

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ ANTROPOLOGIE

OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA PRACUJÍCÍHO S LIDMI BEZ
DOMOVA

Bakalářská práce

Studijní program: Sociální práce

Autor: Jana Šrámková

Vedoucí práce: PhDr. Ondřej Skopal, Ph.D.

Olomouc 2024

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „*Osobnost sociálního pracovníka pracujícího s lidmi bez domova*“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Pardubicích dne

Podpis

Obsah

ÚVOD.....	5
TEORETICKÁ ČÁST	7
1 Osoby bez přístřeší	7
1.1 Vymezení pojmu bezdomovectví	7
1.2 Typologie bezdomovectví.....	8
1.3 Příčiny bezdomovectví	9
1.4 Problémy lidí bez domova	10
1.5 Pomoc lidem bez domova	14
2 Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka	18
2.1 Sociální pracovník.....	18
2.2 Osobnost	18
2.3 Pětifaktorový model osobnosti	20
2.4 Osobnost sociálního pracovníka.....	21
3 Rozvoj sociálního pracovníka.....	24
3.1 Sebepoznání vlastní osobnosti.....	24
3.2 Resilience a její rozvoj	26
3.3 Další specifické dovednosti	27
3.4 Prevence syndromu vyhoření.....	28
EMPIRICKÁ ČÁST	31
4 Výzkumné otázky a cíle práce.....	31
5 Typ výzkumu a použité metody.....	32
6 Sběr dat a výzkumný soubor	32
7 Práce s daty a její výsledky	33
8 Interpretace výsledků.....	42
9 Diskuse	45
10 Závěr	48
SOUHRN	48
SEZNAM LITERATURY	51
PŘÍLOHY.....	55

ÚVOD

Lidé, kteří skončí bez domova, mají často nakumulováno velké množství problémů a současně mnozí ztrácí víru, že je možné jejich situaci změnit. Mívají zdravotní a psychické obtíže, často jsou nezaměstnaní, někteří mají dluhy, problémové bývají vztahy s veřejností i vztahy v populaci lidí bez domova, stávají se obětí násilí, žijí v nevyhovujících podmínkách. Přesto, že mají tito lidé společnou absenci domova, je každý člověk jedinečnou osobností, má svůj neopakovatelný životní příběh a životní zkušenosti. Práce s touto cílovou skupinou není snadná a klade vysoké nároky na osobnost sociálního pracovníka. Ten musí mít jisté vlastnosti, aby mohl být pro své klienty oporou. Proto si myslím, že je důležité věnovat se možnostem rozvoje sociálními pracovníka.

Tato práce si klade za cíl zjistit, jaké jsou osobnostní vlastnosti sociálních pracovníků, kteří pracují s lidmi bez domova a jaké jsou možnosti jejich osobnostního rozvoje.

Téma je pro mě významné i osobně. Zanedlouho nastupuji do nového zaměstnání na pozici sociálního pracovníka pracujícího s lidmi bez domova. Z dřívějších pracovních zkušeností, i z odborné supervidované praxe s touto cílovou skupinou vidím, že život na ulici je vyčerpávající v mnoha ohledech, že stigmatizace je silná a neobvyklé nejsou ani agresivní projevy většinové společnosti. Chci být sociálním pracovníkem, který nevyhoří, a který bude dlouhodobě oporou pro klienty. To byla moje hlavní motivace pro napsání této práce.

Teoretická část této práce je rozdělena do třech kapitol. První je věnována bezdomovectví, vymezení pojmu, jeho možných příčin a typologie. Věnuje se hlavně problémům lidí bez domova a možnostem pomoci. Tato práce se věnuje tématu osobnosti sociálního pracovníka. Ten lidem bez domova pomáhá čelit jejich problémům, proto by měl mít přehled o tom, co jeho klienty může tížit. Druhá kapitola se věnuje osobnostním předpokladům sociálního pracovníka. Je vymezen pojem sociální pracovník a osobnost, je představen pětifaktorový model osobnosti a je zde rozebráno, jaký by měl sociální pracovník podle literatury být. Poslední kapitola teoretické části se věnuje možnostem rozvoje sociálního pracovníka.

V empirické části je popsán průběh dotazníkového šetření mezi sociálními pracovníky pracujícími s lidmi bez domova pomocí dotazníku Big Five Inventory, konkrétně BFI-2-S, a představeny výsledky.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Osoby bez přístřeší

1.1 Vymezení pojmu bezdomovectví

Bezdomovectví je sociální jev, který je podmíněn řadou faktorů. Je krajní podobou sociálního vyloučení. Jedná se o bezprostřední nouzi, ve které se ocitá člověk bez trvalého domova. Domov je spojen s určitou mírou bezpečí a jistoty (Schwarzová, 2010). Mít domov znamená mít místo, kam se můžu vrátit a kde jsou lidé, kteří mě mají rádi. Člověk tedy může mít střechu nad hlavou, a přitom nemít domov (Průdková & Novotný, 2008). Domov se skládá z určitého sociálního okolí a z fyzického soukromí. Obě tyto složky domova obvykle chybí (Marek et al., 2012).

Vyloučení ze společnosti se odráží ve všech oblastech života. Projevuje se ztrátou profesní pozice, ztrátou ekonomické soběstačnosti, narušením vztahů s rodinou, s blízkými lidmi a rozpadem sociální sítě. Dále se vyloučení projevuje redukováným stylem života, narůstající závislostí na podpoře charitativních organizací, žebráním, prohledáváním odpadků či kriminální aktivitou. Chronické bezdomovectví lze vnímat jako sociální selhání projevující se neschopností akceptovat a zvládat běžné společenské požadavky. Bývá spojeno s mnoha dílčími problémy, které vznikají spolupůsobením vnitřních a vnějších příčin, nahromaděním subjektivně těžko zvládnutelných obtíží. Odchodem na ulici často začíná devastující životní trajektorie, která může být nevratná. Z psychologického hlediska je na bezdomovectví nejvýznamnější ztráta zázemí, jistoty a bezpečí domova, blízkých lidí a s tím související opory (Vágnerová, 2013).

Schwarzová (2010) uvádí, že bezdomovectvím jsou nejvíce ohroženi lidé dlouhodobě nezaměstnaní, hendikepovaní, senioři, lidé adaptovaní na život v institucích, příslušníci etnických minorit a migranti.

Člověku bez domova chybí s domovem související jistoty, soukromí a pocit bezpečí. Slovo „bezdomovec“ je výstižné, protože zahrnuje onu složku „domova“, který tito lidé nemají. V současné době je již vnímáno pejorativně, a proto nebude v textu dále používáno. Lidé na ulici často vnímají svoje problémy jako neřešitelné, nemají dostatek sil na změnu, nebo víru, že změna je možná. Ztratili ekonomickou nezávislost, oporu rodiny a přátel, stávají se závislí na pomoci státu či nestátních organizací.

1.2 Typologie bezdomovectví

Populace lidí bez domova má různý vztah k bydlení (Hradecký & Hradecká, 1996). První skupina má naprostou absenci střechy nad hlavou, přespává na ulici či jiných veřejných místech. Druhá skupina nemá domov, žije v instituci nebo v dlouhodobém či krátkodobém podnájmu nebo v různých ubytovnách. Třetí skupina má nejisté bydlení, přespává na squatu, nebo bydlí bez řádné nájemní smlouvy.

V souladu s výše uvedeným lze bezdomovectví rozdělit na zjevné, skryté a potenciální, jak uvádí například Marek, Strnad a Hotovcová (2012).

Zjevné bezdomovectví zahrnuje ty jedince, kteří podle veřejnosti jako lidé bez domova vypadají, nemají možnost se uchýlit mimo veřejný prostor. Jsou veřejností považováni za osoby bez domova a oni nechtějí nebo nejsou schopni tuto skutečnost zastírat (Marek et al., 2012).

Lidé, které lze zařadit do kategorie skrytého bezdomovectví sice mají střechu nad hlavou, ale jejich způsob života je bezdomovectví podobný. Přespávají v ubytovnách, noclehárnách, u známých (Marek et al., 2012).

Potenciální bezdomovectví zahrnuje lidi, kteří sice bydlí, ale jejich bydlení je nejisté (Marek et al., 2012).

Podle délky pobytu na ulici lze rozlišit krátkodobé a dlouhodobé bezdomovectví. Krátkodobé bezdomovectví může být pouze přechodnou epizodou, ale dlouhodobé, chronické bezdomovectví má závažné důsledky (Vágnerová et al., 2017). Čím déle je člověk na ulici, tím víc se tomuto životu přizpůsobuje, přijímá vzorce chování dalších lidí bez domova, postupně ztrácí kontrolu nad svým životem, a proto je návrat do společnosti čím dál obtížnější. Čím déle je člověk na ulici, tím více se změní jeho hodnoty a kompetence, prohloubí se negativní důsledky riskantních aktivit jako je závislost na drogách a alkoholu, často se zhorší jeho zdravotní stav nebo dojde k dalšímu sociálnímu propadu jako např. pobyt ve výkonu trestu (Vágnerová et al., 2018).

I přes výše uvedené členění je třeba mít na paměti, že dělení je schematické, existuje mnoho různých mezistupňů kvality života. Proto je třeba vnímat osoby bez domova v kontextu celé společnosti jako specifickou skupinu obyvatel, která je ve vzájemné interakci se všemi ostatními lidmi (Marek et al., 2012).

1.3 Příčiny bezdomovectví

Bezdomovectví vzniká v důsledku nezvládnutých problémů, resp. způsobu řešení těchto problémů. Na bezdomovectví má vliv celá řada faktorů, které mohou být jak příčinou vzniku, tak i ovlivňovat setrvání na ulici. S čím větším počtem rizikových faktorů se jedinec setká, tím vyšší je pravděpodobnost ztráty domova, případně jiné varianty sociálního propadu (Vágnerová et al., 2018).

Obecně lze příčiny ovlivňující vznik bezdomovectví rozdělit na objektivní a subjektivní. Objektivní faktory jsou zastoupeny celkovým společenským klimatem, např. politikou zaměstnanosti, sociální politikou, postojem většinové společnosti k marginálním skupinám a další. Subjektivní faktory jsou určeny sociální situací konkrétního jedince, s jeho rodinným zázemím, osobností, vzděláním atd. (Schwarzová, 2010). Průdková a Novotný (2008) dělí příčiny na vnější a vnitřní, významově se překrývají s pojmy objektivní a subjektivní. Uvádí, že podle příběhů lidí bez domova je ztráta domova obvykle výsledkem spolupůsobení několika vnějších i vnitřních faktorů.

Marek s kolegy (2012) uvádí, že často lidé zůstávají bez domova z jiných důvodů, než z jakých jej ztratili. Proto není až tak důležité s lidmi na ulici hledat z jakého důvodu se sem dostali (primární příčiny). Mnohem větší význam pro další život člověka bez domova má hledání důvodů, proč na ulici zůstává (sekundární příčiny) nebo proč se na ulici vrací (terciární příčiny). Naopak Průdková a Novotný (2008) uvádí, že znalost příčin bezdomovectví je základním předpokladem všech snah o řešení tohoto problému. Komplikací je skutečnost, že ne vždy lze rozlišit příčinu a následek bezdomovectví.

Ztráta domova bývá způsobena spolupůsobením více faktorů, mnohé z nich nemůže konkrétní jedinec ovlivnit vůbec a některé jen obtížně. Někteří autoři považují poznání příčin bezdomovectví za klíčové, jiní vidí jako významnější poznání důvodů, proč lidé na ulici zůstávají, nebo se sem vrací.

1.4 Problémy lidí bez domova

Zdravotní a psychické problémy

Somatické chátrání lidí bez domova je důsledkem jejich životního stylu. Nedodržují základní hygienu a nestarají se o životosprávu. Zažívací problémy mohou být zhoršeny pitím alkoholu a kouřením. Bývají podchlazeni, je u nich značné riziko předčasného úmrtí v důsledku dlouholetého pití alkoholu, užívání drog, podchlazení a podobně (Vágnerová, 2004).

Časté jsou i duševní poruchy. Jak uvádí Vágnerová, Csémy a Marek (2013), duševní poruchy mezi mladými bezdomovci jsou častější než v běžné populaci.

Mnozí lidé bez domova měli psychické problémy už v době, kdy bydleli a pracovali, a ty se nejspíš podílely na tom, že člověk skončil na ulici (Marek et al., 2012). Lidé bez domova mladšího i středního věku mají často sklon k negativním emočním prožitkům. Mohou být více depresivní, dráždiví, mají sklon reagovat i na minimální podnět vztekem a zlostí (Vágnerová et al., 2018). To může mít opět negativní vliv na ztrátu zaměstnání i stálého bydlení.

Dodržovat na ulici zdravou životosprávu, udržovat sebe a své okolí v čistotě jde velice obtížně, pokud vůbec. Tělesné chátrání je proto na ulici běžné. Psychické poruchy mohou být příčinou propadu na ulici, ale současně se mohou projevit i v důsledku náročného životního stylu lidí bez domova.

Závislost

Mezi lidmi bez domova je typická závislost na alkoholu, která může být příčinou sociálního vyloučení, ale i vzniknout až na ulici (Schwarzová, 2010).

Nejviditelnější částí lidí bez domova jsou závislí na alkoholu a návykových látkách. Starší bezdomovci, tedy od třiceti let, mívají problémy spíše s alkoholem, mladší s nelegálními drogami. Mnoho lidí z této skupiny jsou závislí, ale rozhodně to neplatí pro všechny, jsou mezi nimi i abstinenti (Marek et al., 2012).

