5: Desetibodová škála vlastností ideálního sociálního pracovníka

1. Vlastnost	Komunikativnost
2. Vlastnost	Empatie
3. Vlastnost	Umění naslouchat
4. Vlastnost	Získání důvěry
5. Vlastnost	Postřeh
6. Vlastnost	Taktnost
7. Vlastnost	Aktivita
8. Vlastnost	Tolerantnost a Optimismus
9. Vlastnost	Udržet hranice
10. Vlastnost	Schopnost vést

Do tabulky vlastností respondentky vůbec nezařadily asertivitu a šarm a ani nad nimi při rozhovoru nepřemýšlely. U dalších vlastností, které se v tabulce neobjevily, alespoň chvíli uvažovaly, ale pak je ze svého sedmibodového žebříčku vyloučily. U schopnosti vést se zarazily tři respondentky a snažily se zjistit, co přesně jsem touto schopností měla na mysli. R1 komentovala schopnost vést: „...nevím, co si pod tím mohu představit, schopnost vést, jako někoho doprovázet, ukazovat mu směr, kterým se má vydat? Možná se tím myslí být neustále o krok napřed před klientem? Po dnešním náročném dni nejsem schopna nad tím hlouběji uvažovat. Možná bych zítra ráno odpověděla jinak než dnes.“

7.3 Shrnutí

Na začátku výzkumu jsem si stanovila pěti stupňovou škálu, ve které jsem si rozdělila jednotlivá témata do kategorií – osobní údaje, odlehčovací otázky, práce v oblasti sociálních služeb, osobnostní předpoklady sociálního pracovníka, vzdělání a vzdělávání, abych pak byla schopna hledat odpovědi na položené výzkumné otázky.

Cílem výzkumu bylo dokázat odpovědět na mnou na začátku stanovené výzkumné otázky:

- Považují lidé, kteří pracují (pracovali) v oblasti sociálních služeb za nutné mít osobnostní předpoklady pro výkon jejich profese?
- Jak oni sami vnímají své osobnostní předpoklady?
- Ovlivnilo jejich vzdělání osobnostní předpoklady?
- Co je pro ně důležitější - osobnostní předpoklady nebo vzdělání a případně další vzdělávání (studium, školení, kurzy) při výkonu profese?
- Může profesi sociálního pracovníka vykonávat každý?

Výzkumná otázka č. 1: „Považují lidé, kteří pracují (pracovali) v oblasti sociálních služeb za nutné mít osobnostní předpoklady pro výkon jejich profese?“

Respondentky nebyly nijak zaskočeny pojmem osobnostní předpoklady. Ani se u tohoto slovního spojení nepozastavily. Dokonce R5 uvedla, že jde o sociální nadání, případně talent. R6 jako jediná uvedla, než odpověděla, co si pod tím představuje. Z jejich zamyšlení vzešly následující odpovědi.

R1: „...no nějaké předpoklady by pracovníci mít měli.“

R2: „...já to považuji za nutné nebo alespoň za přínosné mít určité osobnostní předpoklady pro práci v sociální oblasti.“

R3: „Myslím si, že určité osobnostní předpoklady jsou pro profesi sociálního pracovníka nutné. Je důležité, aby sociální pracovník uměl jednat s lidmi, uměl jim naslouchat, aby měl svou práci rád, aby v ní viděl smysl a dělal ji poctivě.“

R4: „Ano“

R5: „Ano osobnostní předpoklady vidím jako jedno ze zásadních kritérií dobrého sociálního pracovníka.“ „...ano, je nutné mít osobnostní předpoklady pro výkon profese - sociální pracovník.“

R6: „...osobnostní předpoklady vnímám jako nějakou schopnost, dovednost, něco, co nemá každý, něco, co dělá sociálního pracovníka sociálním pracovníkem. Ano, osobnostní předpoklad pro naši profesi je nezbytný.“

R7: „...myslím, že určitě. Většina z nás asi už narazila na sociální pracovníci, která by měla dělat něco jiného.“ „...tím jiného mám na mysli, že určité předpoklady má, ale měla by je uplatnit v jiné oblasti sociální práce.“

Z odpovědi R7 je možné usoudit, že osobnostní předpoklady jsou jedna věc, ale výběr oblasti a jejich uplatnění je věc druhá. R3 při zamyšlení se nad osobnostními předpoklady zmínila mít rád svou práci. V každém případě se všechny respondentky shodly, že je nezbytné, aby měl pracovník určité osobnostní předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka.

