

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Teologická fakulta  
Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Bakalářská práce

OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA NA ORGÁNU  
SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ Z POHLEDU VEŘEJNOSTI

Vedoucí práce: Mgr. Lucie Maliňáková  
Autor práce: Nikola Metličková  
Studijní obor: Sociální a charitativní práce  
Ročník: 3.

2015

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 jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

27. 3. 2015

.....

## **Poděkování**

*„Ráda bych poděkovala své vedoucí bakalářské práce paní Mgr. Lucii Maliňákové za její odborné rady, podněty, připomínky a metodické vedení práce. Chtěla bych také poděkovat všem respondentům, kteří mi pomohli při realizaci výzkumu. Nadále mojí rodině, která mě podporovala, povzbuzovala a projevila zároveň velkou míru trpělivosti.“*

# OBSAH

ÚVOD.....	6
<b>1 Metodika výzkumu.....</b>	<b>8</b>
1.1 Název výzkumu.....	8
1.2 Cíl výzkumu .....	8
1.3 Výzkumná otázka.....	8
1.4 Zkoumaný soubor.....	9
1.4.1 Počet respondentů .....	9
1.5 Typ výzkumu .....	9
1.7 Nástroj.....	10
1.8 Vlastní návod pro laickou veřejnost.....	10
1.9 Vlastní návod pro odbornou veřejnost .....	11
<b>2 Sociální pracovník na Orgánu sociálně-právní ochrany dětí.....</b>	<b>12</b>
2.1 Orgán sociálně-právní ochrany dětí .....	12
2.2 Sociální pracovník na Orgánu sociálně-právní ochrany dětí.....	15
2.3 Sociální šetření v rodině klienta .....	18
2.4 Vzdělání .....	19
2.5 Legislativní opatření, které používá sociální pracovník na Orgánu sociálně-právní ochrany dětí .....	20
2.5.1 Zákon o sociálně-právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb. ....	20
2.5.2 Zákon o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže a o změně některých zákonů č. 218/2003 Sb. ....	20
2.5.3 Zákoník práce č. 262/2006 Sb. ....	21
2.5.4 Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. ....	21
2.5.5 Občanský zákoník platný od 1. 1. 2014 .....	22
2.5.6 Zákon o probační a mediační službě č. 257/2000 Sb. ....	22
2.5.7 Zákon o státním zastupitelství č. 283/1993 Sb. ....	22
2.5.8 Zákon o rejstříku trestů č. 269/1994 Sb. ....	22
2.5.9 Vyhláška o výkonu ústavní výchovy a ochranné výchovy ve školských zařízeních č. 438/2006 Sb. ....	22
2.5.10 Zákon o výkonu vazby č. 293/1993 Sb. ....	23

2.5.11	Úmluva o právech dítěte .....	23
2.5.12	Standardy kvality sociálních služeb .....	23
<b>3</b>	<b>Osobností předpoklady sociálního pracovníka na Orgánu sociálně-právní ochrany dětí .....</b>	<b>25</b>
3.1	Definice osobnosti podle psychologie.....	28
3.2	Hodnoty.....	28
3.2.1	Hodnoty sociálního pracovníka pracujícího na Orgánu sociálně-právní ochrany dětí.....	30
3.2.2	Syndrom vyhoření .....	31
<b>4</b>	<b>Komunikace.....</b>	<b>34</b>
<b>5</b>	<b>Vyhodnocení výzkumných otázek .....</b>	<b>36</b>
5.1	První fáze výzkumu.....	36
5.1.1	Jaká je role sociálního pracovníka na OSPODu z pohledu laické veřejnosti? ....	36
5.1.2	Jaká je role sociálního pracovníka na OSPODu z pohledu odborné veřejnosti? .....	36
5.1.3	Porovnání výsledků otázek první fáze výzkumu.....	37
5.2	Druhá fáze výzkumu .....	37
5.2.1	Jaké osobnostní předpoklady by měl mít sociální pracovník na OSPODu z pohledu veřejnosti?.....	37
5.2.2	Jaké jsou osobnostní předpoklady sociálního pracovníka na OSPODu z pohledu odborné veřejnosti? .....	37
5.2.3	Porovnání výsledků otázek druhé fáze výzkumu .....	38
	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>39</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....</b>	<b>41</b>
	<b>PŘÍLOHY .....</b>	<b>45</b>
	<b>ABSTRAKT.....</b>	<b>65</b>
	<b>ABSTRACT .....</b>	<b>66</b>

## ÚVOD

Téma bakalářské práce jsem si vybrala na základě mé osobní zkušenosti z praxe. Po dobu mého studia na střední škole a na vysoké škole jsem absolvovala praxi na Orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále OSPOD). Mnohokrát se stalo, že nás (zaměstnance OSPODu a mě, jako praktikantku) během sociálního šetření v rodině mile nepřivítali a byli k nám i hrubí, i přesto, že jsme s nimi jednali mile a příjemně. Proto mě zajímá, jak si lidé představují osobnost sociálního pracovníka, který právě pracuje na OSPODu. Jaké vyznává hodnoty při své práci a jakými komunikačními schopnostmi disponuje.

Cílem mé bakalářské práce je zpracování popisu osobnosti sociálního pracovníka na OSPODu z pohledu laické a odborné veřejnosti. Výzkumný cíl (viz kapitola Metodika výzkumu) bude podřazený cíli celé bakalářské práce.

Ve své práci budu vycházet z teorie popsané v odborných zdrojích a výzkumná část pomůže tuto teorii upřesnit a reflektovat.

Má práce obsahuje teoretickou i výzkumnou část. Obě tyto části nejsou od sebe odděleny. V celé práci budu psát a porovnávat prostudovanou literaturu k danému tématu a zároveň již v průběhu textu této práce udělám srovnání s mými výsledky výzkumu.

Vlastní text je rozdělen do pěti kapitol. První kapitola se týká metodiky výzkumu. Výzkum je kvalitativní, přičemž budu zjišťovat a poté porovnávat názory laické a odborné veřejnosti. Výzkum je realizován pomocí polo-strukturovaného rozhovoru s laickou a odbornou veřejností. Odbornou veřejností jsou sociální pracovníci, kteří v rámci své profese pracují na OSPODu. Laickou veřejností jsou občané Klatovského okresu, kteří nepracují, jako sociální pracovníci a nestudovali obor zaměřený na sociální práce/sociální politiku. Pomocí výsledků z výzkumu udělám kvalitativní porovnání obou veřejností a srovnám s teoretickou částí práce. Druhá kapitola se zabývá rolí sociálního pracovníka na OSPODu. Dále se zde zaměřuji na samotný Orgán sociálně-právní ochrany dětí. Popisuji sociálního pracovníka na OSPODu, sociální šetření v rodině, vzdělání sociálního pracovníka a také zákony, které používá ve své profesi.

Třetí kapitola se zaměřuje na osobnostní předpoklady sociálního pracovníka na OSPODu. Jaké jsou jeho hodnoty. Do hodnot jsem zahrnula syndrom vyhoření. V kapitole Hodnoty sociálního pracovníka na OSPODu, se budu vzhledem k její možné rozsáhlosti zabývat zejména těmi pojmy a oblastmi, na které se zaměřovali samotní respondenti ve svých odpovědích. Čtvrtá kapitola pojednává o komunikaci sociálního pracovníka na OSPODu. Vyhodnocení výzkumu je provedeno v páté kapitole.

# **1 Metodika výzkumu**

## **1.1 Název výzkumu**

Představa veřejnosti o osobnosti sociálního pracovníka na OSPODu.

## **1.2 Cíl výzkumu**

Cílem výzkumu je zjistit a porovnat představu laické a odborné veřejnosti o roli sociálního pracovníka na OSPODu. Pod rolí sociálního pracovníka mám na mysli jeho pracovní náplň, vzdělání a pracovní předpisy, kterými se musí řídit. Dalším úkolem výzkumu bude zjistit a porovnat představu laické a odborné veřejnosti o osobnosti sociálního pracovníka na OSPODu. Pod osobností sociálního pracovníka si představuji jeho hodnoty a komunikační dovednosti.

## **1.3 Výzkumná otázka**

Jaká je role sociálního pracovníka na OSPODu z pohledu laické veřejnosti?