Nezaměstnanost, zadluženost

Vágnerová (2013) uvádí, že ztráta zaměstnání může být důvodem vzniku dalších problémů. Pokud nejsou řešeny, mohou tito lidé skončit bez prostředků na ulici. Mnozí mladí lidé bez domova neumí s penězi hospodařit a dělají si dluhy, které nesplácejí, často

ani nemají z čeho a tento problém nijak neřeší, čekají, že se situace sama nějak vyřeší. Bezprostřední příčinou odchodu na ulici pak může být předlužení a následná exekuce.

Je velký rozdíl mezi zadlužeností a předlužeností. Člověk může být vysoce zadlužený, a přesto být schopen své finanční závazky plnit (Bartesová, 2017). Předlužení definuje Zákon č. 182/2006 Sb. o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) v § 3 následovně: „O předlužení jde tehdy, má-li dlužník více věřitelů a souhrn jeho závazků převyšuje hodnotu jeho majetku.“ Problém tedy představuje právě předlužení, jehož řešení je bez majetku a odpovídajícího zaměstnání velmi komplikované, pokud vůbec možné.

Marek s kolegy (2012) uvádí, že ztráta zaměstnání obvykle provází bezdomovectví. Většina lidí bez domova vnímá zaměstnání jako spásný bod, ale problém je, že si obvykle nedokážou práci udržet. Faktem zůstává, že lidé bez domova, kteří nepracují, ale i většina pracujících nedosáhnou takového výdělku, aby si mohli dovolit vlastní bydlení. Stabilní zaměstnání tedy pro překonání bezdomovectví sama o sobě není dostačující. Lidé bez domova jsou často po fyzické, emoční i mentální stránce pobytem na ulici natolik ovlivněni, že nejsou schopni práci zvládnout. Je proto třeba nejdříve zlepšit jejich sociální fungování, aby byli schopni zaměstnání vykonávat. V praxi se ukazuje, že život na ulici nelze skloubit s pravidelnou prací. Život těchto lidí postrádá denní režim a pracovní návyky, v tomto stylu života je obtížné je udržovat.

Většina lidí bez domova není evidována na úřadu práce. Někteří pracují pouze v sezónních pracích, opakovaně se ocitají bez práce a propadají se do tzv. sekundárního trhu práce, kde neexistuje kariérní postup a je zde nízká, často minimální mzda. Takový plat jim obvykle nedovolí udržet si samostatné bydlení. Někteří mají problém s uznáním autority nadřízeného, často mají malou, nebo žádnou kvalifikaci (Marek et al., 2012).

Hradečtí (1996) dále uvádí, že lidé bez domova často pracují nelegálně, bez jakékoli písemné dohody. V důsledku toho nemají sociální pojištění a nejsou zajištěni na stáří či nemoc.

Vztahy s lidmi

Lidé žijící na ulici se blízkých vztahů často obávají, bývají opatrní, nedůvěřiví až podezřívaví. Mívají hodně špatných zkušeností a často se během svého života nesetkali s vyrovnaným a spolehlivým vztahem (Vágnerová, 2013).

Pro lidi bez domova bývá zdrojem stresu fakt, že v bezdomovecké komunitě jsou špatné vztahy, lidé se k sobě chovají bezohledně a agresivně (Vágnerová, 2013). Povrchnost vztahů však má velmi dobrý důvod. Jak dále Vágnerová (2013) uvádí, na ulici lze přežít pouze pokud se člověk naučí rozpoznávat rizika a bude se vyhýbat konfliktům s nepříjemnými důsledky. To znamená i opatrnost při navazování vztahů a preference povrchních nekonfliktních kontaktů. Tyto vztahy bývají dány pouze sdílením určité situace, podobností sociálního statusu. Podstatné je pouze přijetí skupinou, chybí v nich jistota a důvěra (Vágnerová, 2004).

I přes povrchnost se pro lidi bez domova stávají vzájemné vztahy velmi významnými. Je to dáno hlavně citovou deprivací těchto lidí (Marek et al., 2012).

Vztahy osob bez domova s ostatními lidmi bývají velmi omezené, nemívají trvalejší a hlubší vztahy, převažují náhodné kontakty s lidmi v podobné situaci. Ve vztahu k většinové společnosti bývají ukřivdění nebo rezignovaní (Vágnerová, 2004). Důsledkem bezdomovectví je proměna či ztráta mezilidských vztahů, zejména nejbližších (Vágnerová, 2013). To je způsobeno i změnou místa pobytu po ztrátě bydlení. Jak uvádí Marek s kolegy (2012), lidé se často za bezdomovectví stydí. Po ztrátě domova často odchází do jiného města, kde nemají známé, a kde se mohou anonymně ukrýt. Sociální kontakty buď úplně přeruší, nebo je velmi omezí a s blízkými komunikují pouze telefonem, e-mailem, nebo prostřednictvím sociálních sítí. S odchodem z místa trvalého bydliště lidé ztrácejí případnou oporu blízkých. Dalším problémem je, že sociální pomoc státu bývá často vázána na místo trvalého bydliště.

Vědomí sociálního vyloučení představuje významný stresující faktor. Lidé na ulici bývají vnímáni jako příslušníci nejnižší sociální vrstvy, a to je také velká psychická zátěž (Vágnerová, 2013).

Vztahy lidí bez domova nejsou právě vřelé, a to uvnitř jejich komunity, ani s lidmi mimo tuto komunitu. Mezi lidmi bez domova bývají vztahy povrchní, ať už z opatrnosti, nebo z důvodu degradace osobnosti v důsledku nestandardního způsobu života. Vztahy s blízkými lidé bez domova často omezují, buď proto, že se před nimi stydí za svůj propad, nebo přichází na ulici z dysfunkční rodiny, kde skutečně blízké vztahy, spolehlivost a opora nikdy neexistovaly.

Násilí

Ohrožení je na ulici běžné, většina mladých bezdomovců se stane obětí, někdy i opakovaně. Mnozí byli napadeni, okradeni nebo zmláceni. Součástí bezdomovecké komunity bývají i sociálně nestandardní jedinci, například drogově závislí, duševně nemocní či kriminální recidivisté, u nichž nelze vždy předvídat, co udělají. Stav neustálého ohrožení může být velmi náročný.

Lidé na ulici si často uvědomují, že jsou zranitelnější a vědí, že něco takového je zde běžné. Ti, kteří byli okradeni či napadeni vnímají jako nevyhnutelnost, i když je to pro ně traumatické a ponižující.

Ženy se musí často vyrovnat se znásilněním, nebo pokusem o něj. Výjimečně se toto stává i mužům. O riziku sexuálního násilí vědí, ale když se jim něco takového stane, na policii nejdou. Nevěří, že by jim někdo byl ochotný pomoci (Vágnerová, 2013).

Lidé bez domova bývají obětí násilí, a to nejen od jedinců ze stejné komunity. Jsou vnímáni jako slabí a zranitelní, proto na ně mohou být směřovány i útoky veřejnosti. U žen je situace ještě obtížnější, kromě násilných útoků zažívají i útoky motivované sexuálně.

Nevyhovující prostředí

Mnozí lidé bez domova, hlavně ti s nižší mírou sociálního úpadku, vnímají tíživě špínu, problémy s hygienou a jejím obtížným dodržováním. Obtěžující je nejen vlastní diskomfort, ale i nedodržování hygieny ostatními lidmi bez domova. Většina bezdomovců má problémy se zimou, s tím, že nemají kam jít a patří na okraj společnosti (Vágnerová, 2013).

V této kapitole byly představeny nejčastější problémy, které se týkají lidí bez domova. Určitě se nejedná o vyčerpávající výčet, protože každý člověk má svůj jedinečný životní příběh a může řešit odlišné problémy. Mezi drobnější obtíže může patřit například ztráta či odcizení občanského průkazu. Tito lidé často mají obavy při jednání s úřady a nejsou ochotni či schopni si sami zařídit nové doklady.

1.5 Pomoc lidem bez domova

Pomoc poskytovaná lidem bez domova může mít dvě podoby. První je finanční pomoc a dále pomoc v podobě sociálních služeb. Finanční pomoc zahrnuje hlavně dávky hmotné nouze (tedy příspěvek na živobytí, případně i doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc), dále se může jednat o příspěvek na bydlení. Nepřímou finanční pomocí by mohlo být zvýšení minimální mzdy, nebo poskytování daňové úlevy investorům nebo stavitelům sociálních bytů. Poslední možnost se v našich podmínkách nevyužívá (Kliment & Dočekal, 2016).

Sociální služby poskytované lidem bez domova podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách zahrnují terénní programy, nízkoprahová denní centra, noclehárny, azylové domy a domy na půli cesty. Tyto služby se řadí do služeb sociální prevence. Služby sociální prevence definuje tento zákon v § 53 následovně: „Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“

Cílem terénních programů je dle zákona o sociálních službách lidi bez domova vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. K tomu slouží tyto činnosti: „zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“ (zákon 108/2006 Sb.). Cílem této služby je motivovat a navázat klienty na síť dalších služeb, které jim mohou pomoci (Marek et al., 2012).

V nízkoprahovém denním centru je velká místnost se stoly a židlemi. Klienti si zde mohou odpočinout, najíst se jídla, které si buď samy přinesou, nebo si za symbolickou cenu zakoupí v denním centru. Standardní je možnost použít toaletu, umyvadlo a sprchu a dále šatník, kde klient dostane oblečení a obuv zdarma, nebo za mírný poplatek. Některá denní centra umožňují i praní prádla. Pracovníci klientům poskytují informace a poradenství, pomáhají se zprostředkováním zaměstnání, s uplatňováním oprávněných práv a zájmů.

Noclehárna je určena pouze pro přespání, klient večer přichází a ráno odchází, může být ubytován opakovaně. Dostane čisté ložní prádlo, může se zde vysprchovat a dostat čisté oblečení ze šatníku. Klient může využít zdarma nebo za úhradu potravinový servis. Osobní věci je možné uložit do uzamykatelné skříňky. Standard bydlení zde nebývá vysoký, obvykle se jedná o velkou místnost s mnoha lůžky. Pracovníci noclehárny poskytují klientům informace, poradenství, případně mohou zprostředkovat kontakt se zařízeními, která má klient zájem využít.

Azylový dům má vyšší práh než noclehárna. Předpokládá se pobyt po dobu několika týdnů až měsíců. V této době klient s pomocí sociálního pracovníka pracuje na řešení své nepříznivé sociální situace. S klientem je sestaven individuální plán, který je výsledkem dojednávání zakázky. Obsahuje cíle klienta a způsob, jakým budou tyto cíle naplňovány, jaké budou kroky klienta i sociálního pracovníka. Obvyklými cíli bývá získání osobních dokladů, nalezení a udržení zaměstnání, získání ubytování, splácení dluhů a další. V České republice jsou azylové domy pro muže, ženy a matky s dětmi. Azylové domy pro matky s dětmi jsou specifické svým uspořádáním a zařízením pokojů. Klientky mají vždy samostatný pokoj, v jednom pokoji bydlí matka se svými dětmi.

Dům na půl cesty je zařízení určené mladým lidem, kteří opustili zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, odchází z výkonu trestu odnětí svobody nebo z ochranné léčby. Ubytování bývá na šest měsíců až jeden rok. Dům se skládá ze samostatných bytů a společných místností. Sociální pracovník poskytuje klientům informace, poradenství, krizovou intervenci. V případě potřeby pomáhá při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Ubytovaný člověk je povinen pracovat nebo studovat (Průdková & Novotný, 2008).

Při řešení problematiky bezdomovectví se ve vyspělých zemích uplatňují dvě základní koncepce: koncepce „housing first“ („bydlení především“) a koncepce „housing ready“ („bydlení až po přípravě“).

Podle konceptu „housing first“ by zajištění stálého a jistého bydlení se standardní nájemní smlouvou mělo být dosaženo co nejdříve, další problémy jednotlivce či rodiny se řeší až následně. Zásadní myšlenkou tohoto konceptu je, že dlouhodobé bydlení může napomáhat sociální integraci a podílí se na úspěchu řešení problémů v jiných oblastech.

Podle konceptu „housing ready“ je řešení (či zmírnění) ostatních sociálních, osobních či rodinných problémů předpokladem úspěšné reintegrace v oblasti bydlení. Je

uplatňován systém tzv. vícestupňového bydlení. Jsou stanoveny jednotlivé stupně bydlení a na základě způsobilosti klientů je jim poskytován odpovídající stupeň bydlení. Jednotlivé stupně se liší standardy kvality, jistotou bydlení i mírou kontroly (Lux et al., 2010). Vícestupňovému bydlení odpovídá systém nocleháren, azylových domů a startovacích bytů. Nejvyšší stupeň je vlastní samostatné bydlení, kterého klient dosahuje, pokud prošel úspěšně předchozími stupni (Lindovská, 2012).

Jak dále uvádí Lux s kolegy (2010), v praxi jde obvykle o mix obou konceptů „housing first“ a „housing ready“, i systémy řídicí se hlavně myšlenkou konceptu „bydlení především“ zahrnují určité prvky postupného přechodu k vlastní nájemní smlouvě.