Odpověď na mou výzkumnou otázku je jednoznačná a zní, že lidé, kteří pracují (pracovali) v oblasti sociálních služeb, pojem osobnostní předpoklady znají a pro výkon profese jej považují za nutný. Odpovědi jsem shrnula do následující tabulky.

Tabulka č. 6: Osobnostní předpoklady ano nebo ne?

Respondentka	Osobnostní předpoklady Ano x Ne
R1	Ano
R2	Ano
R3	Ano
R4	Ano
R5	Ano
R6	Ano
R7	Ano

Výzkumná otázka č. 2: „Jak oni sami vnímají své osobnostní předpoklady?“

R1: „...no, je to těžké, sama sebe neposoudím...“ „...snad si jen přeji ještě větší dávku trpělivosti a tolerance“

R2: „Své osobnostní předpoklady vnímám kladně a podle mého názoru je umím při práci s lidmi využít“

R3: „To je těžká otázka, je obtížné hodnotit sama sebe.“ „...myslím si, že umím naslouchat, snažím se být spravedlivá, ale určitě se mám stále v čem zlepšovat.“ „...nelíbí se mi na mě samotné, že neumím za svou práci zavřít dveře a říct si dost, pracovní doba skončila.“

R4: „Své osobnostní předpoklady sama nedokážu posoudit, to by musel udělat někdo jiný než já.“

R5: „To by měl posoudit někdo jiný“. „...já jen vím, že mé osobní předpoklady mi dovolují dobře pracovat s různými cílovými skupinami a zároveň mi nedovolují pracovat s jinými.“

R6: „Nemyslím si, že bych měla nějaké speciální, specifické předpoklady pro výkon profese, ale to „něco“, co ve mně je, mi pomáhá při jednání s lidmi.“ „... ale asi by to měl zhodnotit někdo jiný, já to nedokážu objektivně posoudit.“

R7: „Myslím, že je mám, ovšem někdy víc odměřenosti a méně osobního zaujetí by nebylo na škodu.“ „...hlavní je umět vypnout, rozdělit si čas, kdy pracuju a kdy se věnuju rodině.“

Odpovědi na druhou výzkumnou otázku nejsou tak zcela jednoznačné. Respondentky se shodují na tom, že je mají, že je při práci vnímají. Z části se dokážou ohodnotit, ale v drtivé většině (pět ze sedmi) v odpovědi zaznělo, že by to měl posoudit někdo jiný. Odpovědi jsem shrnula do následující tabulky č. 7.

Tabulka č. 7: Vnímání osobnostních předpokladů a zhodnocení

Respondentka	Vnímání a hodnocení osobnostních předpokladů
R1	Nedokáže zhodnotit
R2	Vnímá a umí zhodnotit
R3	Vnímá, ale konečné hodnocení přenechává druhým
R4	Nedokáže zhodnotit
R5	Vnímá, ale konečné hodnocení přenechává druhým
R6	Vnímá, ale konečné hodnocení přenechává druhým
R7	Vnímá a umí zhodnotit

Výzkumná otázka č. 3: „Ovlivnilo jejich vzdělání osobnostní předpoklady?“

R1: „...mé vzdělání je neucelené, asi nijak mě samotnou neovlivnilo“

R2: „Nemyslím si, že by moje vzdělání ovlivnilo mé osobnostní předpoklady“ „...co je dáno, to je dáno shůry.“

R3: „Nevím, jestli může vzdělání ovlivnit něco, co je v nás.“ „...myslím si, že jsem si během školy a nyní během školení, pokud jsou k něčemu, ujasnila, co je pro mou práci důležité, na čem zapracovat, ale ty základní vlastnosti zůstaly nedotčeny.“ „...myslím, že osobnostní předpoklady více ovlivní praxe než vzdělání.“

R4: „Ne“

R5: „...každé vzdělávání, osobnostní rozvoj a další, posouvají mou osobu, a tudíž i mé osobností předpoklady dál.“ „...zřejmě neobjevím něco nového, ale ten základ, který mám, mohu zkvalitňovat a rozvíjet.“

R6: „...bez přemýšlení bych skoro řekla, že vzdělání a osobnostní předpoklady jdou ruku v ruce.“ „...pokud se ale zamyslím a představím si jednu ze svých kolegyň, dospěju k závěru, že to není pravda“ „...to, jestli umím jednat s lidmi, musím mít v sobě bez ohledu na to, jaké mám vzdělání.“

R7: „...předpoklady buď jsou, nebo nejsou, vzdělání na ně pouze může pomoci ukázat.“

Respondentky se ve svých odpovědích až na R5 shodly na tom, že vzdělání nemá vliv na osobnostní předpoklady. Šest ze sedmi respondentek uvedlo, že vzdělání neovlivňuje osobnostní předpoklady. Podle tří respondentek musíme mít předpoklady v sobě a podle dvou respondentek jsou tyto předpoklady rozvíjeny přímo v praxi.