Jaká je role sociálního pracovníka na OSPODu z pohledu odborné veřejnosti?

Jaké osobnostní předpoklady by měl mít sociální pracovník na OSPODu z pohledu laické veřejnosti?

Jaké jsou osobnostní předpoklady sociálního pracovníka na OSPODu z pohledu odborné veřejnosti?

První a třetí výzkumná otázka je zkoumána z pohledu laické veřejnosti. Druhá a čtvrtá výzkumná otázka je zkoumána z pohledu odborné veřejnosti. Ve výzkumu chci zjistit, jaké má laická a odborná veřejnost představy o roli sociálního pracovníka, jaké hodnoty a komunikační dovednosti musí sociální pracovník mít. Dále budu provádět kvalitativní pozorování, přičemž porovnáím názory laické a odborné veřejnosti.

Pro účely vyhodnocení bude výzkum rozdělen na dvě fáze. První fáze výzkumu bude zaměřena na vyhodnocení první a druhé výzkumné otázky a poté na jejich porovnání. Druhá fáze výzkumu bude zaměřena na vyhodnocení třetí a čtvrté výzkumné otázky a dále na jejich porovnání.



Vedlejším cílem výzkumu bude zjistit, jestli je laická veřejnost dostatečně informovaná o OSPODu, o jeho poslání a poslání jeho profesních pracovníků.

Cíl výzkumu naplním pomocí osobních rozhovorů s respondenty. S respondenty se setkám jednou v rámci společného rozhovoru. Na setkání položím respondentovi otázky, které si předem připravím a během rozhovoru budu dotazovanému pokládat i doplňující otázky, které zapíši a přidám k příloze. Během rozhovoru se budu snažit, abych se dozvěděla co nejvíce informací, a dále si je budu ověřovat. Budu se snažit, aby šlo o přátelský rozhovor.

#### **1.4 Zkoumaný soubor**

Jako soubor respondentů jsem si vybrala veřejnost, kterou jsem dále rozdělila na odbornou a laickou.

Laickou veřejnost tvoří občané různého věku, kteří žijí v okrese Klatovy. Dalším kritériem pro mé dotazování u laické veřejnosti bude, zda nejsou sociálními pracovníky a nestudovali obor sociální práce/sociální politika. U laické veřejnosti budu provádět metodu sběru dat náhodným výběrem. Respondenty oslovím na veřejných akcích, například fotbalová utkání, vánoční trhy či prostředky veřejné hromadné dopravy.

Odbornou veřejností jsou sociální pracovníci, kteří pracují na OSPODu v Klatovském okrese.

Svůj výzkum budu provádět v okrese Klatovy.

##### **1.4.1 Počet respondentů**

U laické veřejnosti se budu dotazovat 13 respondentů.

U odborné veřejnosti budu provádět rozhovor s 5 respondenty.

#### **1.5 Typ výzkumu**

Kvalitativní výzkum.

#### **1.6 Metoda**

Dotazování.

## 1.7 Nástroj

Polo-strukturovaný rozhovor s pomocí návodu. Doslovný přepis rozhovorů bude umístěn v kapitole Přílohy.

## 1.8 Vlastní návod pro laickou veřejnost

---

**Otázky:****Sociální pracovník na OSPODu**

---

1. Víte, co znamená zkratka OSPOD?
2. Máte s tímto orgánem nějakou osobní zkušenost?
3. Jakou máte osobní zkušenost?
4. Do jakého věku se OSPOD o své klienty zajímá?
5. Jaké si myslíte, že jsou kompetence sociálního pracovníka na OSPODu?
6. Proč si myslíte, že se provádí sociální šetření v rodině?
7. Musí se sociální pracovník ohlásit rodině předem, než uskuteční sociální šetření v rodině?
8. Jaké si myslíte, že by měl mít sociální pracovník na OSPODu vzdělání?
9. Myslíte si, že je vzdělání u sociálních pracovníků zákonem určené?
10. Jakými zákony se podle Vás musí řídit zaměstnanci OSPODu?

---

Zdroj: Vlastní

---

**Otázky:****Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka na OSPODu**

---

1. Jaké by měl mít sociální pracovník na OSPODu osobnostní předpoklady?
2. Co by měly hodnoty pro sociálního pracovníka na OSPODu znamenat?
3. Jakou nejvyšší hodnotu by měl sociální pracovník dodržovat?
4. Víte, co znamená syndrom vyhoření a může jím sociální pracovník na OSPODu trpět?
5. Myslíte si, že je nějaká prevence, jak syndromu vyhoření předejít u sociálních pracovníků pracujících na OSPODu?
6. Jakými komunikačními dovednostmi by měl sociální pracovník na OSPODu v rámci své profese disponovat?

---

Zdroj: Vlastní

## 1.9 Vlastní návod pro odbornou veřejnost

---

<b>Otázky:</b>	<b>Sociální pracovník na OSPODu</b>
----------------	-------------------------------------

---

1. Věděli jste, co znamená OSPOD, než jste v této organizaci začali pracovat?
2. Máte s tímto orgánem nějakou osobní zkušenost? Mám na mysli zkušenost, která se týká jen vaší osoby.
3. Jakou?
4. Do jakého věku se OSPOD o své klienty zajímá?
5. Jaké máte Vy, jako sociální pracovník na OSPODu, kompetence ve své práci?
6. Proč se provádí sociální šetření v rodině?
7. Musí se sociální pracovník ohlásit předem, než uskuteční šetření v domácnosti klienta?
8. Jaké musí mít vzdělání sociální pracovník na OSPODu?
9. Jakému zákonu podléhá vzdělání sociálního pracovníka?
10. Jaké zákony používáte ve své profesi?

---

Zdroj: Vlastní

---

<b>Otázky:</b>	<b>Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka na OSPODu</b>
----------------	---

---

1. Jaké osobnostní předpoklady vaše profese vyžaduje?
2. Co pro Vás, jako pro sociálního pracovníka na OSPODu, znamenají hodnoty?
3. Když si představíte svůj žebříček hodnot ve své profesi, která z nich se nachází na nejvyšším místě?
4. Jaké jsou příčiny vzniku syndromu vyhoření?
5. Jak lze předejít syndromu vyhoření?
6. Jak Vy předcházíte syndromu vyhoření?
7. Jakými komunikačními dovednostmi disponujete v rámci své profese?

---

Zdroj: Vlastní

## 2 Sociální pracovník na Orgánu sociálně-právní ochrany dětí

### 2.1 Orgán sociálně-právní ochrany dětí

Orgán sociálně-právní ochrany dětí, neboli OSPOD, je jedním z fungujících systémů české právní ochrany dětí. Tento orgán podléhá Ministerstvu práce a sociálních věcí (MPSV).

„Sociálně-právní ochrana dětí je jednou z oblastí praktického naplňování lidských práv v systému moderní sociální politiky a projevem společenské odpovědnosti státu za ochranu a péči o slabší a potřebné.“<sup>1</sup>

Dříve se ochrana dětí starala o opatrovnictví dětí v případě jejich osiření. Postupem času se její zájem rozrostl i na děti, které žily v chudobě nebo na ty, které musely pracovat. Sociálně-právní ochrana byla zejména ovlivněna vytvořením konceptu syndromu CAN – syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte.

Hlavním úkolem sociálně-právní ochrany dětí (SPOD) je především chránit nezletilé děti před negativními vlivy společnosti. Igor Tomeš ve své knize popisuje, že cílem sociálně-právní ochrany dětí je zabezpečit dítě a jeho sociální vývoj v případě, jeho ohrožení.<sup>2</sup> Dále zmiňuje, že děti neohrožuje jen okolí, ale i rodina, která může děti vystavit hrubému zacházení, týrání, zneužívání nebo zanedbání. Tomeš se dále zabývá tím, že sociálně-právní ochrana se rozvíjí proto, že trestně-právní ochrana dítěti nebo klientovi jeho sociální situaci nevyřeší. Proto se u nás zakládají služby, které se snaží těmto jevům předcházet.<sup>3</sup>

V rámci svého kvalitativního výzkumu, kde jsem využila formu rozhovoru, jsem dotazovaným položila otázku:

**„Víte, co znamená zkratka OSPOD?“**

*Na tuto otázku mi odpovědělo deset respondentů, že vědí a zbylí tři dotazovaní respondenti zkratku neznali.*

---

<sup>1</sup> PTÁČEK, R. PEMOVÁ, T. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Praha: Grada, 2012, ISBN 978-80-247-4317-2, s. 13.