Problémem obou konceptů v rámci České republiky je nedostupnost sociálního bydlení. Toto bydlení zde není na centrální úrovni definováno. Některé obce uplatňují svůj systém přidělování sociálních bytů, ale potřeba převyšuje nabídku. Problém tedy představuje nedostatek standardních bytů pro účely tréninku kompetencí, a hlavně přechod z krizových či tréninkových forem bydlení do dlouhodobého a stabilního nájemního bydlení (Mikeszová & Lux, 2013). Tato situace se naštěstí pomalu mění. Ministerstvo práce a sociálních věcí má ve své gesci Konceptci sociálního bydlení České republiky 2015-2025, každoročně sleduje a spolupracuje na plnění jednotlivých cílů. Dále je spolugestorem Konceptce bydlení České republiky 2021+, kterou má v gesci Ministerstvo pro místní rozvoj. Řešení problematiky je zaštitěno i projektem Podpora sociálního bydlení (MPSV, 2022). Projekt Podpora sociálního bydlení a jeho systémové zavádění v ČR začal svoji činnost na začátku roku 2023. Jeho hlavním cílem je rozšíření systémového přístupu a inovativních prvků mezi realizátory sociálního bydlení v ČR (MPSV, 2023). Výraznější zlepšení dostupnosti sociálního bydlení by mělo nastat díky nově chystanému Zákonu o podpoře v bydlení. Tento zákon chystá Ministerstvu pro místní rozvoj ČR a měl by začít platit od poloviny roku 2025 (MMR, 2024).

Pomoc lidem bez domova může být dvojitá: finanční a prostřednictvím sociálních služeb. Sociální služby zahrnují služby sociální prevence, reprezentují je terénní programy, noclehárny, azylové domy a domy na půli cesty. Přístup k řešení problematiky bezdomovectví může být dvojitý, a to buď „housing first“ nebo „housing ready“. V České republice se tradičně přikláníme spíše k systému „housing ready“, čemuž odpovídá i přehled sociálních služeb v zákoně o sociálních službách. Od roku 2016 se zde začíná testovat i přístup „housing ready“ (MPSV, 2024). Problémem i nadále zůstává špatná

dostupnost sociálního bydlení, kterou by měl řešit připravovaný Zákon o podpoře v bydlení.

2 Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka

2.1 Sociální pracovník

Dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., § 109 sociální pracovník „vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“

Podle uvedeného zákona, § 110, je třeba pro výkon profese sociálního pracovníka získat odbornou způsobilost absolvováním vyšší odborné školy, nebo vysoké školy studiem bakalářského, magisterského nebo doktorského studijního programu, které jsou akreditované podle zvláštního právního předpisu. Podle § 111 se dále musí sociální pracovník vzdělávat v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok a tím si obnovovat, upevňovat a doplňovat kvalifikaci.

Vzdělání, a to i průběžné, je pro výkon sociální práce velmi důležité. Sociální práce má širokou působnost, musí se specializovat, sledovat změny v legislativě i nové sociální problémy (Květenská, 2007).

Jak uvádí Úlehla (2004, s. 9), „úkolem profesionálního pomáhání je přispět k tomu, aby se lidem žilo lépe“. „Nejúčinnějším nástrojem sociální práce je samotný sociální pracovník“ (Mátel & Roman, 2010, s. 60). Jak je zřejmé z předchozích řádků, nároky na osobnost sociálního pracovníka rozhodně nejsou malé.

2.2 Osobnost

Filozof Wilhelm Windelband (1894, citováno v Nakonečný, 2009) poprvé rozlišil dva druhy zákonů empirického zkoumání: nomotetické, obecně platné zákony, a idiografické, které platí jen ve výzkumu jedinečných objektů.

Pojem *idiografický* pochází z řeckého slova *idios* – „vlastní, osobní“. Idiografický přístup říká, že osobnost existuje jako čistě individuální, proto by psychologie měla zkoumat osobnost konkrétního člověka. Cílem je porozumění jedinečnosti a důslednosti

člověka v rámci „normálního“ prožívání a chování (Cakirpaloglu, 2021). Pojem *nomotetický* pochází z řeckého slova *nomothetikos*, což znamená „legislativní, normovaný“. Nomotetický výzkum hledá obecné psychické vlastnosti u většího počtu osob, kterými lze stanovit normy, typy a další kategorie pro vzájemné porovnání jedinců (Cakirpaloglu, 2021)

Ve výzkumu psychologie osobnosti se oba uvedené výzkumné přístupy „komplementárně doplňují, což je nutnou podmínkou psychologického porozumění jak konkrétní osobnosti, tak její univerzální lidské povaze“ (Cakirpaloglu, 2021, s. 30).

Mezi klasické definice osobnosti lze podle Cakirpaloglu (2021) zahrnout definice Hanse J. Eysencka, Raymonda Cattella a Gordna Allporta.

Hans J. Eysenck (1947, citováno v Cakirpaloglu, s. 17) popisuje osobnost jako „souhrn skutečných a potenciálních vzorů chování organismu, které determinují dědičnost a prostředí; osobnost vyvěrá a vyvíjí se skrze funkční součinnost čtyř hlavních odvětví: kognitivní (inteligence), konativní (charakter), afektivní (temperament) a tělesná oblast (konstituce)“. Raymond Cattell (1967, citováno v Cakirpaloglu, 2021, s. 17) popisuje osobnost jako „to, co sděluje, jak se člověk bude chovat v dané situaci“. Obě uvedené definice jsou psychometrické, popisují osobnost jako soustavu základních faktorů, jejichž hodnotu lze objektivně měřit a kvantifikovat (Cakirpaloglu, 2021).

Definice osobnosti Gordona Allporta (1937, citováno v Cakirpaloglu, 2021, s. 17) zní: „Osobnost je dynamická organizace těch psychofyzických systémů v jedinci, které determinují jeho jedinečné přizpůsobování v jeho okolí“. Allport (1961, citováno v Cakirpaloglu, 2021, s. 17) definici později upravil: „Osobnost představuje dynamickou organizaci těch psychofyzických systémů v jedinci, které určují jeho charakteristické myšlení a aktivitu“. Rozdíl v definicích ukazuje na Allportův posun k niterní sebedeterminaci a intencionalitě osobnosti (Cakirpaloglu, 2021).

Z novějších definic lze uvést definici osobnosti Atkinsonové a Nakonečného. Podle Atkinsonové s kolegy (2003, s. 436) jsou pro osobnost typické „příznačné a charakteristické vzorce myšlení, emocí a chování, které definují individuální osobní styl interakce s fyzickým a sociálním prostředím. Nakonečný (1995, s. 12) uvádí, že „pojem osobnost v psychologii vyjadřuje: organizovaný, dynamický a interindividuálně odlišný celek psychofyzických dispozic, determinující průběh a projevy psychických procesů (reakcí)“.

V práci bude pojem „osobnost“ vnímán v souladu s definicí Nakonečného.

2.3 Pětifaktorový model osobnosti

Od 90. let 20. století se početná skupina badatelů shoduje v tom, že osobnost nejlépe vystihuje pět vlastností obsažených v pětifaktorovém modelu osobnosti (Hřebíčková, 2011).

Existují dva přístupy ke zkoumání vlastností osobnosti, lexikální a dispoziční přístup. Hřebíčková (2011, s. 9-10) uvádí, že „podstatou lexikálního (lexikálně-taxonomického) přístupu ke zkoumání vlastností osobnosti je odvození struktury vlastností na základě analýzy slov vhodných k popisu osobnosti. Předpokládá se, že nejdůležitější individuální odlišnosti jsou uchovány v jazyce jako jednotlivá slova“. Nejprve byla vybrána slova používaná pro popis osobnosti, ty byly redukovány a pomocí faktorové analýzy byly vlastnosti uspořádány. Nejdůležitější vlastnosti tvoří pětifaktorovou strukturu osobnosti (Hřebíčková, 2011). Dispoziční přístup si klade za cíl „vytvořit rysovou teorii vysvětlující vnitřní dynamiku, motivy a fungování osobnosti jako celku“ (Hřebíčková, 2011, s. 10) Východiskem jsou položky osobnostních dotazníků, z nichž Costa a McCrae (1986) odvodili tři dimenze osobnosti: neuroticismus, extraverci a otevřenost vůči zkušenosti. Z lexikálního výzkumu převzali dvě dimenze a pro měření sestavili NEO osobnostní inventáře. Dispoziční přístup vychází z analýzy osobnostních dotazníků, proto je tento přístup nazýván dotazníkový (Hřebíčková, 2011).

Oba pětifaktorové modely, odvozený z lexikálních analýz a z dotazníkových položek, jsou si podobné počtem i obsahem jednotlivých dimenzí. Hlavní rozdíl, je v pátém faktoru, který je v lexikálním přístupu označen jako intelekt, kultura nebo imaginace, v NEO se označuje jako otevřenost vůči zkušenosti (Hřebíčková, 2011). Pro pětifaktorovou strukturu odvozenou z lexikálních analýz zavedl Goldberg (1981, citováno v Hřebíčková, 2011) označení Big Five.

Přibližně ve stejné době, kdy McCrae a Costa vyvíjeli NEO inventáře, byl zahájen i vývoj The Big Five Inventory (John, Nauman & Soto, 2008, citováno v Hřebíčková et al., 2020). Přitom sledovali tři základní cíle (Soto & John, 2017). Prvním cílem bylo obsáhnout charakteristiky každé z pěti dimenzí. Druhým cílem byla srozumitelnost, proto byla

přídavná jména nahrazena krátkými větami nebo slovními spojeními. Třetím cílem byla efektivita. Každá škála měla obsahovat dostatek položek, aby bylo možné jí použít ve výzkumech, ale současně měl být rozsah co krátký, aby rozsah neodrazoval respondenty.

Výhodou BFI je zachování výhody přídavných jmen, jako je stručnost, výstižnost a jednoduchost, ale doplňující informace eliminují nevýhody jako je dvojznačnost (Hřebíčková et al., 2020).

Původně byl BFI vytvořen pro měření pěti dimenzí osobnosti, neobsahoval subškály na měření dílčích vlastností. V pozdějších výzkumech Soto a John (2009) prokázali, že položky BFI odpovídají subškálám z NEO PI-R a začali vyvíjet verzi BFI-2, která subškály obsahuje (Soto & John, 2017a). Vybrali 60 položek, 12 pro jednotlivé škály a 4 pro subškály. Sestavili také dvě zkrácené verze BFI-2. Verze BFI-2-S obsahuje 30 položek a verze BFI-2-XS obsahuje pouze 15 položek. Obě verze si zachovávají stejnou reliabilitu a validitu, jako verze BFI-2, ale pouze verzi BFI-2-S lze použít pro měření subškál (Soto & John, 2017b).

Dotazník BFI-2 sleduje následující škály a subškály:

- extraverte: sociabilita, asertivita, energičnost;
- přívětivost: soucit, uctivost, důvěra;
- svědomitost: organizovanost, produktivita, zodpovědnost;
- negativní emocionalita: úzkost, deprese, emoční nestálost;
- otevřenost mysli: estetické citění, intelektuální zvědavost, kreativní představivost (Hřebíčková et al., 2020).

Dotazník Big Five se řadí mezi přední diagnostické inventáře osobnosti (Cakirpaloglu, 2021). Z tohoto důvodu, a dále pro svoji jednoduchost pro vyplnění pro respondenty byl zvolen i pro kvantitativní výzkum, který je součástí této práce.

2.4 Osobnost sociálního pracovníka

Pro výkon sociální práce je nutné si osvojit jisté vědomosti a dovednosti, stejně jako u jiných profesí. V pomáhajících profesích, na rozdíl od ostatních, má pro kvalitu práce velký význam lidský vztah mezi pomáhajícím pracovníkem a jeho klientem. Hlavním nástrojem sociálního pracovníka je tedy jeho osobnost (Kopřiva, 2016).

Elichová (2017) uvádí, že definování kompetencí sociálního pracovníka není jednoznačné. Poukazuje, že sociální práci nelze vnímat bez kontextu poslání, a jsou proto kladeny vyšší nároky na individuální složku pracovníka.

Výše uvedené potvrzuje i Punová (2020, s. 89), která uvádí, že „v rámci zvládnání profesních nároků hrají důležitou roli také osobnostní dispozice pracovníka, protože sociální pracovníci vstupují do profesního vztahu s celou svou osobností a tato jejich osobnost se vedle znalostí a dovedností stává klíčovým nástrojem intervence“.

Pracovník pomáhající profese musí mít řadu předpokladů a dovedností. Matoušek s Hartlem (2013) mezi ně řadí zdatnost a inteligenci, přitažlivost, důvěryhodnost a komunikační dovednosti.

Zdatnost je důležitá proto, že pomáhání je těžká a vysilující práce. Pomáhající pracovník se o své tělo stará, zdravě se stravuje a cvičí, protože jeho tělo je zdrojem energie. Dle uvedených autorů se u pracovníků předpokládá inteligence, „touha stále obohacovat své znalosti, seznamovat se s novými teoriemi a praktickými technikami, číst odbornou literaturu, výsledky své práce shrnovat do vlastního výzkumu, který ukazuje dosahované výsledky. Předpokládá se také emoční a sociální inteligence, resp. socioemoční dovednosti na vysoké úrovni, které by se měly stát přirozenou složkou osobnosti.“

Přitažlivost je chápána jako obecná sympatie, kterou klient vnímá díky podobným názorům či myšlenkám, nebo i citovému příklonu k pracovníkovi. Pracovník by měl být pro klienta přitažlivý nejen vzhledem, ale i chováním, svojí odborností, tím, jak jedná s klienty.

Důvěryhodnost zahrnuje čtyři složky, a to diskrétnost pracovníka a jeho spolehlivost, využívání moci, tedy pracovník se věnuje klientovi, který se mu svěří. Poslední složkou důvěryhodnosti je snaha o pochopení, porozumění klientovi.