Odpověď na třetí otázku tedy zní, vzdělání neovlivňuje to, jakými osobnostními předpoklady pracovník disponuje. Vzdělání na ně může pouze pomoci ukázat a je na pracovníkovi, zdali je bude v praxi dále rozvíjet. Pro jasnost a přehlednost odpovědí následuje tabulka č. 8.

Tabulka č. 8: Vzdělání a osobnostní předpoklady

Respondentka	Dosažené vzdělání	Ovlivnilo x Neovlivnilo osobnostní předpoklady
R1	Dvouletá nadstavba po SŠ	Neovlivnilo
R2	VŠ	Neovlivnilo
R3	VOŠS	Neovlivnilo
R4	SŠ	Neovlivnilo
R5	VŠ	Ovlivnilo - vzděláváním je možný rozvoj
R6	VOŠS	Neovlivnilo
R7	VŠ	Neovlivnilo, pouze může poukázat

Výzkumná otázka č. 4: „Co je pro ně důležitější - osobnostní předpoklady nebo vzdělání a případné další vzdělávání (studium, školení, kurzy) při výkonu profese?“

R1: „...pro výkon profese je nejdůležitější její samotný výkon a průběžné vzdělávání.“

R2: „...určitě jsou důležitější osobnostní předpoklady“ „...vzdělání rozšíří obzor, naučí nás, co se má a nemá a jak na to, ale vše vychází z nás.“

R3: „Nemyslím si, že by jedno nebo druhé bylo důležitější“ „...když tak nad tím přemýšlím, možná jsou důležitější osobnostní předpoklady, protože vzdělání si

dodělat můžu kdykoli, ale pokud v sobě nemám jakýsi přirozený talent nebo smysl pro práci s lidmi a chuť a snahu pomáhat, tak v sociální oblasti uplatnění nenajdu.“

R4: „Osobnostní předpoklady.“

R5: „...nejsem schopná rozhodnout, co je důležitější.“ „...mám za to, že obě věci jsou veledůležité a jedna nemůže být bez druhé.“

R6: „Osobnostní předpoklady, vzdělání si mohu doplnit kdykoli později, ale osobnostní předpoklady se nikde neučí a naučit nedají.“

R7: „Pokud nemám osobnostní předpoklady, můžu studovat třeba tři vysoké a stále budu při své práci působit jako laik nebo mluvící encyklopedie.“ „...ovšem dovzdělávání se při práci je důležité, mám tím na mysli školení pro pomáhající profese proti vyhoření, sebereflexi, apod.“

Pět ze sedmi respondentek uvedlo, že jsou osobnostní předpoklady důležitější než vzdělání. Jedna se konkrétně nevyjádřila k osobnostním předpokladům ani ke vzdělání, pouze uvedla, že důležitý je výkon profese a získaná praxe. A jedna uvedla, že není schopna se rozhodnout, co je důležitější. Jedna respondentka nejprve uvažovala o důležitosti vzdělávání, ale postupným přemýšlením došla k závěru, že důležitější jsou osobnostní předpoklady.

Odpověď na čtvrtou výzkumnou otázku se dá shrnout následujícím způsobem a to, většina respondentek je přesvědčena o větší důležitosti osobnostních předpokladů pro výkon sociálního pracovníka, neboť co nám není „dáno“, se ve škole nenaučíme. A rozvíjet a zlepšovat můžeme jen to, co je v nás. Odpovědi jsem shrnula do tabulky č. 9.