<sup>2</sup> Srov. TOMEŠ, I. *Sociální správa*. Praha: Portál, 2002, ISBN 80-7178-560-1, s. 152.

<sup>3</sup> Srov. TOMEŠ, I. *Obory sociální politiky*. Praha: Portál, 2011, ISBN: 978-80-7367-868-5, s. 208

Když mi respondenti odpověděli, že nevědí, zkratku jsem jim vysvětlila, protože bych nemohla ve svém výzkumu pokračovat dál.

Jelikož jsem do svých respondentů zapojila i sociální pracovníky, kteří pracují na OSPODu, zeptala jsem se jich:

**„Věděli jste, co znamená OSPOD, než jste v této organizaci začali pracovat?“**

**Čtyři sociální pracovníci věděli, díky studiu na vysoké škole. Jeden dotazovaný nevěděl.** Odpověď jednoho sociálního pracovníka mě překvapila. Myslela jsem si, že na oboru sociální práce/sociální politika na vyšší odborné škole nebo na vysoké škole, se o OSPODu a jeho kompetencích studenti učí.

Laické veřejnosti jsem se zeptala:

**„Máte s tímto orgánem nějakou osobní zkušenost?“**

**Jedenáct respondentů mi odpovědělo, že zkušenost nemají. Dva dotazovaní respondenti zkušenost mají.**

Těm, kteří mi odpověděli, že osobní zkušenost s OSPODem mají, jsem se zeptala:

**„Jakou máte osobní zkušenost?“**

*Pan Ondřej ve svých 14 letech podpálil rodičům stodolu. Pan Antonín se před 5lety rozváděl se svojí ženou a požádal o střídavou péči. Sociální pracovnice u něho doma prováděla sociální šetření v domácnosti.*

Respondentů z odborné veřejnosti jsem položila stejnou otázku jako respondentům z laické veřejnosti.

**„Máte s tímto orgánem nějakou osobní zkušenost? Mám na mysli zkušenost, která se týká jen vaší osoby.“**

Žádný z dotazovaných osobní zkušenost neměl.

Vzhledem k tomu, že mi respondenti v předchozí otázce odpověděli, že osobní zkušenost nemají, otázku „**Jakou?**“, kterou jsem pro ně měla připravenou, jsem už nepokládala.

„Sociálně-právní ochrana se zaměřuje především na děti, jejichž rodiče: zemřeli, neplní si své povinnosti, nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti, svěřené jiné fyzické osobě, pokud neplní své povinnosti, které vedou zahálčivý nebo nemravný život, zanedbávají školní docházku, požívají alkohol či návykové látky, žijí se prostitutí, spáchali trestný čin nebo, jde-li o děti mladší než 15 let – vlastně pachatele trestného činu, přestupku či jinak ohrožujícího občanské soužití, nepracujícího a bez dostatečného zdroje výživy, které opakovaně utíkají od rodičů nebo jiných osob odpovědných za jejich výchovu, na nichž byl spáchán trestní čin ohrožující život, zdraví, lidskou důstojnost, mravní vývoj či jmění, nebo je podezření ze spáchání takového činu.“<sup>4</sup>

Cílovou skupinou OSPODu jsou nezletilé děti do 18 let.<sup>5</sup>

V této kapitole jsem položila laické veřejnosti otázku:

**„Do jakého věku se OSPOD o své klienty zajímá?“**

*Více jak polovina dotazovaných (9) se shodli na 18-ti letech. Dva dotazovaní dokonce odpověděli, že do 18-ti let a když jsou studenti a nikoho nemají, až do doby ukončení studií. Dále mi bylo odpovězeno, že do 15-ti let a jeden respondent nevěděl.*

Odborné veřejnosti, jsem položila otázku:

**„Do jakého věku se OSPOD o své klienty zajímá?“**

*Všech pět sociálních pracovníků odpovědělo do 18-ti let.*

Sociálně-právní ochrana dětí patří v České republice do veřejného práva. Zákon 359/1999 Sb. § 1, který se zabývá SPOD, píše:

„(1) Sociálně-právní ochranou dětí (dále jen "sociálně-právní ochrana") se rozumí zejména:

- a) ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu
- b) ochrana oprávněných zájmů dítěte včetně ochrany jeho jmění
- c) působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny

<sup>4</sup> TOMEŠ, I. *Obory sociální politiky*, s. 213

<sup>5</sup> Srov. Zákon č. 359/1999 Sb., Zákon o sociálně-právní ochraně dětí. Praha: Portál veřejné správy České republiky, 2014. Dostupné na WWW: <http://portal.gov.cz/portal/ovm/>. [online]. [Citováno 2014-11-18].

- d) zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině.
- (2) Nedotčeny zůstávají zvláštní právní předpisy, které upravují též ochranu práv a oprávněných zájmů dítěte.
- (3) Tento zákon se použije na právní vztahy, které nejsou upraveny přímo použitelným předpisem Evropské unie v oblasti dávek pěstounské péče.<sup>6</sup>

Sociálně-právní ochrana dětí je garantovaná státem. Kompetentními subjekty jsou:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV).
- Úřad pro mezinárodní ochranu dětí.
- Obec v přenesené i samostatné působnosti.
- Fyzické i právnické osoby (jsou-li pověřené sociálně-právní ochranou dětí).

## 2.2 Sociální pracovník na Orgánu sociálně-právní ochrany dětí

OSPOD hlavně prověřuje případy, kde se jedná o špatné zacházení s dětmi ze strany rodičů nebo jiných osob pečující o ně. V tomto případě navrhuje další opatření, kterými mohou být – zbavení nebo pozastavení rodičovské odpovědnosti. Pracovník sociálně-právní ochrany dětí zastává roli kolizního opatrovníka dítěte v době rozvodu rodičů. Dále navrhuje ústavní výchovu a sleduje jeho výkon. Sociální pracovník má za úkol také navštěvovat neplnoleté osoby ve věznicích.<sup>7</sup>

Předpokladem pro výkon povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost.<sup>8</sup>

Sociální pracovník na OSPODu musí využívat celkové sociálně intervenční programy, které se kombinují s různými terapeutickými postupy a přístupy.<sup>9</sup>

System ochrany dětí by měl být postaven na těchto principech:

- (1) Systematizace procesu ochrany dětí.
- Proces ochrany dětí musí být dostatečně jasný, účinný a systematický.
- Diagnostika dětí, které jsou ohrožené, vychází z hodnocení situace jich

<sup>6</sup> Zákon č. 359/1999 Sb., Zákon o sociálně-právní ochraně dětí. Praha: Portál veřejné správy České republiky, 2014. Dostupné na WWW: <http://portal.gov.cz/portal/ovm/>. [online]. [Citováno 2014-11-18].

<sup>7</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2011, ISBN 978-80-262-0041-3, s 93

<sup>8</sup> CHREMKOVA, M., SOBOTKOVÁ, H., VAJ'DÁKOVÁ, Z. In: JANOUŠKOVÁ, K. (ed.). *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*, Ostrava: Ostravská univerzita Ostrava, 2007, ISBN 978-80-7368-229-3, s. 31

<sup>9</sup> Srov. PTÁČEK, R. PEMOVÁ, T. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 30-33.

samotných a jejich rodiny. Hodnocení slouží k vytvoření plánu na ochranu dítěte a intervenční strategii. Tento proces je pravidelně vyhodnocován a podrobován analýze. Měřítkem efektivity intervence je snížená ohroženost dítěte, zlepšení jeho životních podmínek a zvýšení kompetence rodičů. Případy ohrožených dětí jsou evidovány, což slouží k příkladům dobré praxe nebo ke zlepšení procesu ohrožených dětí.

- (2) Komunitní přístup k diagnostice a intervenci.