Dobré komunikační dovednosti jsou pro pomáhajícího pracovníka nezbytné. Jen díky kvalitní komunikaci může s klientem navázat vztah a začít řešit jeho problémy. Matoušek s Hartlem (2013) zdůrazňují, že verbální i neverbální komunikace pracovníka by měla být v souladu. Ke komunikačním dovednostem řadí i empatii, která je součástí emoční inteligence. Jedná se o schopnost vcítit se do jednání a pocitů klienta. Empatie zahrnuje nejen naslouchání a porozumění klientovi, upozorňují, že neprojevená empatie klientovi nijak neprospívá.

Havrdová (1999, s. 42) definuje kompetence v praxi jako „funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociální pracovníka, jejichž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese“. Soustava kompetencí zahrnuje následující schopnost:

- rozvíjet účinnou komunikaci;
- orientovat se a plánovat postup;
- podporovat a pomáhat k soběstačnosti;
- zasahovat a poskytovat služby;
- přispívat k práci organizace;
- odborně růst.

Každá z šesti kompetencí je dále detailně popsána jednotlivými kritérii. (Havrdová, 1999).

Osobnostním předpokladům se věnuje také Gullová (2011, s. 36), která uvádí, že sociální pracovník by měl být „důvěryhodný, měl by být schopen zúčastněného naslouchání a hluboké empatie. Mezi dalšími vlastnostmi jsou dále uváděny cílevědomost, iniciativa, samostatnost, smysl pro poznání souvislostí, samostatné rozhodování, abstrakce a předvídatost, nápaditost, sebekritičnost, smysl pro humor, vysoká motivace, odolnost k neúspěchu, schopnost nést riziko, schopnost projevit nedůvěru vůči autoritám, odmítání stereotypu, zájem o informace, odmítání rychlých závěrů, potřeba participace na řízení, potřeba komunikace se spolupracovníky a zájem o další odbornost“.

Řezníček (2000) mezi osobnostní předpoklady sociálního pracovníka řadí empatii, vřelost, opravdovost, schopnost posouzení situace klienta, respekt vůči němu a jednoznačnou komunikaci.

Punová (2020) dále uvádí, že charakter sociální práce klade na osobu pracovníka značné nároky a doporučuje proto podporovat odolnost pracovníků i studentů sociální práce prostřednictvím rozvíjení sebepoznání vlastní osobnosti a kultivace osobnostního růstu.

Nároky na osobnost sociálního pracovníka nejsou malé. Proto je třeba pracovat na sobě, znát své silné i slabé stránky. Možnostem rozvoje sociálního pracovníka se bude věnovat poslední kapitola teoretické části této práce.

3 Rozvoj sociálního pracovníka

Rozvoj osobních kompetencí je náročný. Znamená totiž schopnost pracovat na sobě, což je ale v sociální práci nutné (Elichová, 2017). Naštěstí možností, jak se osobnostně a sociálně rozvíjet, je velké množství v závislosti na teoriích osobnosti (Richterová, 2023).

3.1 Sebepoznání vlastní osobnosti

Sociální pracovníci používají jako nástroj sami sebe (Kopřiva, 2016). Měli by rozumět sami sobě, starat se o sebe a při problémech dokázat najít způsob, jak se dát opět do pořádku. Sociální pracovník, který se o sebe nestará pravděpodobně brzy vyhoří a nebude schopný navázat s klienty kvalitní profesionální vztah (Janebová, 2014). „Sebepoznání znamená naučit se rozpoznat svou nedokonalost. Rozpoznání vlastní nedokonalosti je prvním krokem, jak začít pracovat na rozvoji své osobnosti, aby byla lepším nástrojem pomoci klientům.“ Sebekritika ovšem musí mít své meze, aby nevedla k úplné ztrátě profesní sebedůvěry (Janebová, 2014, s. 26).

Mezi nástroje poznání sebe sama patří například následující:

- supervize – může vést k reflexi vlivu vlastních osobnostních předpokladů na profesionální jednání;
- intervize či diskuze s kolegy a vrstevníky – ostatní zrcadlí, jak nás vnímají;
- sebepoznávací výcviky;
- focusing;
- skrze studium lidského chování – „organizované vzdělávání, ve kterém sociální pracovníci poznávají rozmanité dimenze lidského bytí (např. psychologickou, sociální, biologickou, antropologickou, sexuální apod.) a reflektují tyto poznatky v komparaci se svým vlastním životem.“
- organizované sebestudium – „vlastní přemýšlení o životním stylu, životní filozofii, morálním kódu, hodnotovém systému, kořenech, životní zkušenosti, osobních potřebách a fungování a jejich vlivu na profesní fungování“

Johnson (1998, citováno v Janebová, 2014) doporučuje poznávání sebe sama v oblastech, jako životní styl, vliv životního kontextu a osobních zkušeností, životní filozofie,

hodnotového systému a morálního kódu, osobních potřeb, osobního fungování, stereotypů a předsudků.

Supervize

Supervize je proces praktického učení, ve kterém supervizor pomáhá řešit konkrétní problémové situace, které nastaly při práci s klienty. V supervizi je možné se zabývat i problémy pracovníků ve vztahu k organizaci, ke spolupracovníkům, pomocným pracovníkům nebo kontaktním osobám z jiných organizací. Cílem supervize je v první řadě najít postup, který je v dané chvíli a pro daného pracovníka nejlepší. Supervizi lze vnímat i jako praktickou výuku profesní etiky (Kopřiva, 2016).

Díky supervizi má pracovník „možnost lépe se orientovat ve své situaci, získat podporu a zpětnou vazbu, ujasnit si možnosti, vlastní priority, hodnoty profese i zaměstnavatelské organizace a vzájemně je podle reálných možností sladit, resp. nacházet kompromisy, které nejméně škodí a nejvíce prospívají klientům“ (Havrdová, 2013, s. 359).

Sebepoznávací výcvik

Smyslem výcviku je najít svá citlivá místa, dostat se do kontaktu s vlastními emočními traumaty a najít pro ně pojmenování. Důvodem je to, že se zmenší možnost, že si terapeut bude své niterní problémy odreagovávat na klientech, aby se naučil sám sebe reflektovat. Pomáhající si „uvědomí, jak jeho emoční reakce souvisejí s jeho vnitřními nevyřešenými konflikty, s jeho charakterovými obranami. Zjistí, že leccos, čím u něj druzí vyvolávají zdánlivě zcela oprávněné a logické emoční reakce, přijímají jiní členové skupiny úplně jinak, a současně vidí, že jejich odlišné pohledy jsou také srozumitelné. Jeho vnitřní svět ztratí mnoho z objektivity, kterou mu dříve připisoval. Tolerance k různosti se však příznivě projeví i ve vztahu k sobě samému.“ Výcvik vytváří základ pro celoživotní reflektující práci na sobě (Kopřiva, 2016, s. 132).

Focusing

Focusing je práce se svým pocitovým a emočním prožíváním. Jejím cílem je naučit se plně vnímat nějaký zážitek a umět ho pojmenovat. „Umět focusing znamená znát cestu,

jak sám sebe reflektovat.“ Pomáhající může pomocí focusingu zpracovávat zážitky s konkrétními klienty, nebo dalšími lidmi, se kterými se v rámci své profese setkává (Kopřiva, 2016, s. 134).

Sebepoznání není snadné dosáhnout, protože je třeba ptát se sebe i druhých na velmi osobní věci, odpovědi mohou být bolestné a jejich zpracování vyžaduje vysokou míru sebereflexe (Janebová, 2014).

Poznání sebe sama je důležité proto, aby pracovník znal svá citlivá místa, uměl s nimi zacházet a vyhnul se tím nepřiměřenému chování vůči klientům. Pokud zná pracovník sám sebe, snáz rozpozná první příznaky vyhoření již v jeho počátcích, i jeho konkrétní důvody.

Metod osobnostního a sociálního rozvoje je velké množství, pracovník si proto může zvolit svoji cestu rozvoje v závislosti na své osobnosti i na nárocích své konkrétní práce.

3.2 Resilience a její rozvoj

Punová (2020) doporučuje podporovat resilienci neboli odolnost studentů sociální práce i sociálních pracovníků prostřednictvím rozvoje sebepoznání a kultivace osobního růstu. Dále doporučuje rozvíjet znalosti na téma odolnosti se zaměřením na strategie jejího zvyšování.

Podstatou resilience je překonávání životních nepřízní. Resilience pomáhá překonat životní obtíže, ale může vést k psychosociální pohodě, užitku, který vyplývá z obtížných situací. „Odolnost nespočívá pouze v příznivém vývoji navzdory nepřízní, ale její součástí je také zotavení z dané zkušenosti a zdatnost a způsobilost pro zvládnutí podobné budoucí nepřízně.“ Resilience není statický povahový rys, ale adaptační schopnost v určitém situačním rámci, jehož charakter je pokaždé jiný (Punová, 2019, s. 7-9).

Musil s kolegy (2019) ve svém výzkumu sledovali strategie zvyšování odolnosti sociálních pracovníků. Zjištěné strategie rozdělili do třech kategorií:

1. eliminace rizik;
2. zvyšování přítomnosti protektivních činitelů;
3. aktivizování adaptačních mechanismů, kdy se snaží vnímat svou situaci z jiných perspektiv, nebrat ji jako „fatální“ a neměnnou.

Strategie pracovníků zaměřené na eliminaci rizik jsou následující: komunikace v pracovník týmu, vhodné stanovení hranic ve vztahu s klientům, work-life balance, nenechat se vyvést z míry, stanovovat si cíle intervence s ohledem na možnosti organizace.

Strategie zvyšování resilience zaměřené na zvyšování přítomnosti protektivních činitelů zahrnují sociální oporu v rodině, sociální oporu v týmu, náhled na věci s humorem, zdravé sebepojetí, supervize, intervize a další vzdělávání, volnočasové aktivity, stavění na tom, co se v intervenci povedlo.

Protektivní činitele mohou představovat zdroje, které jsou využitelné při zvládnání obtíží. V některých případech nemusí být dostatečně silné, poté je klíčová jejich kultivace a zvyšování množství a usnadnění přístupu k nim.

Strategie zvyšování odolnosti zaměřené na aktivizaci adaptačních mechanismů zahrnují následující:

- nahlížet na situaci z hlediska možností, nikoliv překážek;
- vzdělávat se i bez podpory zaměstnavatele;
- vnímat situaci s nadhledem/z jiné perspektivy;
- rozvíjet techniky aktivního naslouchání;
- rozvíjet sebepoznání;
- poučit se z nezdaru;
- být vytrvalý při dosahování cíle a vnímat jej jako smysluplný;
- dřívější nepřízeň vnímat jako pozitivní aspekt.

Resilience je schopnost překonávat životní obtíže, spočívá v příznivém vývoji navzdory nepřízni. Odolnost je pro sociálního pracovníka velmi důležitá. Pracovník, který není odolný, který se „hroutí“ pod tíhou zodpovědnosti a těžkostí klientů, pro ně nemůže být oporou a poskytovat profesionální pomoc.

3.3 Další specifické dovednosti

Kopřiva (2016) uvádí další oblasti, ve kterých se sociální pracovník může rozvíjet, konkrétně je to asertivita, výcvik v systemickém přístupu a relaxace a systémy energetizujících cvičení.

Asertivita je schopnost vyjadřování vlastních práv při respektování práv druhých, jedná se vlastně demokratický dialog.

Systemický přístup se zabývá způsobem myšlení pomáhající. Učí uznávat vnitřní svět druhého člověka. Během výcviku v systemickém přístupu se pracovník naučí techniku kladení otázek, která umožní pomáhat lidem nacházet svá vlastní řešení svých problémových situací. Systemický přístup je vhodný u lidí, kteří jsou motivovaní na změně vlastního vztahu a jsou schopní sebereflexe. Striktní uplatňování systemického přístupu ke klientům sociální práce, kteří nesplňují uvedené podmínky, může ztěžovat navázání kontaktu (Kopřiva, 2016).

Výhodou tréninku specifických dovedností je to, že pracovník si může zvolit kurz na téma, které se ho aktuálně dotýká, rozvíjet dovednosti, které využívá v každodenní práci s klienty.

3.4 Prevence syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření je soubor typických příznaků, které se objevují u pracovníků pomáhajících profesí. Jejich příčinou je nevládnutý pracovní stres. Na rozvoji syndromu vyhoření se spolupodílí pracovní podmínky a očekávání pracovníka. Na pracovníky pomáhajících profesí jsou kladeny zvláštní nároky. Intenzivní kontakt s klienty, jejich potřeby jsou zdůrazňovány a jejich představa o možné pomoci není vždy realistická, je velkou psychickou zátěží. Ze strany pracovníka je nutná schopnost efektivně pracovat s tímto stresem, ze strany organizace je třeba zajistit podmínky, které tento specifický stres minimalizují (Matoušek & Hartl, 2013).

Jako typické projevy syndromu vyhoření Matoušek s Hartlem (2013) uvádí následující:

- neangažovaný vztah ke klientům, snaha vyhýbat se intenzivním a delším kontaktům s nimi, příp. konflikty s nimi; klient se v očích pracovníka mění v „případ“, nebo dokonce jen v „příznak“;
- lpění na standardních a zavedených postupech, ztráta citlivosti pro potřeby klientů, ztráta schopnosti tvořivě přistupovat k práci
- práci je věnováno nutné minimum energie, pracovník se výrazně víc, než v práci angažuje v mimopracovních aktivitách;

- preference administrativních činností a činností směřujících ven z vlastní instituce před činnostmi, jež vyžadují kontakt s klienty;
- důraz na pracovní pozici, na služební postup, na formální pravomoci, na mzdu, na jiné výhody plynoucí ze zaměstnání;
- v úvahách o účinnosti služby, případně i o budoucnosti klientů převládá skepse;
- časté pracovní neschopnosti, žádosti o neplacené volno, někdy i těhotenství;
- omezování komunikace s kolegy, někdy i konflikty s nimi;
- pocity depersonalizace, vyčerpání;
- v ojedinělých případech i zneužívání klientů.