Tabulka č. 9: Důležitost - osobností předpoklady x vzdělání

Respondentka	Osobnostní předpoklad x Vzdělání
R1	Výkon profese, získaná praxe
R2	Osobnostní předpoklady
R3	Osobnostní předpoklady
R4	Osobnostní předpoklady
R5	Nerozhodně - obojí stejně důležité
R6	Osobnostní předpoklady
R7	Osobnostní předpoklady

Výzkumná otázka č. 5: „Může profesi sociálního pracovníka vykonávat každý?“

R1: „Myslím si, že tuto profesi nemůže vykonávat každý, hlavně ne většina mužů.“ „...také tu skoro žádní nejsou, muži nejsou dost komunikativní a trpěliví.“

R2: „Ne, podle mě nemůže.“ „...vrátím se zpět k předpokladům, všechno se to odvíjí právě od nich, protože pokud předpoklady nemám, nemůžu práci dělat dobře, budu v ní nešťastná a udělám nešťastné i okolí.“

R3: „Nemůže, protože se dříve nebo později projeví, že něco není v pořádku, buď bude pracovník tak hodný a oddaný své práci a bude dělat pro klienty první poslední, že to přesáhne hranici osobního života a pracovník vyhoří, nebo svou práci nebude vykonávat dobře, protože to tak prostě necítí a bude to mít vliv hlavně na klienty, v negativním smyslu slova.“

R4: „Může, ale neměl by.“ „...to, že by neměl, musí poznat on sám, pokud mu to řekne okolí, že se na tu práci nehodí, nepomůže, dokud si to on sám nepřipustí.“

R5: „Hm ano, profesi sociálního pracovníka může vykonávat každý, tomu nezabráníme.“ „...podle mého názoru, je potřeba, aby tuto profesi lidi vykonávali kvalitně a dobře, a proto tuto profesi nemůže dělat každý.“

R6: „Ne.“ „...bohužel to, že se někdo rozhodne dělat sociálního pracovníka a neměl by, je věc druhá“

R7: „Ne, rozhodně ne.“ „...pokud k tomu nemá předpoklady, měl by být dostatečně soudný a zkusit štěstí v jiném oboru.“ „...naneštěstí pár takových znám a o tom, že na to nemají „buňky“ nechtějí ani v náznacích slyšet.“

Respondentky se jednoznačně shodly na tom, že ne každý může vykonávat práci sociálního pracovníka. Také ale uvedly, že i přesto tuto práci zastávají lidé, kteří by neměli.

Odpověď na pátou a zároveň i poslední výzkumnou otázku je, že práci sociálního pracovníka nemůže dělat každý. Přesto jsou mezi sociálními pracovníky i tací, kteří se na to nehodí. V tabulce uvádím shrnutí poslední otázky, která uceleně ukazuje odpovědi respondentek.

Tabulka č. 10: Sociálním pracovníkem nemůže být každý

Respondentka	Může x Nemůže
R1	nemůže
R2	nemůže
R3	nemůže
R4	může, ale neměl by
R5	může, ale neměl by
R6	nemůže
R7	nemůže

8 Závěr

Smyslem a cílem mé práce bylo seznámit se s pojmem „osobnostní předpoklady“ a zamyslet se nad osobností obecně a nad osobností sociálního pracovníka. Zjistit, jestli sociální pracovník jako pracovník v pomáhající profesi musí mít nějaké osobnostní rysy pro výkon tohoto povolání. Dalším cílem bylo zjistit, zda se všichni hodí pro práci sociálního pracovníka.

V teoretické části jsem se zaměřila na definice teorií osobnosti, na utváření osobnosti, na předpoklady, předsudky, stereotypy, na temperament.

V praktické části jsem se pak snažila najít odpovědi na mé otázky. Pomocí rozhovorů jsem zjistila, že přes rozlišené vzdělání a délku praxe respondentky považují osobnostní předpoklady za velmi důležité, ba dokonce nutné pro kvalitní práci s klientem. Od toho se odvíjí i odpověď na druhou otázku a to, že práci sociálního pracovníka nemůže vykonávat každý. Ne všichni máme potřebné předpoklady, abychom tuto práci zvládali a vykonávali dobře. Osobnostní předpoklady jsou naší součástí. Pokud je máme, vzdělání nám je může pomoci dále rozvíjet, pokud nám chybí, vzděláním si je nezajistíme.

V průběhu vývoje se na základě zkušeností vytvářejí normy, na něž se při posuzování nevědomě bere zřetel – znamená to, že lidé, se kterými se setkáváme, rozlišujeme podle určitých znaků, hledisek a třídíme je do skupin, např.: na sympatické či nesympatické, spolehlivé či nespolehlivé. Při setkávání s novými lidmi srovnáváme tyto lidi dle jejich chování, postojů, jednání s lidmi, se kterými už máme určité zkušenosti. Toto srovnání probíhá podle principu podobnosti.⁵⁶ Samozřejmě, že toto srovnávání není neprůstředné, ale v mnohých situacích, pokud si ho připustíme, si dáme za pravdu, že ho skutečně používáme. Při hovoru s kolegy běžně používáme tento princip podobnosti ať už vědomě, nebo nevědomě. Hledáme mezi klienty toho, kterého kolega zná a ke kterému bychom připodobnili toho, se kterým jsme jednali. Neznám nikoho, kdo by to nedělal.