Tento přístup je postaven na komunitním principu, aktivita se provádí v místě, kde ohrožené dítě žije. Především se využívají služby terénního a ambulantního charakteru. Služby uznávají kulturní specifika každé rodiny. Komunitní formy pomoci se nezaměřují jen na péči o děti, ale zaměřují se i na pomoc rodičům.

- (3) Intervence se zaměřuje na dítě i jeho rodiče.

Psychosociální služby se zaměřují na děti i na jejich rodiče. Služby, které se poskytují dětem, se zaměřují především k zmírnění nebo odstranění nežádoucích projevů nedostatečné péče, k rozvíjení jejich schopností a dovedností. Služby, které se poskytují rodičům, se zaměřují na posílení rodičovských kompetencí, zlepšování postavení rodiny ve společnosti a zvládání stresových situacích.

- (4) Princip multidisciplinární spolupráce.

Tento přístup je zásadním prvkem celého procesu ochrany ohrožených dětí. Multidisciplinarita pomáhá zhodnotit situaci dítěte a rodiny. Určí aktuální stav dítěte a jeho potřeby. Multidisciplinární spolupráce umožňuje posuzování ohrožení dítěte, kdy jde o nejednoznačný nebo obtížný případ.

Kompetence sociálního pracovníka jsou:

- (1) má povinnost:

- působit na rodiče, aby plnili povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti
- projednat s rodiči odstranění nedostatků ve výchově dítěte
- činí opatření k omezování působení nepříznivých vlivů na dítě
- pořádá v rámci poradenské činnosti přednášky
- poskytuje pěstounům nebo osobám vhodných stát se osvojiteli poradenskou činnost



(2) činí opatření na ochranu dítěte – podává návrh soudu:

- na osvojení dítěte, jestliže biologičtí rodiče neprojevují zájem o dítě,
- na zbavení rodičovské zodpovědnosti nebo na jeho omezení, popřípadě na jeho pozastavení
- na nařízení ústavní výchovy a na jeho prodloužení nebo zrušení
- na svěřením dítěte do péče zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc
- vykonává funkci opatrovníka a poručníka.<sup>10</sup>

Laické veřejnosti jsem se zeptala:

**„Jaké si myslíte, že jsou kompetence sociálního pracovníka na OSPODu?“**

V této otázce každý respondent odpověděl více odpověďmi, proto jsem výsledek shrnula takto:

*Víc jak polovina respondentů (9) se shodla na tom, že sociální pracovník na OSPODu odebírá děti z domova. Pětkrát respondenti odpověděli, že sociální pracovník provádí domácí šetření. Tři respondenti z laické veřejnosti odpověděli, že zastupuje děti. Dva dotazovaní se shodli, že se musí hlavně řídit zákony. Jedna odpověď se týkala poručnictví a jedna umístování dětí do dětského domova.*

Dotazovaným z odborné veřejnosti, jsem položila otázku:

**„Jaké máte Vy, jako sociální pracovník na OSPODu, kompetence ve své práci?“**

Stejně jako u laické veřejnosti tak i u odborné veřejnosti jsem od respondentů získala více odpovědí, proto jsem svůj výsledek shrnula takto:

*Více než polovina (3) sociálních pracovníků se shodla na tom, že v rámci své profese podávají návrh například na umístění dětí do dětského domova. Dva respondenti se shodli, že OSPOD má na starost kontrolu výkonu soudem nařízené ústavní výchovy u svých klientů. Další odpovědi zněly - provádí domácí šetření, spolupracuje s jinými zařízeními (škola), musí působit na rodiče, aby plnili povinnosti plynoucí z rodičovských povinností (viz kapitola 2. 1 OSPOD, zákon o sociálně-právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb.), zastupuje děti například při správních řízeních. Každá z těchto odpovědí byla zmíněna dvakrát. Jednou mi sociální pracovník odpověděl, že v rámci své profese se musí účastnit soudu, při kterém je jednáno o jeho klientu/klientech.*

<sup>10</sup> Srov. STŘEDISKO NÁHRADNÍ RODINNÉ PÉČE. ETORA. 2013 Dostupné na: [http://www.nahradnirodina.cz/soucasny\\_system\\_socialne\\_pravni\\_ochrany\\_deti\\_v\\_ceske\\_republice](http://www.nahradnirodina.cz/soucasny_system_socialne_pravni_ochrany_deti_v_ceske_republice) [online]. [cit. 2014-10-25].

### 2.3 Sociální šetření v rodině klienta

Sociální šetření v rodině je stanovené zákonem o sociálních službách. Pracovníkovi šetření pomáhá zmapovat situaci v rodině. Umožňuje mu vidět, v jakých životních podmínkách žije, jak jsou v domácnosti zajišťovány potraviny nebo jaká rizika dítě v rodině ohrožují. Šetření může být prováděno bez ohlášení pracovníka.

Sociálního šetření se může zúčastnit i policie ČR, jestliže si to vyžádá situace. Tím je myšlena situace, kdy rodina není ochotna spolupracovat. Šetření může být jednorázové nebo nahodilé. Při šetření jde hlavně o kontrolu.<sup>11</sup>

Respondentům z laické veřejnosti jsem se zeptala:

**„Proč si myslíte, že se provádí sociální šetření v rodině?“**

*Odpověď* „Aby se zjistilo, jak se rodiče starají o své děti,“ měla zastoupení u sedmi respondentů. Čtyři dotazovaní se shodli na odpovědi: „Aby se zjistilo, jestli je o děti řádně postaráno.“ Dvakrát byla odpověď od respondentů zaměřena na to, že domácí šetření se provádí na popud oznámení třetí osoby („na udání“).

Odborné veřejnosti jsem položila otázku založenou na stejném principu:

**„Proč se provádí sociální šetření v rodině?“**

*Nadpoloviční většina (4) sociálních pracovníků se shodla na odpovědi „Aby se zjistily podmínky, ve kterých dítě žije.“ Od jednoho sociálního pracovníka zněla odpověď „Aby se zjistilo co nejvíce o problému.“*

V tomto okruhu jsem se dotazovaných z laické veřejnosti zeptala:

**„Musí se sociální pracovník ohlásit rodině předem, než uskuteční sociální šetření v rodině?“**

*Více jak polovina dotazovaných (9) se shodla na odpovědi, že se sociální pracovník rodině musí ohlásit. Zbylé čtyři odpovědi zněly, že se sociální pracovník ohlásit rodině nemusí.*

Tři respondenti z laické veřejnosti v rozhovoru udali důvody, proč by se sociální pracovník rodině ohlásit neměl, když jde na šetření. Pan Jakub udal důvod: „Nemusí, protože takhle se alespoň nestihne na něj připravit a pracovník tak zachytí reálný

---

<sup>11</sup> Srov. PTÁČEK, R. PEMOVÁ, T. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 94.

**obraz života v rodině.**“ (Viz kapitola Přílohy, rozhovor s panem Jakubem, paní Janou a paní Lenkou).

Odborné veřejnosti jsem se zeptala taktéž:

**„Musí se sociální pracovník ohlásit předem, než uskuteční sociální šetření v domácnosti klienta?“**

*Všichni dotazovaní respondenti z odborné veřejnosti se shodli na tom, že ne.*

Při všech rozhovorech s odbornou veřejností jsem také slyšela důvody, které vedou k tomu, proč se sociální pracovník rodině nehlásí, než jde k nim na šetření. Paní Lenka udala tento důvod: **„Šetření se provádějí neohlášená. Když se bude předem ohlašovat, tak rodina může zanedbanou domácnost alespoň částečně přivést do lepšího stavu. Vždy je v tomto ohledu lepší moment překvapení, kdy vidíme, jak to v domácnosti opravdu vypadá a jak to tam funguje. Samozřejmě z jedné návštěvy není možné vypořádat celkové fungování a žití rodiny, ale i z jednoho šetření se dá leccos vypořádat.“** (Viz kapitola Přílohy, rozhovor s paní Lenkou, Annou a Milenou)

## **2.4 Vzdelání**

Sociální pracovník, který pracuje v zařízení sociálně-právní ochrany dětí, musí dosáhnout vyššího odborného vzdělání nebo vysokoškolského vzdělání v oboru sociálních prací. Vzdělání sociálního pracovníka podléhá zákonu o sociálních službách č. 108/2006. I po splnění podmínek daných zákonem ovšem vzdělávání sociálního pracovníka nekončí. Má dále povinnost se vzdělávat a tím rozvíjet svoji kvalifikaci, akreditovanými programy nebo stážemi v zahraničí.<sup>12</sup>

V tomto okruhu, jsem položila laické veřejnosti otázku:

**„Jaké si myslíte, že by měl mít sociální pracovník na OSPODu vzdělání?“**

*Většina (9) respondentů odpověděla, že sociální pracovník musí mít vystudovanou vysokou školu. Dále mi bylo dvakrát odpovězeno, že buď vysokoškolské, nebo vyšší odborné. Zbylé dvě odpovědi se týkaly středoškolského vzdělání.*

---

<sup>12</sup> Srov. SOKOL, R. TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*, Praha: ASPI, 2008, ISBN 978-80-7357-316-4, s. 177.