Jako prevenci syndromu vyhoření uvádí Matoušek s Hartlem (2013) následující:

- kvalitní příprava na profesi zahrnující výcvik v potřebných sociálních dovednostech i dostatečně dlouhou praxi s klientelou srovnatelného typu, s jakou se pak pracovník setká v instituci, kde bude působit;
- jasná definice poslání organizace a metod práce, s nimiž se nastupující pracovník důkladně seznámí;
- jasná definice profesionální role pracovníka a náplně práce;
- existence systému zácviku nových pracovníků;
- možnost využít profesionálního poradenství poskytovaného zkušeným odborníkem ve vlastní instituci nebo jinde;
- existence programů osobního rozvoje a podpora dalšího vzdělávání pracovníků ze strany instituce, v níž jsou zaměstnání;
- průběžná supervize;
- případové konference v jedné instituci nebo s účastí pracovníků několika spolupracujících institucí;
- omezení počtu případů, s nimiž je jeden pracovník v kontaktu během určité doby;
- nasazení více pracovníků v náročných programech se skupinami klientů;
- organizování programů, při nichž se klienti dostanou do jiného prostředí (např. pobytů v přírodě) a personál při nich může objevit jejich skryté charakteristiky;
- omezení administrativní zátěže spojené s prací s klienty; omezení pracovního úvazku;

- kombinace přímé práce s klienty s jinými činnostmi, jež nezahrnují přímou práci s klienty.

Pro pomáhajícího pracovníka je nezbytné, aby našel optimální stupeň angažovanosti na osudech klientů. Bez ní je sociální služba nepředstavitelná.

Smullensová (2015) uvádí, že syndrom vyhoření je spojen s osobními i profesními faktory, se kterými musí pracovník umět zacházet, aby se vyhnul vyhoření, nebo i zvrátil vyhoření, ke kterému již došlo. Lékem je proces, který obnovuje rovnováhu v osobním a pracovním životě. Tím je sebezpečie v oblasti profesionální, osobní, sociální i fyzické.

Sociální pracovníci jsou výrazně ohroženi syndromem vyhoření. Vzniká z nezvládnutého pracovního stresu, na jeho rozvoji se podílí pracovní podmínky a očekávání pracovníka. Prevence vzniku syndromu vyhoření lze stručně popsat jako péče o sebe, neustálý rozvoj pracovníka, a to v oblasti profesionální, osobní, sociální a fyzické.

3.5 Povinné vzdělávání sociálních pracovníků

Podle zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. musí sociální pracovník absolvovat další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Toto vzdělávání je povinen zabezpečit zaměstnavatel. Formy dalšího vzdělávání jsou podle uvedeného zákona, § 111, odstavec 2, následující:

- a) „specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,
- b) účast v kurzech s akreditovaným programem,
- c) odborné stáže,
- d) účast na školicích akcích,
- e) účast na konferencích“.

Kurzy akreditované Ministerstvem práce a sociálních věcí lze nalézt například na internetových stránkách <https://akris.mpsv.cz>. Kurzy jsou různě zaměřené a lze zde nalézt i seberozvojové kurzy určené pro sociální pracovníky.

EMPIRICKÁ ČÁST

4 Výzkumné otázky a cíle práce

Cílem práce je zjistit osobnostní vlastnosti sociálních pracovníků, kteří pracují s lidmi bez domova v Pardubickém kraji a dále jaké jsou možnosti osobnostního rozvoje sociálních pracovníků. Výzkumné otázky byly formulovány následovně:

1. Jaké osobnostní vlastnosti převládají mezi sociálními pracovníky, kteří pracují s lidmi bez domova?
2. Jaké jsou možnosti osobnostního rozvoje těchto pracovníků?

První výzkumná otázka vychází z předpokladu, že existuje souvislost, mezi volbou profese sociálního pracovníka pracujícího s lidmi bez domova a jeho osobností. Pro formulování hypotéz byly využity škály měřené dotazníkem BFI-2-S, který stanovuje míru projevů osobnostních rysů v pěti škálách a patnácti subškálách (Hřebíčková et al., 2020). Bylo formulováno pět hypotéz, každá z nich sleduje jednu z pěti měřených škál. Pro potvrzení nebo vyvrácení hypotéz bude sledována průměrná hodnota odpovědí ze všech otázek, které odpovídají jednotlivým škálám. Na každou otázku je možné zvolit odpověď 1-5 (bude vysvětleno v kapitole 7), jako střední míra, která bude sledována, byla zvolena hodnota 3.

Hypotézy byly formulovány následovně:

H1: Sociální pracovníci pracující s lidmi bez domova mají vyšší než střední míru extraverte v dotazníku BFI-2-S.

H2: Sociální pracovníci pracující s lidmi bez domova mají vyšší než střední míru přívětivosti v dotazníku BFI-2-S.

H3: Sociální pracovníci pracující s lidmi bez domova mají vyšší než střední míru svědomitosti v dotazníku BFI-2-S.

H4: Sociální pracovníci pracující s lidmi bez domova mají nižší než střední míru negativní emočnosti v dotazníku BFI-2-S.

H5: Sociální pracovníci pracující s lidmi bez domova mají vyšší než střední míru otevřenosti mysli v dotazníku BFI-2-S.

5 Typ výzkumu a použité metody

Pro zjištění osobnostních vlastností sociálních pracovníků byl zvolen kvantitativní výzkum. Byl proveden technikou online dotazníkového šetření prostřednictvím dotazníku BFI-2-S.

Plná verze dotazníku BFI-2 obsahuje celkem 60 otázek. S ohledem na snahu o rychlé a snadné vyplnění dotazníku pro oslovené respondenty byla zvolena kratší verze BFI-2-S, která obsahuje pouze 30 otázek. I přes poloviční rozsah škály BFI-2-S rekonstruují velmi dobře skóry škál BFI-2. Byla vytvořena i velmi krátká verze dotazníku BFI-2-XS, která obsahuje pouze 15 otázek. Škály BFI-2-XS reprezentují hůře plnou verzi dotazníku a mají nízkou reliabilitu subškál (Hřebíčková et al., 2020).

Z uvedených důvodů byl pro tuto bakalářskou práci zvolen dotazník BFI-2-S. Z třiceti otázek je šest určeno pro každou škálu, a dvě pro subškálu. Skór pro jednotlivé škály se stanovuje jako průměrná hodnota zvolená v této škále. Čím vyšší je skór, tím vykazuje respondent vyšší míru dané osobnostní charakteristiky (Soto & John, 2017).

6 Sběr dat a výzkumný soubor

Výzkum byl realizován mezi sociálními pracovníky, kteří pracují s lidmi bez domova v Pardubickém kraji. Podle Statistické ročenky z oblasti práce a sociálních věcí 2022 (MPSV, 2023), bylo v roce 2022 v České republice 159 sociálních pracovníků pracujících v nízkoprahovém denním centru, 149 sociálních pracovníků v noclehárnách a 540 sociálních pracovníků v azylových domech. Počet sociálních pracovníků v terénních programech uvádí ročenka souhrnně, bez ohledu na cílovou skupinu, které se pracovníci věnují.

Pro účely získání dat byly v registru poskytovatelů sociálních služeb na stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí vyhledány zařízení pracující s lidmi bez domova v Pardubickém kraji, konkrétně azylové domy, nízkoprahová denní centra, noclehárny a terénní programy. Na dostupných internetových stránkách pracovišť byly poté dohledány kontakty na konkrétní sociální pracovníky. Takto bylo získáno celkem 40 e-mailových adres, na které byla odeslána žádost o vyplnění s odkazem na vytvořený online dotazník

na Google Forms. Součástí prosby o vyplnění dotazníku bylo krátké představení účelu získaných dat, přibližný odhad času potřebného pro vyplnění a ujištění, že data jsou získávána anonymně. Náhled odeslaného e-mailu je v příloze č. 1.

Dotazník vyplnilo celkem 21 oslovených respondentů, tedy 52,5 %.

7 Práce s daty a její výsledky

Na jednotlivé otázky v dotazníku BFI-2-S respondenti v odpovědi uváděli míru souhlasu či nesouhlasu s výpovědí podle následující škály:

- 1 Zcela nesouhlasím
2. Spíše nesouhlasím
- 3 Ani nesouhlasím ani souhlasím
- 4 Spíše souhlasím
- 5 Zcela souhlasím

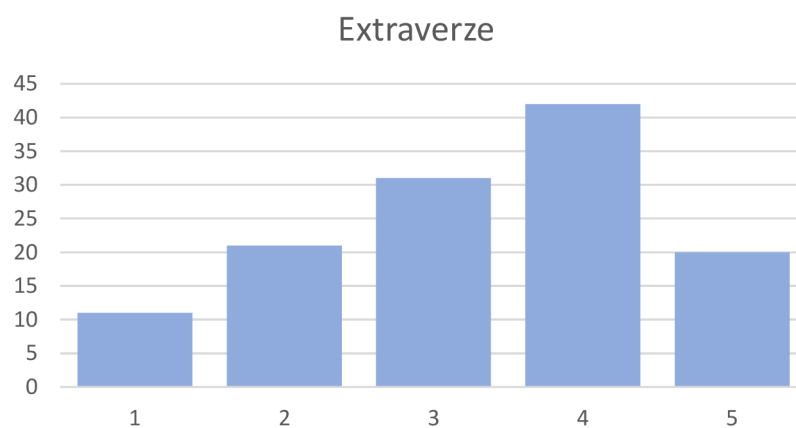
Byla provedena kontrola vyplněných dotazníků, žádný nebyl vyřazen. Tři respondenti nechali nevyplněnou jednu položku dotazníku, každá se týkala jiné otázky.

Polovina otázek v dotazníku je naformulována tak, aby vyjadřovala opačný pól dimenze pětifaktorového modelu. Tím se eliminuje vliv tendence odpovídat souhlasně (Hřebíčková et al., 2020). Před zahájením další práce s daty proto byly inverzně naformulované otázky přepólovány. Po přepólování byly odpovědi na jednotlivé otázky rozděleny do kategorií podle toho, jakou škálu a subškálu měří a dále bylo provedeno rozdělení podle odpovědí od mužů a od žen. Tato i následující práce s daty byla prováděna v programu MS Excel. Z 21 vyplněných dotazníků bylo 18 od žen a pouze 3 dotazníky byly vyplněny muži. To odpovídá 85,7 % žen a 14,3 % mužů.

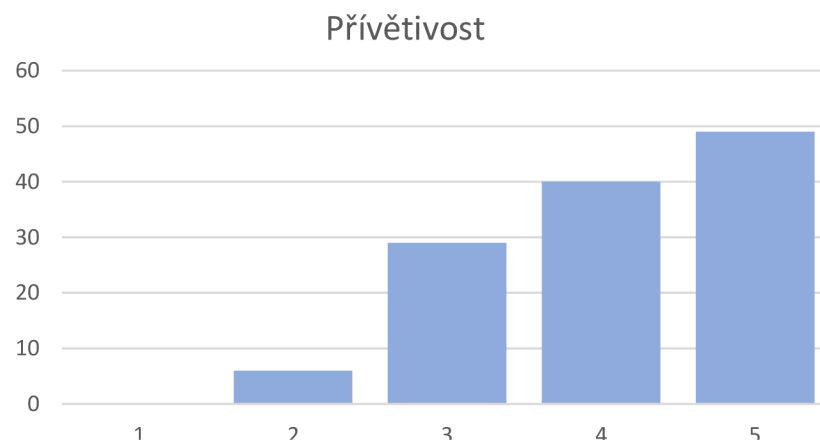
Pro prvotní kontrolu dat byly vytvořeny sloupcové grafy četnosti jednotlivých odpovědí pro každou škálu (viz grafy 1-5). Dotazník BFI-2-S obsahuje 30 otázek, každé sledované škále odpovídá 6 konkrétních otázek. Graf 1 zobrazuje odpovědi na otázky č. 1, 6, 11, 16, 21 a 26, které sledují škálu extraverze. Názorně ukazuje, jak respondenti vyjadřovali míru nesouhlasu (odpověď 1) až souhlasu (odpověď 5) s položenými otázkami. Čím vyšší číslo odpovědi, tím vyšší je vnímaná míra extraverze. Grafy 2-5 byly sestaveny obdobným způsobem, pouze z odpovědí respondentů na otázky, které odpovídají škálám přívětivost (graf 2), svědomitost (graf 3), negativní emocionalita (graf 4) a otevřenost mysli (graf 5). Kontrola grafů neprokázala chybu v datové matici.

Dále byly zpracovány tabulky absolutních a relativních četností odpovědí respondentů pro jednotlivé měřené škály a subškály (tabulky 1-5). Každé sledované škále odpovídá 6 dotazníkových otázek a byly získány vyplněné dotazníky od 21 respondentů. Celková absolutní četnost odpovědí pro každou škálu by měla být 21 respondentů krát 6 odpovědí, tedy 126. Vzhledem k tomu, že ne všechny odpovědi byly respondenty vyplněny, může být toto číslo nižší. Údaje v tabulce jsou dále rozděleny pro muže a ženy a pro jednotlivé subškály. Z 6 otázek pro každou škálu odpovídají vždy dvě otázky sledovaným subškálám. Z dat relativních četností již lze získat představu, jaké je rozložení projevů osobnostních rysů mezi respondenty.