V současné době pracuji na oddělení příspěvku na péči. V poslední době jsem v práci zaznamenala větu, kterou už používají téměř všichni kolegové. Věta

⁵⁶ NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie osobnosti*, s. 39.

zní: „Přestanu být hodný a začnu být přísný.“ Věta se ujala mimo jiné i v souvislosti k písemnému stanovisku našeho kraje, které postrádá smysl. Klientům taková stanoviska nepomohou a pracovníkům přidělají zbytečnou práci navíc. Nicméně my jsme příliš „malí páni“, abychom to mohli změnit. Častěji a častěji si kladu otázku, proč už i tak dost psychicky náročnou pomáhající profesi nám ztěžují nadřízené orgány?

Domnívám se tedy, že nejen pracovníkovy předpoklady, ale i zásahy zvenčí, ovlivňují práci s klientem. Pracovník se snaží klientům maximálně pomoci, ale je srážen k zemi, pro něj mnohdy nelogickými a nepraktickými zákazy, příkazy a stanovisky. Už jen z jedné věty kolegů je patrné, že ve spolupráci dojde ke změně.

Dalším, kdo ovlivňuje přístup a spolupráci, je klient sám. Pokud už má pracovník s klientem zkušenost, a tato zkušenost není kladná, má to vliv na jejich spolupráci. Pokud pracovník vyšel klientovi ve všem maximálně vstříc, a pak se vše obrátilo proti němu, příště se takového jednání vyvaruje. Oč komplikovanější je, že právě ten klient, který přijde později, by jeho vstřícnost opravdu potřeboval. Je na pracovníkovi, jak se rozhodne. Říká se, že každý dobrý skutek je po zásluze potrestán. Odvážím si říct, že v pomáhající profesi, jakou bez pochyby sociální práce je, to platí ne dvakrát, ale třikrát tolik.

Seznam použitých zdrojů:

- BAJER, P. *Zdokonalování je možné jen zdola*, Sociální práce. 2003 roč. 2003, č.1, str. 4-5. ISSN 1213-624.
- DRAPELA, V.J. *Přehled teorií osobnosti*, 3.vyd. Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-606-3.
- DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*, 1.vyd. Praha: Karolinum, 2006. ISBN 80-246-0139-7.
- HENDL, J. *Úvod do kvalitativního výzkumu*, 1.vyd. Praha: Karolinum, 1997, ISBN 80-7184-549-3.
- HENDL, J. *Kvalitativní výzkum, Základní teorie, metody a aplikace*, 2.vyd. Praha: Portál, 2008, ISBN 978-80-7367-485-4.
- HOCK, K. *Čtvero povah*, 2.vyd. Olomouc: Matice cyrilometodějská, 2004, ISBN 80-7266-109-4.
- HONEY, P. *Tváří v tváři, průvodce úspěšnou komunikací*, 1.vyd. Praha: Grada Publishing, spol. s.r.o., 1997, ISBN 80-7169-445-2.
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, 5.vyd. Praha: Portál, 2006, ISBN 80-7367-181-6.
- KOTTLER, J.;CARLSON, J. *Nezdařená terapie, nejhorší chyby z praxe předních současných psychoterapeutů*, 1.vyd. Praha: Portál, 2006, ISBN 80-7367-088-7.
- MATOUŠEK, O. et al. *Základy sociální práce*, 1.vyd. Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-473-7.
- MIKŠÍK, O. *Psychologické teorie osobnosti*, 1.vyd. Praha: Karolinum, 2003, ISBN 80-7184-926-X.
- NAKONEČNÝ, M. *Psychologie osobnosti*, 1.vyd. Praha: Academia, 1995, ISBN 80-200-0525-0.
- NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie osobnosti*, 1.vyd. Praha: Management Press, ISBN 80-85603-34-9.

PRŮCHA, J. *Interkulturní psychologie*, 1.vyd. Praha: Portál, 2004, ISBN 80-7178-885-6.

ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*, 65.publikace. Brno: Paido, 1998, ISBN 80-85931-48-6.