Odborné veřejnosti jsem se také zeptal na otázku:

**„Jaké musí mít vzdělání sociální pracovník na OSPODu?“**

*Dva sociální pracovníci se shodli na minimálně vyšším odborném vzdělání. Další dva sociální pracovníci odpověděli, že musejí mít v rámci své profese vystudovanou vyšší odbornou školu nebo vysokou školu. Poslední sociální pracovník mi při rozhovoru odpověděl vysokou školu.*

Laické veřejnosti jsem se dále v okruhu vzdělání sociálních pracovníků zeptala:

**„Myslíte si, že je vzdělání u sociálních pracovníků zákonem určené?“**

*Nadpoloviční většina (11) dotazovaných odpověděla ano. Zbylí dva respondenti odpověděli ne.*

Dále jsem se respondentů z odborné veřejnosti zeptala:

**„Jakému zákonu podléhá vzdělání sociálního pracovníka?“**

*Všichni dotazovaní z odborné veřejnosti odpověděli zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.*

## **2.5 Legislativní opatření, které používá sociální pracovník na Orgánu sociálně-právní ochrany dětí**

### **2.5.1 Zákon o sociálně-právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb.**

Tento zákon je už zmiňován v kapitole 2. 1 OSPOD

### **2.5.2 Zákon o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže a o změně některých zákonů č. 218/2003 Sb.**

Zákon o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže a o změně některých zákonů upravuje podmínky odpovědnosti mládeže za protiprávní činy uvedené v trestním zákoníku. Zaměřuje se na projednávání protiprávních činů, kterých se dopustili děti a mladiství. Tento zákon slouží k tomu, aby se zamezilo páchání protiprávních činů ze strany dětí a mladistvých. Zákon se vztahuje jen na ty, kteří v době činu nepřekročili 18 rok věku.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Srov. Zákon č. 218/2003 Sb., Zákon o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže a o změně některých zákonů. Praha: Portál veřejné správy České republiky, 2014. Dostupné na: WWW: <http://portal.gov.cz/portal/ovm/>. [online]. [Citováno 2014-11-28].

### **2.5.3 Zákoník práce č. 262/2006 Sb.**

Zákoník práce upravuje pracovněprávní vztah mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem. Zákon zahrnuje práva a povinnosti zaměstnavatelů, ale i zaměstnanců. Do zákoníku práce lze zahrnout vše, co se týká zaměstnání.<sup>14</sup>

### **2.5.4 Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.**

„§ 1

- (1) „Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci (dále jen "osoba") prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.
- (2) Tento zákon dále upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, pokud vykonává činnost v sociálních službách nebo podle zvláštních právních předpisů při pomoci v hmotné nouzi, v sociálně-právní ochraně dětí, ve školách a školských zařízeních, u poskytovatelů zdravotních služeb, ve věznicích, v zařízeních pro zajištění cizinců a v azylových zařízeních.
- (3) Tento zákon se použije na právní vztahy, které nejsou upraveny přímo použitelným předpisem Evropské unie<sup>15</sup>

Zákon 108/2006 Sb. § 109 o sociálních službách definuje sociálního pracovníka takto „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<sup>16</sup>

<sup>14</sup> Srov. Zákon č. 262/2006 Sb., Zákoník práce. Praha: Portál veřejné správy České republiky, 2014. Dostupné na WWW: <http://portal.gov.cz/portal/ovm/>. [online]. [Citováno 2014-11-28].

<sup>15</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Praha: Portál veřejné správy České republiky, 2014. Dostupné na WWW: <http://portal.gov.cz/portal/ovm/>. [online]. [Citováno 2014-11-28]

<sup>16</sup> Česká republika. Zákon o Sociálních službách: Sociální pracovník. In: Sbírka zákonů ČR. 14.03.2006, 37/2006. Dostupné z: [file:///C:/Users/Dana/Downloads/108\\_2006\\_Sb\\_v20140624.pdf](file:///C:/Users/Dana/Downloads/108_2006_Sb_v20140624.pdf)

### **2.5.5 Občanský zákoník platný od 1. 1. 2014**

V Občanském zákoníku se sociální pracovníci pracující na OSPODu nejvíce soustředí na rodinné právo. Rodinné právo upravuje mimo jiné manželství, osvojení, poručnictví a pěstounství.

### **2.5.6 Zákon o probační a mediační službě č. 257/2000 Sb.**

Probační a mediační službu zřizuje stát proto, aby vykonávala dohled nad obžalovanými, odsouzenými nebo obviněnými. Kontroluje výkon jejich trestu, který není spojován s odnětím svobody. Poskytuje obviněnému individuální pomoc. Probační a mediační služba na něj působí tak, aby žil řádným životem a tím by došlo k obnově jeho společenských vztahů. Dále služba zprostředkovává činnost k urovnání vztahů mezi obviněným a poškozeným.<sup>17</sup>

### **2.5.7 Zákon o státním zastupitelství č. 283/1993 Sb.**

Státní zastupitelství slouží k zastupování státu při ochraně veřejného zájmu. Zákon o státním zastupitelství upravuje postavení státních zástupců při výkonu své činnosti. Tento orgán provádí dozor nad dodržováním právních předpisů, tam kde je nařízená vazba, odnětí svobody, ústavní výchova nebo ochranné léčení. Dále se vykonává při těchto opatření, kde je podle zákona oprávněna omezená osobní svoboda. Při výkonu své působnosti dbá na to, aby nebyla porušena lidská práva a svoboda, lidská důstojnost a rovnost všech před zákonem.<sup>18</sup>

### **2.5.8 Zákon o rejstříku trestů č. 269/1994 Sb.**

V rejstříku trestů jsou vedeny záznamy o fyzických a právnických osobách odsouzených v trestním řízení a záznamy o jiných přestupcích určeny pro trestní řízení.<sup>19</sup>

### **2.5.9 Vyhláška o výkonu ústavní výchovy a ochranné výchovy ve školských zařízeních č. 438/2006 Sb.**

Vyhláška zahrnuje podmínky provozu školských zařízení pro výkon ústavní výchovy a ochranné výchovy. Zaměřuje se na kritéria pro umístění dětí do ústavních zařízení,

---

<sup>17</sup>Srov. Zákon č. 257/2006 Sb., Zákon o probační a mediační službě. Praha: Portál veřejné správy České republiky, 2014. Dostupné WWW: <http://portal.gov.cz/portal/ovm/>. [online]. [Citováno 2014-11-28].

<sup>18</sup>Srov. Zákon č. 283/1993 Sb., Zákon o státním zastupitelství. Praha: Portál veřejné správy České republiky, 2014. Dostupné na WWW: <http://portal.gov.cz/portal/ovm/>. [online]. [Citováno 2014-11-28].

<sup>19</sup>Srov. Zákon č. 269/1994 Sb., Zákon o rejstříku trestů. Praha: Portál veřejné správy České republiky, 2014. Dostupné na WWW: <http://portal.gov.cz/portal/ovm/>. [online]. [Citováno 2014-11-28].

na zajišťování bezpečnosti nebo na počet dětí umístěných v zařízení. Vyhláška upravuje organizační postup při přijímání, umístění, přemístění a propuštění dětí z ústavu. Vyhláška se nevztahuje jen na děti, které jsou občany České republiky, ale i na děti, které nejsou občany státu.<sup>20</sup>

#### **2.5.10 Zákon o výkonu vazby č. 293/1993 Sb.**

Zákon stanovuje práva a povinnosti osob ve vazbě a zaměstnancům Vězeňské služby. Ve výkonu vazby nesmí být porušovaná lidská práva a obviněný nesmí být vystaven fyzickému ani psychickému nátlaku. Místo výkonu vazby jsou věznice nebo zvláštní věznice.<sup>21</sup>

#### **2.5.11 Úmluva o právech dítěte**

Úmluva o právech dítěte je mezinárodní dohoda o právech dítěte, která zahrnuje 54 článků a ty jsou rozděleny do 4 kategorií.