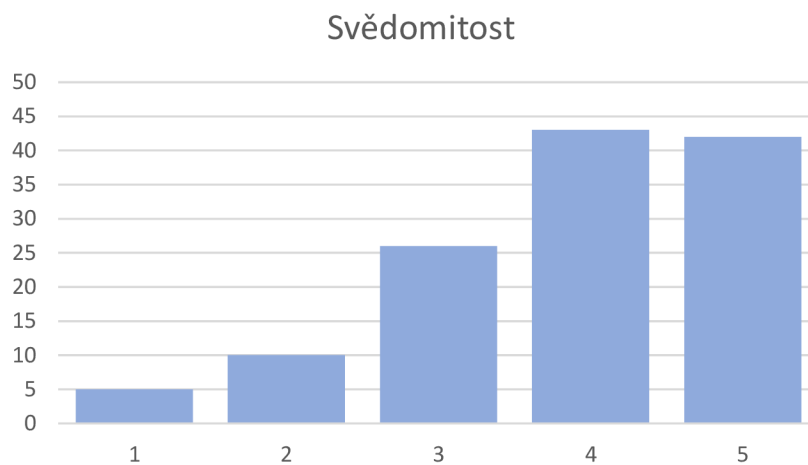
Graf 1: Četnost odpovědí u otázek měřících škálu extraverte



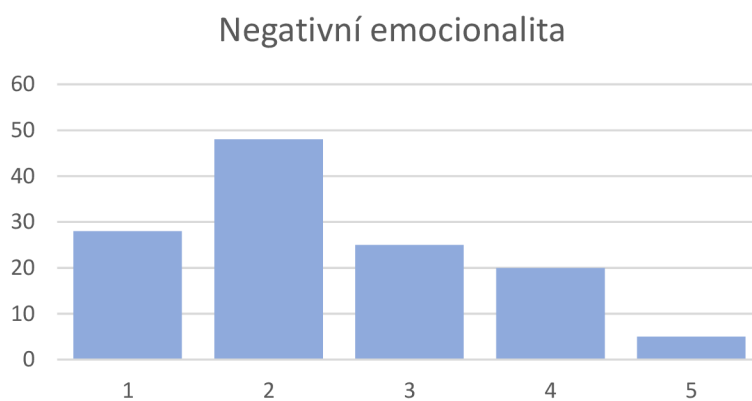
Graf 2: Četnost odpovědí u otázek měřících škálu přívětivost



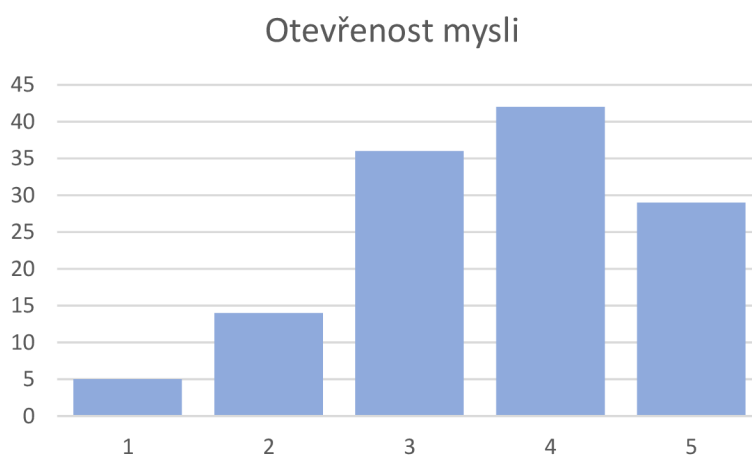
Graf 3: Četnost odpovědí u otázek měřících škálu svědomitost



Graf 4: Četnost odpovědí u otázek měřících škálu negativní emocionalita



Graf 5: Četnost odpovědí u otázek měřících škálu otevřenost mysli



Tab. 1: Absolutní a relativní četnost odpovědí pro otázky měřící škálu Extraverze a její subškály

Extraverze	Celkově		Muži		Ženy	
	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)
1	11	8,8	1	5,6	10	9,3
2	21	16,8	3	16,7	18	16,8
3	31	24,8	8	44,4	23	21,5
4	42	33,6	5	27,8	37	34,6
5	20	16,0	1	5,6	19	17,8
Celkem	125	100	18	100	107	100
Sociabilita	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)
1	4	9,5	1	16,7	3	8,3
2	7	16,7	1	16,7	6	16,7
3	10	23,8	2	33,3	8	22,2
4	12	28,6	2	33,3	10	27,8
5	9	21,4	0	0	9	25,0
Celkem	42	100	6	100	36	100
Asertivita	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)
1	6	14,6	0	0	6	17,1
2	12	29,3	2	33,3	10	28,6
3	10	24,4	4	66,7	6	17,1
4	11	26,8	0	0	11	31,4
5	2	4,9	0	0	2	5,7
Celkem	41	100	6	100	35	100
Energičnost	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)
1	1	2,4	0	0	1	2,8
2	2	4,8	0	0	2	5,6
3	11	26,2	2	33,3	9	25
4	19	45,2	3	50,0	16	44,4
5	9	21,4	1	16,7	8	22,2
Celkem	42	100	6	100	36	100

Tab. 2: Absolutní a relativní četnost odpovědí pro otázky měřící škálu Přívětivost a její subškály

Přívětivost	Celkově		Muži		Ženy	
	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)
1	0	0	0	0	0	0
2	6	4,8	0	0	6	5,7
3	29	23,4	3	16,7	26	24,5
4	40	32,3	9	50,0	31	29,2
5	49	39,5	6	33,3	43	40,6
Celkem	124	100	18	100	106	100
Soucit	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)
1	0	0	0	0	0	0
2	1	2,5	0	0	1	2,9
3	8	20,0	2	33,3	6	17,6
4	16	40,0	3	50,0	13	38,2
5	15	37,5	1	16,7	14	41,2
Celkem	40	100	6	100	34	100
Uctivost	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)
1	0	0	0	0	0	0
2	1	2,4	0	0	1	2,8
3	8	19,0	0	0	8	22,2
4	7	16,7	1	16,7	6	16,7
5	26	61,9	5	83,3	21	58,3
Celkem	42	100	6	100	36	100
Důvěra	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)
1	0	0	0	0	0	0
2	4	9,5	0	0	4	11,1
3	13	31,0	1	16,7	12	33,3
4	17	40,5	5	83,3	12	33,3
5	8	19,0	0	0	8	22,2
Celkem	42	100	6	100	36	100

Tab. 3: Absolutní a relativní četnost odpovědí pro otázky měřící škálu Svědomitost a její subškály

Svědomitost	Celkově		Muži		Ženy	
	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)
1	5	4,0	0	0	5	4,6
2	10	7,9	1	5,6	9	8,3
3	26	20,6	5	27,8	21	19,4
4	43	34,1	6	33,3	37	34,3
5	42	33,3	6	33,3	36	33,3
Celkem	126	100	18	100	108	100
Organizovanost	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)
1	2	4,8	0	0	2	5,6
2	2	4,8	0	0	2	5,6
3	11	26,2	3	50,0	8	22,2
4	17	40,5	2	33,3	15	41,7
5	10	23,8	1	16,7	9	25,0
Celkem	42	100	6	100	36	100
Produktivita	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)
1	3	7,1	0	0	3	8,3
2	2	4,8	0	0	2	5,6
3	10	23,8	2	33,3	8	22,2
4	13	31,0	1	16,7	12	33,3
5	14	33,3	3	50,0	11	30,6
Celkem	42	100	6	100	36	100
Zodpovědnost	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)
1	0	0	0	0	0	0
2	6	14,3	1	16,7	5	13,9
3	5	11,9	0	0	5	13,9
4	13	31,0	3	50,0	10	27,8
5	18	42,9	2	33,3	16	44,4
Celkem	42	100	6	100	36	100

Tab. 4: Absolutní a relativní četnost odpovědí pro otázky měřící škálu Negativní emocionalita a její subškály

	Celkově		Muži		Ženy	
Negativní emocionalita	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)
1	28	22,2	5	27,8	23	21,3
2	48	38,1	8	44,4	40	37,0
3	25	19,8	4	22,2	21	19,4
4	20	15,9	1	5,6	19	17,6
5	5	4,0	0	0	5	4,6
Celkem	126	100	18	100	108	100
Úzkost	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)
1	4	9,5	0	0	4	11,1
2	15	35,7	3	50,0	12	33,3
3	11	26,2	3	50,0	8	22,2
4	9	21,4	0	0	9	25,0
5	3	7,1	0	0	3	8,3
Celkem	42	100	6	100	36	100
Deprese	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)
1	14	33,3	2	33,3	12	33,3
2	16	38,1	3	50,0	13	36,1
3	6	14,3	0	0	6	16,7
4	5	11,9	1	16,7	4	11,1
5	1	2,4	0	0	1	2,8
Celkem	42	100	6	100	36	100
Ěmoční nestálost	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)
1	10	23,8	3	50,0	7	19,4
2	17	40,5	2	33,3	15	41,7
3	8	19,0	1	16,7	7	19,4
4	6	14,3	0	0	6	16,7
5	1	2,4	0	0	1	2,8
Celkem	42	100	6	100	36	100

Tab. 5: Absolutní a relativní četnost odpovědí pro otázky měřící škálu Otevřenost mysli a její subškály

	Celkově		Muži		Ženy	
Otevřenost mysli	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)
1	5	4,0	1	5,6	4	3,7
2	14	11,1	4	22,2	10	9,3
3	36	28,6	5	27,8	31	28,7
4	42	33,3	6	33,3	36	33,3
5	29	23,0	2	11,1	27	25,0
Celkem	126	100	18	100	108	100
Estetické cítění	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)
1	4	9,5	1	16,7	3	8,3
2	10	23,8	3	50,0	7	19,4
3	11	26,2	2	33,3	9	25,0
4	10	23,8	0	0	10	27,8
5	7	16,7	0	0	7	19,4
Celkem	42	100	6	100	36	100
Intelektuální zvědavost	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)
1	1	2,4	0	0	1	2,8
2	3	7,1	1	16,7	2	5,6
3	11	26,2	1	16,7	10	27,8
4	16	38,1	3	50,0	13	36,1
5	11	26,2	1	16,7	10	27,8
Celkem	42	100	6	100	36	100
Kreativní představitivost	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)	absolutní četnost	relativní četnost (%)
1	0	0	0	0	0	0
2	1	2,4	0	0	1	2,8
3	14	33,3	2	33,3	12	33,3
4	16	38,1	3	50,0	13	36,1
5	11	26,2	1	16,7	10	27,8
Celkem	42	100	6	100	36	100

Poté byla zpracována tabulka průměrných hodnot a směrodatných odchylek (tabulka 6).

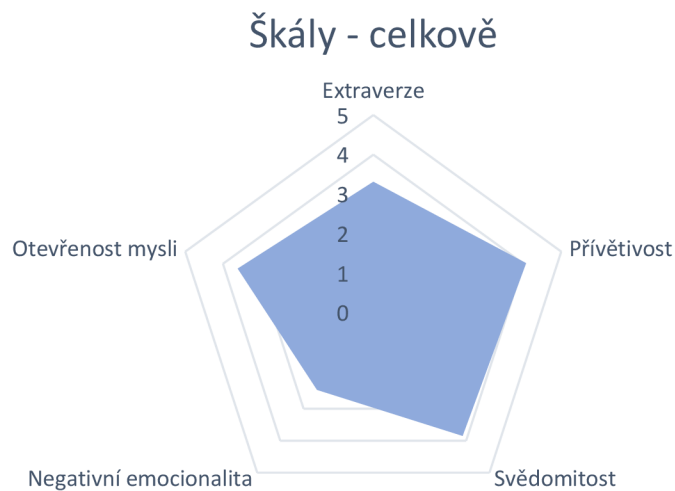
Tab. 6: Popisné statistické charakteristiky BFI-2-S

Škály	Celkově		Muži		Ženy	
	AV	SD	AV	SD	AV	SD
Extraverze	3,31	1,18	3,11	0,94	3,35	1,22
Přívětivost	4,06	0,90	4,17	0,69	4,05	0,94
Svědomitost	3,85	1,09	3,94	0,91	3,83	1,12
Negativní emocionalita	2,41	1,14	2,06	0,85	2,47	1,14
Otevřenost mysli	3,60	1,08	3,22	1,08	3,67	1,06
Subškály	AV	SD	AV	SD	AV	SD
Sociabilita	3,36	1,25	2,83	1,07	3,44	1,26
Asertivita	2,78	1,14	2,67	0,47	2,80	1,21
Energičnost	3,79	0,91	3,83	0,69	3,78	0,95
Soucit	4,13	0,81	3,83	0,69	4,18	0,82
Uctivost	4,38	0,87	4,83	0,37	4,31	0,91
Důvěra	3,69	0,89	3,83	0,37	3,67	0,94
Organizovanost	3,74	1,02	3,67	0,75	3,75	1,06
Produktivita	3,79	1,17	4,17	0,90	3,72	1,19
Zodpovědnost	4,02	1,06	4,00	1,00	4,03	1,07
Úzkost	2,81	1,10	2,5	0,50	2,86	1,16
Deprese	2,12	1,07	2,00	1,00	2,14	1,08
Emoční nestálost	2,31	1,06	1,67	0,75	2,42	1,06
Estetické cítění	3,14	1,23	2,17	0,69	3,31	1,22
Intelektuální zvědavost	3,79	0,99	3,67	0,94	3,81	0,99
Kreativní představivost	3,88	0,82	3,83	0,69	3,89	0,84

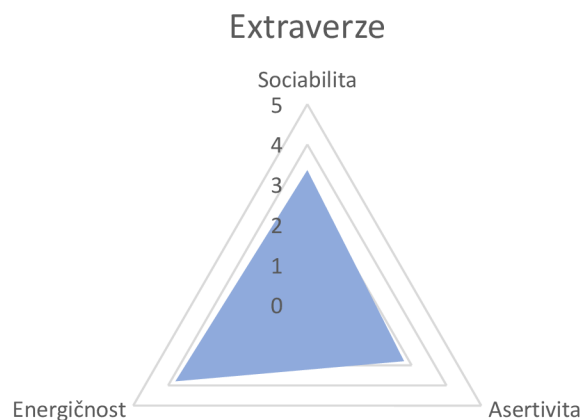
8 Interpretace výsledků

Z průměrných hodnot uvedených v tabulce 6 byly zpracovány paprskové grafy pro škály a subškály (grafy 6-11).