ŘÍČAN, P. *Psychologie, příručka pro studenty*, 1.vyd. Praha: Portál, 2005, ISBN 80-7178-923-2.

SCHMIDBAUER, W. *Psychologická úskalí pomáhajících profesí*, 1.vyd. Praha: Portál, 2000, ISBN 80-7178-312-9.

SMÉKAL, V. *Pozvání do psychologie osobnosti*, 3.vyd. Brno: Barriester & Principal, 2009, ISBN 978-80-87029-62-6.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, 2.vyd. Praha: Slon, 1999, ISBN 80-85850-69-9.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, 3.vyd. Praha: Portál, 2004, ISBN 80-7178-802-3.

VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*, 1.vyd. Praha: Portál, 2000, ISBN 80-7178-291-2.

Zákon č. 108/2006 SB., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Seznam příloh:

Příloha I

Plán rozhovoru - Osobnostní předpoklady pro práci v oblasti sociálních služeb

1. Osobní údaje

- Pohlaví
- Rok narození
- Místo narození
- Rodinný stav
- Nejvyšší dosažené vzdělání

2. Odlehčovací otázky – vyplyne dle času a situace

- volný čas – kolik času vám zbývá na koníčky, přemýšlíte ve svém volném čase nad prací

3. Práce v oblasti sociálních služeb

- kde pracujete a jak dlouho
- jak jste se k práci dostala, co vás k tomu vedlo
- jaké byly a jsou vaše motivy pro práci v pomáhající profesi
 - zážitek z dětství, ať už pozitivní nebo negativní
 - kdo nebo co vás přivedlo na myšlenku pracovat v sociálních službách
 - inspirace od rodičů, případně úzké rodiny (prarodiče, teta, strýc)
 - zvláštní vlastnosti - empatie, vnímavost,...
 - pocit předurčenosti
 - pomoc druhým
 - snaha změnit svět
 - pocit naplnění, spokojenosti
- je podle vás každý schopen práci v pomáhající profesi, konkrétně v oblasti, kterou vykonáváte

4. Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka

- znáte pojem osobnostní předpoklady (sociální nadání)?
- co si pod ním představujete
- jmenujte tři charakterové vlastnosti, které využíváte v práci a považujete je za důležité
- které vlastnosti obecně považujete pro práci v tomto oboru za nezbytné – očísľujte sedm vlastností od 1 – nejdůležitější až po 7 – důležité, ale ne tolik

AKTIVITA

ASERTIVITA

DŮVĚRYHODNOST

EMPATIE

KOMUNIKATIVNOST

OPTIMISMUS

POSTŘEH

SEBEVĚDOMÍ

SCHOPNOST VĚST

SMYSL PRO HUMOR

ŠARM

TAKTNOST

TOLERANTNOST

UDRŽET HRANICE

UMĚNÍ NASLOUCHAT

VNÍMAVOST

ZDVOŘILOST

ZÍSKÁNÍ DŮVĚRY

5. Vzdělání a vzdělávání

- ovlivnilo vzdělání vaše osobnostní předpoklady?

ABSTRAKT

HORUTOVÁ, A. České Budějovice 2010. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra psychologie. Vedoucí práce PhDr. Ing. Marie Lhotová, Ph.D.

Klíčová slova: osobnost, předpoklad, osobnostní předpoklad, předsudek, stereotyp, temperament, schopnost, dovednost, sociální práce, sociální pracovník

Práce se zabývá osobnostními předpoklady pracovníka v sociálních službách. Teoretická část charakterizuje osobnost obecně a osobnost sociálního pracovníka. Vysvětluje pojmy předsudek, stereotyp, předpoklad. Dále popisuje formování osobnosti a spolupráci mezi klientem a pracovníkem.

Praktická část obsahuje sedm rozhovorů provedených s respondentkami (sociálními pracovníci) z různých oblastí sociálních služeb. Dále obsahuje výsledky zpracované do tabulek, které byly vytvořeny pomocí výzkumných otázek, na které respondentky odpovídaly.

ABSTRACT

Personal qualification of social worker

Key words: personal, qualification, preconception, stereotype, temperament, ability, skill, social work, social worker

The work concerns personal presumptions of social workers.

Theoretical part characterizes the personality generally and the personality of social workers. It explains terms such as prejudice, stereotype, presumption. Then it describes forming of the personality and cooperation between client and the worker.

The practical part contains seven dialogues carried out with respondents (female social workers) from different parts of social services. Next it contains responses on research questions which are objectively compiled in tables.