- První kategorie Hlavní zásady se zaměřuje na diskriminaci dětí, jejich práva na život a na jejich socializaci.
- Druhá kategorie Právo na přežití a rozvoj zahrnuje články, které popisují, co vše je potřeba k tomu, aby se dítě správně vyvíjelo a rostlo.
- Třetí kategorie Práva na ochranu popisuje práva dětí na jejich bezpečí a jejich ochranu. Tato kategorie zmiňuje právo na ochranu dětí při válečném konfliktu.
- Čtvrtá kategorie Právo na zapojení se do společnosti popisuje práva dětí na to, aby jim bylo nasloucháno a jejich názory byly přijímány s vážností.

Úmluva o právech dítěte byla státy přijata 20. listopadu 1989 Valným shromážděním OSN.<sup>22</sup>

#### **2.5.12 Standardy kvality sociálních služeb**

Standardy kvality sociálních služeb slouží jako pravidla fungování těchto služeb, které musí vypracovat každý poskytovatel sociálních služeb. Standardy popisují správnou kvalitu služeb při postupu orgánu sociálně-právní ochrany dětí ve vztahu k dětem, jejich

---

<sup>20</sup>Srov. Zákon č. 438/2006 Sb., Zákon o výkonu ústavní výchovy a ochranné výchovy ve školských zařízeních. Praha: Portál veřejné správy České republiky, 2014. Dostupné na WWW: <http://portal.gov.cz/portal/ovm/>. [online]. [Citováno 2014-11-28].

<sup>21</sup>Zákon č. 293/1993 Sb., Zákon o výkonu vazby. Praha: Portál veřejné správy České republiky, 2014. Dostupné na WWW: <http://portal.gov.cz/portal/ovm/>. [online]. [Citováno 2014-11-28].

<sup>22</sup>Srov. UNICEF, Úmluva o právech dítěte. Český výbor pro Unicef, 2014-2015. Dostupné na: <http://www.unicef.cz/aktualne/82292-umluva-o-pravech-ditete>. [online]. [cit. 2015-02-19].

rodičům a k jiným osobám odpovědných za výchovu dětí. Standardy zahrnují 14 předpisů.<sup>23</sup>

V této kapitole, jsem laické veřejnosti položila otázku:

**„Jakými zákony se podle Vás řídí zaměstnanci na OSPODu?“**

Při této otázce respondenti odpovídali víceméně shodně. Výsledek jsem shrnula takto:

*Na Občanském zákoníku a zákonu o sociální právní ochraně dětí se respondenti shodli pětkrát. Zákon o rodině byl zmíněn ve čtyřech odpovědích. Po jedné odpovědi mi respondenti odpověděli Zákon o sociálních službách a Trestní právo. Dva dotazovaní na tuto otázku neodpověděli, neboť odpověď neznali.*

Odborné veřejnosti jsem položila v tomto okruhu také otázku:

**„Jaké zákony používáte ve své profesi?“**

I v tomto případě se respondenti na odpovědích shodli, svůj výsledek jsem shrnula takto:

*O Zákonu o sociálně právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb. se shodli čtyři sociální pracovníci. Na Zákonech o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže a o změně některých zákonů č. 218/2003 Sb., o sociálních službách č.108/2006 Sb. a vyhlášce o výkonu ústavní výchovy a ochranné výchovy ve školských zařízeních č. 438/2006 Sb. se shodli tři sociální pracovníci. Dvakrát byl zmíněn Zákon o výkonu vazby č. 293/1993 Sb. Po jedné odpovědi mi byl sdělen Zákon o probační a mediační službě č. 257/2000 Sb. a Zákon o rejstříku trestů č. 269/19994 Sb.*

---

<sup>23</sup>Standardy kvality pro OSPOD. Praha: Portál MPSV. Dostupné z:  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/15511/Standardy\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/15511/Standardy_OSPOD.pdf), [online]. [cit. 2015-02-02].



### 3 Osobností předpoklady sociálního pracovníka na Orgánu sociálně-právní ochrany dětí

Osobnost sociálního pracovníka tvoří znalosti, hodnoty, víra a osobnost vlastního „já“. Sociální pracovník čerpá při své profesi i z vlastních životních zkušeností, ale i z kulturního dědictví a tím vším usiluje o pravost a autentičnost v kontaktu se svými klienty.<sup>24</sup>

U osobnosti sociálního pracovníka se uvádí šest kvalit:<sup>25</sup>

(1) Humánní tendence

Sociální pracovník se musí o lidi zajímat a chtít jim pomoci. Humánní tendence v tomto případě znamená, že sociální pracovník musí v sobě zaujmout vnitřní postoj k člověku, ve kterém se ukáže jeho sklon k povolání. Humánní tendence se projevují v tolerantním chápání lidských slabostí, v soucitu, v nasměrování klienta na pozitivní vlastnosti člověka a v zastání se. Sociální pracovník musí jednat v lidském duchu, který ovlivňuje jeho myšlení, cítění a intuici. Naopak nesmí se k lidem chovat lhostejně, zlostně a agresivně. Humánní tendence sociálního pracovníka představují impuls osobnosti, aby se pracovník choval opravdově a angažoval se u lidí, kteří jsou v tíživé životní situaci.

(2) Schopnost komunikace a kooperace

Komunikace patří k základním schopnostem osobnosti sociálního pracovníka. Jedná se o verbální i neverbální komunikaci. K práci sociálního pracovníka patří i to, že musí snadno a rychle navazovat nové kontakty s lidmi. Při komunikaci s agresivním, odmítavým nebo jinak narušeným klientem, se musí přizpůsobit jeho komunikaci i na základě nepřátelského jednání ze strany klienta. Styl komunikace sociálního pracovníka musí působit tak, že je nenucený a otevřený, aby se mu klient otevřel a začal s ním komunikovat. Ze strany sociálního pracovníka se předpokládá také značná otevřenost a srdečnost.

---

<sup>24</sup>Srov. PTÁČEK, R. PEMOVÁ, T. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 124.

<sup>25</sup>Srov. LÜSSI, P. *Systematische Sozialarbeit. Praktisches Lehrbuch der Sozialberatung*. In SAUMEROVÁ, E. *Vztah sociálního pracovníka a klienta v systematické sociální práci*. In MLČÁK, Z., K. PAULÍK a H. ZÁŠKODNÁ (ed.). *Osobnost v kontextu prosociálního chování a zátěžové odolnost*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2008. ISBN 978-80-7368-532-4, s. 176-178

Kooperace, neboli spolupráce, je jednou z důležitých kvalit sociálního pracovníka. Předpokladem je, že kdo umí dobře komunikovat, tak umí i dobře spolupracovat. Kooperace je analogická komunikace. V sociálních pracích se spolupráce chápe mezi sociálním pracovníkem a nějakou třetí osobou. Třetí osoba představuje osobu, která klientovi také pomáhá. V této situaci se sociální pracovník nesmí nechat ovládnout potřebou moci a strachem z konkurence. Naopak musí odstoupit, omezit svou pomoc a uznat třetí osobu. Jeho úkolem je podporovat tuto spolupráci.

(3) Iniciativa a dynamika

Iniciativa a dynamika jsou kvality, které se u sociálního pracovníka projevují tehdy, když sám usiluje o změnu a řešení sociálního problému a má vliv na klienty, u kterých se snaží změnit chování nebo jednání, které by vedlo ke změně. Sociální pracovník by měl v této situaci činit rozhodnutí, za které by měl být schopen nést odpovědnost. Iniciativní sociální pracovník je orientovaný jen na cíl a nasazuje proto na uskutečnění svou osobní energii.