Graf 6: Průměrný skór u jednotlivých škál



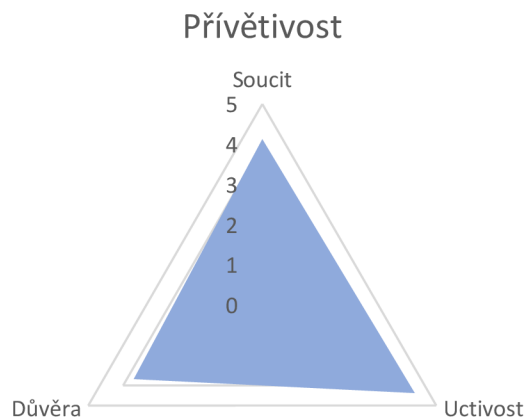
Graf 7: Průměrný skór u subškál odpovídajících škále extraverze



Ve škále extraverze byl průměrný skór respondentů 3,31, u mužů byl nižší, než u žen (viz tabulka 6). V subškále sociabilita dosahovali muži výrazně nižšího skóru. V subškále asertivita byl skór u mužů i žen nižší než střední hodnota. U subškály energičnosť byl průměrný skór 3,79 a příliš se nelišil u mužů a žen.

I přesto, že u subškály asertivita bylo dosaženo nízkého průměrného skóru, celkový skór u škály extraverte byl vyšší než střední hodnota. Hypotéza H1 byla potvrzena.

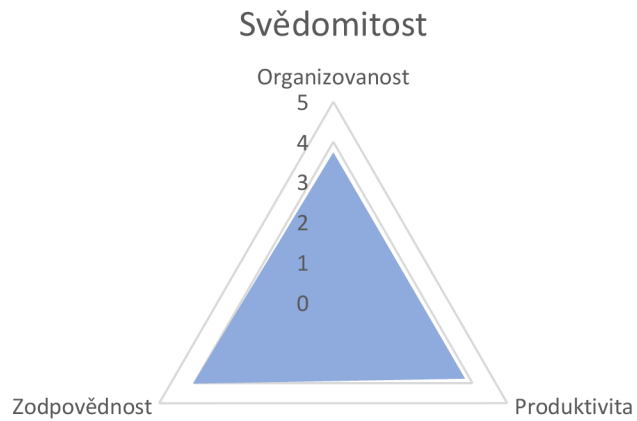
Graf 8: Průměrný skór u subškál odpovídajících škále přívětivost



Ve škále přívětivost bylo dosaženo nejvyššího průměrného skóru. Jak je vidět v grafu 2, nebyla v dotazníku ani jednou zvolena nejnižší odpověď. Celkový skór u mužů a žen byl srovnatelný. V subškále soucit dosahovaly ženy vyššího skóru. Muži dosahovali vyššího skóru u subškál uctivost a důvěra.

Celkový skór u škály přívětivost byl vyšší než střední hodnota, hypotéza H2 byla potvrzena.

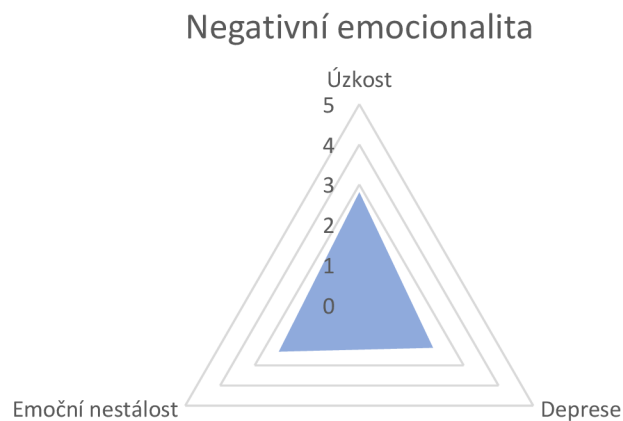
Graf 9: Průměrný skór u subškál odpovídajících škále svědomitost



Ve škále svědomitost bylo dosaženo průměrného skóru 3,85, muži dosahovali celkově mírně vyšších hodnot. V subškálách organizovanost a zodpovědnost byly skóry mužů i žen srovnatelné. V subškále produktivita dosahovali muži vyšší skór.

Celkový skór u škály svědomitost byl vyšší než střední hodnota, hypotéza H3 byla potvrzena.

Graf 10: Průměrný skór u subškál odpovídajících škále negativní emocionalita



Průměrný skór u škály negativní emocionalita byl 2,41, ženy dosahovaly vyšších hodnot. V subškále deprese dosahovaly ženy vyšší a v subškálách úzkost a emoční nestálost výrazně vyšší skór.

Průměrný skór u škály je nižší než střední hodnota, hypotéza H4 byla potvrzena.

Graf 11: Průměrný skór u subškál odpovídajících škále otevřenost mysli



Průměrný skór u škály otevřenost mysli byl 3,14, u žen byl skór vyšší. U subškál intelektuální zvědavost a kreativní představivost byl dosahovaný škál srovnatelný u mužů a žen, v subškále estetické cítění dosahovaly ženy průměrně výrazně vyšší skór.

Průměrný skór u škály otevřenost mysli byl nižší než střední hodnota. Hypotéza H5 byla potvrzena.

9 Diskuse

Odpověď na první výzkumnou otázku, jaké osobnostní vlastnosti převládají mezi sociálními pracovníky, kteří pracují s lidmi bez domova, byla hledána v předcházející kapitole. Pro shrnutí, průměrný sociální pracovník pracující s lidmi bez domova je přívětivý, spíše extravert, svědomitý, s nízkou mírou negativní emocionality a s vysokým skóre ve škále otevřenost mysli.

Odpověď na druhou výzkumnou otázku, jaké jsou možnosti osobnostního rozvoje těchto pracovníků, se budu snažit zodpovědět nyní. Budu postupovat v souladu se škálami velké pětky, které byly sledovány v kvantitativním výzkumu.

V případě nízkého skóru ve škále extraverze, může být pracovník přehlcn mezilidskými kontakty se spolupracovníky a klienty. Prvním krokem je sebezpoznání. Jak uvádí Janebová (2014, s. 26) „sebezpoznání znamená naučit se rozpoznat svou nedokonalost. Rozpoznání vlastní nedokonalosti je prvním krokem, jak začít pracovat na rozvoji své osobnosti, aby byla lepším nástrojem pomoci klientům.“ Pokud si pracovník uvědomí svojí nízkou míru extraverze, měl by se naučit hospodařit s energií, kterou má k dispozici, přemíru kontaktů kompenzovat například v rámci volného času, věnovat se sám sobě, koníčkům, při kterých je kontakt s lidmi omezený a které mu energii doplní. Komunikační dovednosti a asertivitu je možné trénovat a zlepšovat například v rámci kurzů povinného vzdělávání sociálních pracovníků.

Podle předpokladu, i podle výsledků kvantitativního výzkumu, mají sociální pracovníci vysoký skór u škály přívětivost. To vyplývá pravděpodobně z toho, že člověk, který se nepovažuje za soucitného, je chladný, hrubý a neuctivý k ostatním, si zvolí jiné zaměstnání než sociální práci. Pokud má pracovník sklon hledat chyby v druhých, opět je třeba, aby si to nejprve uvědomil, aby rozvíjel své sebezpoznání, aby si více uvědomoval souvislosti svého prožívání.

Pokud má pracovník nízký skór ve škále svědomitost, prvním krokem je opět uvědomění si svého konání a poté důsledků svého jednání na spolupracovníky a klienty. Poté už je na pracovníkovi, aby odhalil problematické situace a pracoval na jejich změně.

V případě nízkého skóru ve škále negativní emocionalita je opět třeba věnovat se sebezpoznání, díky kterému lépe pochopí zdroje svého prožívání a způsoby chování, kterým je podporuje. Poté je vhodné rozvíjet pracovníkovu resilienci, a to různými způsoby. Musil s kolegy (2019) uvádí tři různé kategorie činností, kterými sociální pracovníci zvyšují svojí resilienci. Jsou to eliminace rizik, zvyšování přítomnosti protektivních faktorů a aktivizování adaptačních mechanismů. Pokud je skór v této škále opravdu nízký, nebo jej pracovník vnímá jako velmi významnou součást své osobnosti, myslím si, že by bylo lepší vyhledat psychoterapeuta, který bude pracovníka seberozvojem provázet.

Podle Matouška s Hartlem (2013) by měl mít sociální pracovník touhu stále obohacovat své znalosti. Myslím si, že pokud má pracovník ve škále otevřenost myslí nízký skór, ale současně je motivován k tomu, aby dělal svojí práci dobře, měl by si stanovovat alespoň malé cíle v oblasti rozšiřování svých schopností. Ze zákona je sice dána povinnost vzdělávání sociálních pracovníků, ale omezuje se pouze na pár hodin za rok. To je samo o

sobě málo. Prvním krokem je tedy opět sebepoznání, uvědomění si odmítání nových znalostí.

Hlavní limit provedeného výzkumu vidím v tom, že byla získána data od malého počtu jedinců. Po odeslání dotazníků docházelo k samovýběru, odpovídali pouze ti respondenti, které téma nějakým způsobem zaujalo, kteří byli motivováni k odeslání odpovědí. Zájem o téma může být ovlivněn mimo jiné i osobností respondenta. Další zkreslení výsledků může být způsobeno omezením respondentů pouze na Pardubický kraj. Například v Praze je mnohem větší množství lidí bez domova a současně velké město poskytuje vyšší míru anonymity. Práce s uvedenou cílovou skupinou a nároky na osobnost sociálního pracovníka se mohou lišit od podmínek, které jsou v menších městech. Dalším omezením provedeného výzkumu je elektronická distribuce online dotazníku. V tomto případě je sice možné zajistit anonymitu respondenta, ale současně nelze ověřit, že dotazník skutečně vyplňuje osoba, které byl určen. Bylo provedeno pouze základní statistické vyhodnocení získaných dat. Z uvedených důvodů nelze získané výsledky považovat za reprezentativní, ale pouze za ilustrativní.

Jako rozšíření provedeného výzkumu by bylo zajímavé provést porovnání získaných výsledků (případně rozšířených na větší soubor sociálních pracovníků pracujících s uvedenou cílovou skupinou) s celou populací České republiky. Bylo by možné sledovat, jak se liší sociální pracovníci od běžné populace, v jakých vlastnostech nejvíce a usuzovat, čím jsou rozdíly způsobeny. Dalším možným pokračováním by bylo rozšíření o další sledované faktory, například délku praxe sociálních pracovníků. Předpokladem je, že lidé s určitými osobnostními projevy nemusí v této práci dlouhodobě setrvat, a tedy sledovat osobnost sociálních pracovníků, kteří s cílovou skupinou pracují dlouhodobě. Aby byly výsledky co nejméně zkresleny, bylo by vhodné současně sledovat i míru vyhoření u dlouhodobých sociálních pracovníků. Jako přínosné vnímám i pokračování rozboru potřeby osobnostního rozvoje a porovnání s kurzy, které jsou nabízeny v rámci povinného vzdělávání sociálních pracovníků. To by poté mohlo sloužit k rozšíření nabízených kurzů o ty, které v aktuální nabídce chybí, nebo nejsou poskytovány v dostatečném rozsahu.

Myslím si, že tato práce by mohla být inspirací i pro další sociální pracovníky, kteří přemýšlí, jak se mohou rozvíjet takovým způsobem, aby byli oporou pro své klienty. Pro mě bylo psaní této práce v tomto ohledu určitě přínosné.

10 Závěr

Cílem práce bylo zjistit osobnostní vlastnosti sociálních pracovníků, kteří pracují s lidmi bez domova a dále jaké jsou možnosti osobnostního rozvoje sociálních pracovníků. Osobnostní vlastnosti byly zjišťovány pomocí škál Big Five, byly sledovány škály extraverte, přívětivosti, svědomitosti, negativní emocionalita a otevřenost mysli. V souladu s očekáváním bylo zjištěno, průměrný sociální pracovník, který vyplnil zaslaný dotazník, byl spíše extrovert, s vysokou mírou přívětivosti a svědomitosti, nízkým skórem ve škále negativní emocionalita a vysokým ve škále otevřenost mysli. To jsou ale pouze průměrné hodnoty, realita je mnohem pestřejší. Například ve škále svědomitost dosahovalo nízkého skóre 11,9 % respondentů a u škály negativní emocionalita dosahovalo vysokého skóre dokonce 19,9 % respondentů.

Odpověď na otázku, jaké jsou možnosti osobnostního rozvoje pracovníků byla zodpovězena pomocí srovnání výsledků dotazníkového šetření s teoretickou částí této práce, konkrétně s kapitolou věnovanou možnostem rozvoje sociálních pracovníků. Cíl práce byl tedy naplněn a byla nalezena odpověď na obě výzkumné otázky.

SOUHRN

Tato bakalářská práce byla rozdělena na část teoretickou a empirickou. Teoretická část je rozdělena do tří kapitol. První je věnována bezdomovectví, druhá osobnosti sociálního pracovníka a třetí možnostem jeho rozvoje.

V kapitole o bezdomovectví byl tento pojem nejprve vymezen a byla představena základní typologie i upozornění na její zjednodušující pohled. Dále byly rozebrány možné příčiny vzniku bezdomovectví a nejvýznamnější problémy lidí bez domova. Za nejvýznamnější považuji podkapitulu věnovanou pomoci lidem bez domova, byla vymezena finanční pomoc a pomoc formou sociálních služeb, byly představeny jednotlivé sociální služby určené lidem bez domova, byly představeny koncepce housing ready a housing first.

Na začátek kapitoly o osobnosti sociálního pracovníka byl definován sociální pracovník dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, definována osobnost a byl představen pětifaktorový model v psychologii osobnosti jako jedna z možností

kvantitativního zkoumání osobnosti. Dále bylo popsáno, jaký by podle literatury měl sociální pracovník být, jaké má mít kompetence i osobnostní vlastnosti. Pro svoji důležitost byla zahrnuta i kapitola věnující se syndromu vyhoření a možné prevenci.

Poslední kapitola teoretické části se věnuje tématu rozvoje sociálního pracovníka, byl zdůrazněn význam sebepoznání vlastní osobnosti a možné nástroje k němu, jako například supervize nebo focusing. Dále se kapitola věnuje resilienci a možnostem jejího rozvoje a rozvoji dalších specifických dovedností, které sociální pracovník pro svou práci potřebuje. Na závěr je zmíněno i povinné vzdělávání sociálních pracovníků.

V empirické části byl sledován cíl práce a hledány odpovědi na výzkumné otázky. Cílem práce je zjistit osobnostní vlastnosti sociálních pracovníků, kteří pracují s lidmi bez domova v Pardubickém kraji a dále jaké jsou možnosti osobnostního rozvoje sociálních pracovníků. Výzkumné otázky byly následující:

1. Jaké osobnostní vlastnosti převládají mezi sociálními pracovníky, kteří pracují s lidmi bez domova?
2. Jaké jsou možnosti osobnostního rozvoje těchto pracovníků?

Pro naplnění cíle byl zvolen kvantitativní výzkum. Byly zjišťovány údaje pětifaktorového modelu osobnosti prostřednictvím dotazníku BFI-2-S.

Kontakty na sociální pracovníky byly vyhledány pomocí Registru poskytovatelů sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí a internetových stránek pracovišť. Byl vytvořen online dotazník na Google Forms, pracovníkům byl odeslán odkaz na e-mail společně s žádostí o vyplnění, důvodem sběru dat i ujištěním o anonymitě. Získaná data byla zpracována v programu MS Excel. Byly vytvořeny tabulky obsahující absolutní a relativní četnosti odpovědí rozdělené podle otázek měřících jednotlivé škály a subškály, zvláště pro muže a ženy. Dále byly vytvořeny sloupcové grafy četností odpovědí pro jednotlivé škály pro názornou kontrolu datové matice. Poté byla vytvořena tabulka průměrných hodnot a směrodatných odchylek pro jednotlivé škály a subškály.

Z vytvořených tabulek byla odečtena data a bylo odpovězeno na jednotlivé hypotézy první výzkumné otázky.

Odpověď na druhou výzkumnou otázku byla provedena porovnáním výsledků dotazníkového šetření s teoretickou částí, konkrétně kapitolou věnující se rozvoji sociálních pracovníků. Za zásadní pro všechny sociální pracovníky považují sebepoznání,

protože pokud člověk zná své slabé (a silné) stránky, může se rozvíjet v tom, co nejvíce potřebuje, a co nejvíce pomůže i jeho klientům.

SEZNAM LITERATURY

- Atkinson, R. L. (2003). *Psychologie*. Portál.
- Bartesová, G. (2017). Sociálně-politická analýza příčin zadluženosti občanů. *Social Work Forum / Fórum Sociální Práce*, 2017(1), 61–70.
- Cakirpaloglu, P. (2021). *Úvod do psychologie osobnosti* (dotisk 4.). Grada.
- Elichová, M. (2017). *Sociální práce. Aktuální otázky*. Grada.
- Gullová, L. (2011). *Sociální práce*. Grada.
- Havrdová, Z. (1999). *Kompetence v praxi sociální práce*. Osmium.
- Havrdová, Z. (2013). Supervize v sociální práci. In O. Matoušek a kol., *Metody a řízení sociální práce* (3., aktualiz. a dopl. vyd.). Portál.
- Hradecký, I., & Hradecká, V. (1996). *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. Naděje.
- Hřebíčková, M. (2011). *Pětifaktorový model v psychologii osobnosti. Přístupy, diagnostika, uplatnění*. Grada.
- Hřebíčková, M., Jelínek, M., Květon, P., Benkovič, A., Botek, M., Sudzina, F., Soto, Ch. J. & John, O. P. (2020). Big Five Inventory 2 (BFI-2): Hierarchický model s 15 subškálami. *Československá psychologie*, 64(4), 437-460.
- Janebová, R. (2014). *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup*. Gaudeamus.
- Kliment, P., & Dočekal, V. (2016). Představy většinové společnosti o pomoci určené bezdomovcům. *Social Work Forum/Fórum sociální práce*, 2016(1), 39-51.
- Kopřiva, K. (2016). *Lidský vztah jako součást profese*. Portál.
- Květenská, D. (2007). *Úvod do sociální práce pro pomáhající profese*. Gaudeamus.
- Lindovská, E. (2012). Práce se sítěmi služeb u lidí bez domova. *Sociální práce/Sociálna práca*, 12(1), 102-111.

- Lux, M., Mikeszová, M. & Sunega, P. (2010). *Podpora dostupnosti bydlení pro lidi akutně ohrožené sociálním vyloučením – mezinárodní perspektiva a návrhy opatření v ČR*. Sociologický ústav AV ČR.
- Marek, J., Strnad, A., & Hotovcová, L. (2012). *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Portál.
- Mátel, A., & Roman, T. (2010). Zodpovednosť sociálneho pracovníka voči sebe a defenzívna orientácia v sociálnej práci. In M. Smutek, F. W. Seibel & Z. Truhlářová (eds.), *Rizika sociální práce: sborník z konference VII. Hradecké dny sociální práce 1. až 2. října 2010*. Gaudeamus.
- Matoušek, O. & Hartl, P. (2013). Nároky sociální práce a syndrom vyhoření. In O. Matoušek a kol., *Metody a řízení sociální práce* (3., aktualiz. a dopl. vyd.). Portál.
- McCrae, R. R. & Costa, P. T. Jr. (1986). Clinical assessment can benefit from recent advances in personality psychology. *American Psychologist*, 41(9), 1001-1003.
- Mikeszová, M., & Lux, M. (2013). Faktory úspěšné reintegrace bezdomovců a nástroje bytové politiky pro řešení bezdomovství v ČR. *Sociologický časopis/Czech Sociological Review*, 49(1), 29-52.
- MMR (2024). *Zákon o podpoře v bydlení*. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. <https://mmr.gov.cz/cs/ministerstvo/bytova-politika/bydleni-jako-jedna-z-hlavnich-priorit-vlady/zakon-o-podpore-v-bydleni>
- MPSV (2022, 26. října). *Sociální bydlení a bezdomovectví*. Ministerstvo práce a sociálních věcí. <https://www.mpsv.cz/web/cz/socialni-bydleni-a-bezdomovectvi>
- MPSV (2023). *Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí 2022*. MPSV.
- MPSV (2023, 19. října). *Projekt – Podpora sociálního bydlení a jeho systémové zavádění v ČR*. Ministerstvo práce a sociálních věcí. <https://www.mpsv.cz/projekt-podpora-socialniho-bydleni>
- MPSV (2024, 22. ledna). *Housing Led*. Sociální bydlení. <https://socialnibydeni.mpsv.cz/socialni-bydleni/housing-led>

- MPSV (2024). *Akreditované vzdělávací programy*. Ministerstvo práce a sociálních věcí. <https://akris.mpsv.cz/AkreditaceVzdelavacihoProgramu>
- Musil, L., Baláž, R., Havlíková, J., Punová, M. & Votoupal, M. (2019). *Předpoklady a osobnostní rysy vhodné pro výkon sociální práce*. Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i.
- Nakonečný, M. (1995). *Psychologie osobnosti*. Academia.
- Nakonečný, M. (2009). *Psychologie osobnosti* (rozšířené a přepracované vydání). Academia.
- Průdková, T., & Novotný, P. (2008). *Bezdomovectví*. Triton.
- Punová, M. (2019). Posilování odolnosti v praktickém vzdělávání studentů sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, 19(2), 5-20.
- Punová, M. (2020). Osobnostní dispozice a odolnost sociálních pracovníků. *Sociální práce/Sociálna práca*, 20 (5), 88-107.
- Richterová, B. (2023). Rozvoj osobnostních a sociálních dovedností potřebných pro praxi prostřednictvím akčního výzkumu. *Sociální práce/Sociálna práca*, 23(2), 23-39.
- Řezníček, I. (2000). *Metody sociální práce*. Slon.
- Schwarzová, G. (2010). Sociální práce s bezdomovci. In O. Matoušek, P. Kodymová & J. Kolářková (Eds.), *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi* (vyd. 2.). Portál.
- Smullens, S. K. (2015). *Burnout and self-care in social work: a guidebook for students and those in mental health and related professions*. NASW Press. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook/ZTAWMHh3d19fMjcyNzU5OV9fQU41?sid=873da5db-d0b9-42a5-8865-c5ad9b891501@redis&vid=2&format=EK&rid=1>
- Soto, Ch., J., & John, O. P. (2009). Ten facet scales for the Big Five Inventory: Convergence with NEO PI-R facets, self-peer agreement, and discriminant validity. *Journal of Research in Personality*, 43(1), 84-90.

Soto, Ch., J., & John, O. P. (2017a). The next Big Five Inventory (BFI-2): Developing and assessing a hierarchical model with 15 facets to enhance bandwidth, fidelity, and predictive power. *Journal of Personality and Social Psychology*, 113(1), 117-143.

Soto, Ch., J., & John, O. P. (2017b). Short and extra-short forms of the Big Five Inventory-2: The BFI-2-S and BFI-2-XS. *Journal of Research in Personality*, 68, 69-81.

Úlehla, I. (2004). *Umění pomáhat* (vydání druhé). Slon.

Vágnerová, M. (2004). *Psychopatologie pro pomáhající profese* (Vyd. 3., rozš. a přeprac.). Portál.

Vágnerová, M. (2013). Životní příběhy mladých bezdomovců. In M. Vágnerová, L. Csémy & J. Marek, *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Karolinum.

Vágnerová, M., Marek, J., & Csémy, L. (2017). Osobnostní faktory ovlivňující setrvání v bezdomovectví u mladých lidí. *Sociální práce / Sociálna práca*, 17(3), 41-54.

Vágnerová, M., Marek, J. & Csémy, L. (2018). *Bezdomovectví ve středním věku. Příčiny, souvislosti a perspektivy*. Karolinum.

Zákon č. 182/2006 Sb. o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon). (2006). In Sbíрка zákonů. Citováno 29.1.2024. Dostupné z <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-182/zneni-20240101>>.

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. (2006). In sbírka zákonů. Citováno 29.1.2024. Dostupné z <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108/zneni-20240101>>

PŘÍLOHY

Příloha 1: Náhled e-mailu, který byl zaslaný respondentům

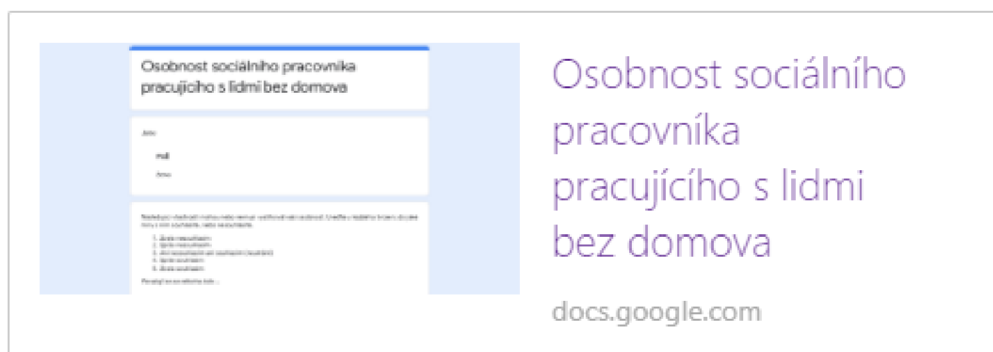
Dobrý den,

jsem studentka oboru Sociální práce. Prosím Vás o vyplnění krátkého online dotazníku pro moji bakalářskou práci na téma Osobnost sociálního pracovníka pracujícího s lidmi bez domova. Vyplnění Vám zabere méně než 5 minut a já Vám za něj budu velmi vděčná.

Veškeré údaje jsou anonymní, shromažďují se pouze vyplněná data.

Odkaz na dotazník:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe42mdvHr9JMeTwKICGCZjVvJvhNrxmIGdHzIEC1DskL2SCxA/viewform?usp=sf_link



S pozdravem a přáním hezkého dne

Jana Šrámková