(4) Stabilita

Stabilita u sociálního pracovníka se projevuje samostatností, rozhodováním a výkonnostní zatížeností. Samostatnost mu pomůže zůstat sám sebou a nebude tak ovlivňován ostatními lidmi. Práce sociálního pracovníka obsahuje neustálé rozhodování, např. jak vyřešit daný problém, jaké zaujmout stanovisko k problému nebo jaké podat žádosti. Práce sociálního pracovníka zahrnuje i to, že musí učinit taková opatření, s kterými sám nesouhlasí, která jsou proti jeho vůli nebo jsou proti vůli jeho klienta. Jestliže jsou proti vůli klienta, musí si své rozhodnutí prosadit a ubránit ho. Výkonnostní zatížení je značně psychicky náročné. Pracovník neustále pracuje s lidmi, kteří jsou značně problematictí, kouká na jejich nouzi a při práci s nimi se dostává i do konfliktních situací. Při práci se potýká s častými výtkami, výhrůžkami a kritikou, ať už ze strany nadřízených, spolupracovníků nebo klientů. K této práci potřebuje hlavně duševní sílu, trpělivost a shovívavost.

(5) Sociální inteligence

Sociální inteligence se projevuje jako schopnost poznávání. Tato schopnost pomáhá sociálnímu pracovníkovi porozumět lidem, jejich problémům, názorům a chování. Sociální pracovník musí umět pochopit sociální problém klienta a tím

pádem s ním musí umět zacházet. Dále by měl být schopen přemýšlet nad možnostmi řešení problému a nad cestami, jak problém vyřešit.

(6) Mravní integrita

Sociální pracovník je považován za mravně integrovaného tehdy, jestliže se opravdově zajímá o utrpení klientů v jejich tíživé životní situaci a prokazuje svým jednáním a chováním opravdové sociální cíle. V tomto momentě je považován za důvěryhodnou osobu. Na sociálního pracovníka jsou kladeny dva požadavky. Jedním je osobní opravdovost, do které je zahrnuto lhaní. Sociální pracovník nesmí za žádné situace mluvit nepravdu. Jestliže se do této situace pracovník dostane, může odmítnout vypovídat nebo odpovědět vyhýbavou odpovědí. Sociální pracovník může udělat chybu, ale v tom případě ji musí připustit a ne ji svalovat na ostatní. Do druhého požadavku se zahrnuje etická jistota hodnot. Etickou jistotou hodnot se myslí to, že pracovník musí rozeznávat co je a není eticky přípustné.

I v této kapitole jsem se laické veřejnosti zeptala:

**„Jaké by měl mít sociální pracovník na OSPODu osobnostní předpoklady?“**

Zde také respondenti odpovídali více možnostmi.

**Empatie** měla u laické veřejnosti zastoupení u **pěti** dotazovaných. **Čtyři** respondenti odpověděli, že sociální pracovník na OSPODu musí mít osobnostní předpoklad **inteligenci**. **Důvěryhodnost** a **ochotu** mi respondenti odpověděli **tříkrát**. Po **dvou** odpovědích měla **čestnost, komunikace** a **vyrovnanost**. Po **jedné** odpovědi respondenti odpovídali **asertivitu, trpělivost, pracovitost, samostatnost** a **etičnost**. **Jeden** dotazovaný mi odpověděl: **„Zkušenost s vlastním dítětem“**.

Odborné veřejnosti jsem také položila otázku:

**„Jaké osobnostní předpoklady vaše profese vyžaduje?“**

I v tomto okruhu měli respondenti z odborné veřejnosti možnost odpovídat více odpověďmi:

**Komunikační předpoklady, naslouchání** a **empatii** odborná veřejnost odpověděla **čtyřikrát**. Po **třech** odpovědích měla **důvěryhodnost** sociálního pracovníka. Dále byl **dvakrát** zmíněn **respekt** a **jedenkrát** **otevřenost** a **trpělivost**.

### 3.1 Definice osobnosti podle psychologie

Osobnost lze definovat jako „hypotetický konstrukt vyjadřující vnitřní podstatnou dynamickou organizaci lidské psychiky, která determinuje její vnější projevy“.<sup>26</sup> Osobnost z psychologického hlediska náleží každému jedinci, protože každý je jedinečný a neopakovatelný. Osobnost člověka tvoří jeho biologické, psychické a sociální znaky. Biologické a sociální znaky, neboli individuální rozdíly jsou velice jednoduše identifikované u každého člověka, např. barva vlasů, pohlaví a z jakého prostředí pochází. Psychické, neboli typologické rozdíly, se rozlišují až při bližším a delším poznání.<sup>27</sup>

### 3.2 Hodnoty

Termín hodnota se používá v mnoha společensko-vědních disciplínách, ale neexistuje žádná přesná definice.<sup>28</sup>

„Obecně lze hodnoty definovat jako vše, co člověk považuje za významné a důležité, čeho si člověk váží, co ovlivňuje výběr vhodných způsobů (prostředků) a cílů jeho jednání“<sup>29</sup>

Hodnoty si musí každý jedinec osvojit během svého života na základě svých dobrých a špatných zkušeností.<sup>30</sup> Je možné je dělit podle časového hlediska na minulé, současné a budoucí. Právě u minulých je kladem důraz na zkušenosti, současné značí momentální zájem a budoucí cíle.<sup>31</sup>

Hodnoty jsou u jedince uspořádány podle pyramidálního charakteru, různého stupně obecnosti, významu a funkce.<sup>32</sup> Nejvyšší hodnoty v pyramidálním charakteru nelze dosáhnout, neboť ji tvoří hodnota, jež jedinci pomáhá utvářet plnohodnotný život.<sup>33</sup>

---

<sup>26</sup> NAKONEČNÝ, M. *Úvod do psychologie*. Praha: Academia, 2003, ISBN 80-200-0993-0, s. 245.

<sup>27</sup> Srov. KOPECKÁ, I. *Psychologie 2: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada, 2012, ISBN 978-80-247-38765-2, s. 8-9.

<sup>28</sup> Srov. HAVRDOVÁ, Z. a kol. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotnických službách*. Praha: Univerzita Karlova, Fakulta humanitních studií, 2010, ISBN 978-80-87398-06-7, s. 114.

<sup>29</sup> Nečasová, M. *Respekt ke klientům na praktickém příkladu kvality života seniorů v domově*. Dostupné na: <http://is.muni.cz/el/1423/podzim2004/SPP111/um/akad1.pdf>. [online]. [cit. 2015-02-19].

<sup>30</sup> Srov. SEITL, M. *Poznávání interpersonálních charakteristik osobnosti*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2012, ISBN 978-80-244-3320-2, s. 18.

<sup>31</sup> Srov. CAKIRPALOGLU, P. *Psychologie hodnot*. Olomouc: Votobia, 2004, ISBN 80-7220-195-6, s. 361.

<sup>32</sup> Srov. SEITL, M. *Poznávání interpersonálních charakteristik osobnosti*, s. 30.

<sup>33</sup> Srov. CAKIRPALOGLU, P. *Psychologie hodnot*, s. 358

Člověk získává smysl života naplňováním hodnot, kterým jsou podřizovány snahy, touhy, zájmy a potřeby.<sup>34</sup> Na tomto základě rozdělil Viktor Emil Frankl hodnoty na zážitkové, tvůrčí a postojoyvé.<sup>35</sup>

Hodnoty, které stabilně k osobnosti jedince patří, nejsou absolutní a během života se transformují. Transformace záměrná nebo spontánní probíhá během obecného vývoje jedince. Záměrné přeměny hodnot jsou cílené a promyšlené. Přeměny spontánní jsou ovlivněné každodenním způsobem života. Hodnota se stává stabilní a funkční v jejím systému, jestliže je dosaženo cíle, naplnění hodnoty.<sup>36</sup>

V této kapitole „Hodnoty“ jsem se dotazovaných z laické veřejnosti zeptala:

**„Co by měly hodnoty pro sociálního pracovníka na OSPODu znamenat?“**

*U pěti respondentů zněla odpověď: „Priority, které by neměly překročit.“ Čtyři respondenti mi odpověděli: „Přístupovat k lidem lidsky.“ Po dvou odpovědích měla spravedlnost a morálka.*

Odborné veřejnosti jsem v tomto okruhu položila otázku:

**„Co pro Vás, jako pro sociálního pracovníka na OSPODu, znamenají hodnoty?“**

Pro každého sociálního pracovníka znamenají hodnoty něco jiného a podle toho také odpovídali:

*Jeden sociální pracovník odpověděl: „Dělat práci podle nejlepšího svědomí a vědomí.“*

*Pro druhého sociálního pracovníka znamenají hodnoty: „Chci, umím a mohu pomoci.“*

*Třetí odpověděl: „Dělat práci srdcem.“ Čtvrtý sociální pracovník odpověděl: „Priority,*

*podle kterých postupuji při řešení problému.“ Poslední dotazovaný z odborné veřejnosti řekl: „Hodnoty pro mě znamenají dodržování lidských práv, práv dítěte a práva na důstojný život.“*

---

<sup>34</sup>Srov. ZÁŠKODNÁ, H., MLČÁK, Z. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Praha: Triton, 2009, ISBN 978-80-7387-306-6, s. 179.

<sup>35</sup>Srov. FRANK, V. E. *Víle ke smyslu: vybrané přednášky o logoterapii*. Překlad Vladimír Jochmann. Brno: Cesta, 1994, ISBN 80-85319-29-2, s. 191.

<sup>36</sup>Srov. CAKIRPALOGLU, P. *Psychologie hodnot*, s. 391 a 396.

### 3.2.1 Hodnoty sociálního pracovníka pracujícího na Orgánu sociálně-právní ochrany dětí

Hodnoty úzce souvisí nejen s prací sociálního pracovníka, ale také s ním samotným a s jeho osobností. Proto i ve vztahu s klientem musí sociální pracovník citlivě pracovat s hodnotami klienta i se svými vlastními. Tato schopnost mu pomáhá lépe se orientovat v klientově nepříznivé životní situaci.<sup>37</sup>

V tomto okruhu jsem laické veřejnosti položila otázku:

**„Jakou nejvyšší hodnotu by měl sociální pracovník dodržovat?“**

*Většina (5) respondentů se shodla na **spravedlnosti**. Po dvou odpovědích měla **morální odpovědnost, blaho dítěte, ochota**. Dále po **jedné** odpovědi respondenti odpovídali **lidskost, etický kodex a lidská práva**.*

Při této otázce jen pět respondentů z laické veřejnosti odpovědělo hodnotu – spravedlnost. Jak už bylo psáno v úvodu, v této kapitole vzhledem k její možné rozsáhlosti, budu vycházet z tohoto výsledku a v následující podkapitole se o spravedlnosti zmíním.

Odborné veřejnosti jsem položila otázku:

**„Když si představíte svůj žebříček hodnot ve své profesi, která z nich se nachází na nejvyšším místě?“**

*Odpověď **umění naslouchat a pomáhat** měla zastoupení u **třech** sociálních pracovníků. Dále jedno zastoupení měly odpovědi **důstojný život, blaho dítěte a ochrana dítěte před porušováním jeho práv**.*

V mém výzkumu mi ani jeden sociální pracovník neodpověděl hodnotu. Proto jsem žádný výsledek od odborné veřejnosti nepoužila do teoretické části.

#### 3.2.1.1 Spravedlnost

Spravedlnost, základní pojem pro dobré uspořádání společnosti a pro dobré mezilidské vztahy. Z filozofického hlediska ji lze definovat jako „měřítko úsudku o normách jednání. Je značně subjektivní, lze ji vnímat jako výraz vůle splnit oprávněné požadavky

---

<sup>37</sup>Srov. GULOVÁ, L. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011, ISBN 978-802-4733-791, s. 44.

jednotlivce. Objektivní vymezení je vzhledem ke značné rozdílnosti lidských zájmů a vůlí prakticky nemožné.<sup>38</sup>

### 3.2.2 Syndrom vyhoření

Povolání je u lidí součástí jejich života, určuje jejich životní styl a pohled na sebe samotného. Jejich profese může znamenat psychické i fyzické selhání. Psychické selhání v povolání znamená vyhořet. Vyhoření se nejvíce vyskytuje v pomáhajících profesích. Pomáhající profese souvisí s problémy a životními krizemi jiných lidí, proto se u sociálních pracovníků často vyskytují pocity zoufalství a zátěže, které nakonec vygradují jejich vyhořením.<sup>39</sup>

Syndrom vyhoření se projevuje neangažovaností a vyhýbání se klientům, ztrátou emocionality vůči klientům, častou pracovní neschopností a pocity vyčerpání až depresemi.

Důvody vzniku syndromu vyhoření mohou vzniknout jak ze strany osobnosti sociálního pracovníka, tak ze strany pracoviště. Z první strany sociální pracovník nasazuje vysoké pracovní tempo. Příliš se angažuje vůči klientům a zvládání jejich životních situací. Ze strany pracoviště není dostatečně věnována pozornost potřebám pracovníků. Nekonají se supervize a chybí možnost se poradit s někým kompetentním o svých pracovních problémech.

Syndrom vyhoření lze rozdělit do pěti fází.<sup>40</sup>

1. Fáze nadšení.

Fáze nadšení značí ideály sociálního pracovníka a jeho vysoké pracovní tempo.

2. Stagnace.

Ideály z první fáze se pracovníkovi nedaří dodržovat. Obtěžují ho žádosti o pomoc ze strany klientů a úkoly ze strany nadřízených.

---

<sup>38</sup>BERGROVÁ, M. *Spravedlnost v právu*. Brno, 2009. Diplomová práce. Masarykova univerzita v Brně, Právnická fakulta, s. 21.

<sup>39</sup>Srov. MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Překlad Kateřina Lepičová. Praha: Portál, 2012, ISBN 978-80-262-0180-9, s. 10-11.

<sup>40</sup>JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*, Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-74-1, s. 18

3. Frustrace.  
Při frustraci se prohlubuje stagnace. Sociální pracovník prožívá bezmoc a zklamání.
4. Apatie.  
Vztahy mezi klientem a pracovníkem jsou napjaté až nepřátelské. Pracovníka obtěžují klientovy těžké životní situace.
5. Rozvinutí syndromu vyhoření.  
Úplné vyčerpání.

V této problematice jsem se laické veřejnosti zeptala:

**„Víte, co znamená syndrom vyhoření a může jím sociální pracovník na OSPODu trpět?“**

*Všichni respondenti z laické veřejnosti věděli, co znamená syndrom vyhoření. Nadpoloviční většina (11) dotazovaných odpověděla, že sociální pracovník syndromem vyhoření trpět může. Zbylí dva respondenti odpověděli, že sociální pracovník na OSPODu syndromem trpět nemůže. Ty jsem musela přesvědčit, že ano, abych mohla ve výzkumu pokračovat.*

Odborné veřejnosti jsem položila otázku:

**„Jaké jsou příčiny vzniku syndrom vyhoření?“**

Vzhledem k tomu, že i zde bylo možno odpovědět více možnostmi, svůj výzkum jsem shrnula takto:

*Všech pět dotazovaných sociálních pracovníků odpovědělo, že za syndromem vyhoření stojí mnoho práce. Po dvou odpovědích měly problémy na pracovišti a absence supervize. Po jedné měla zastoupení odpověď nespokojenost s nadřízeným, pocit beznaděje v problému klienta, neodborná připravenost sociálního pracovníka a nošení si práce domů.*

Pod pojmem „nošení“ měli sociální pracovníci na mysli to, že na klienty a jejich těžké životní situace myslí i doma. Přemýšlí nad tím, jak by jim pomohli.

### **3.2.2.1 Prevence syndromu vyhoření**

Existuje mnoho způsobů, jak předejít syndromu vyhoření. Jednou ze zásadních prevencí syndromu vyhoření jsou dobré mezilidské vztahy, ty totiž umožňují pracovníkovi mít



zázemí ve svém osobním životě. Dalším pomocníkem prevence je zaměstnavatel. Měl by na svém pracovišti provádět supervize a se svými zaměstnanci dostatečně komunikovat o práci. Své zaměstnance dostatečně vyškolit a připravit na práci, kterou budou vykonávat a v případě náročných případů nasadit více pracovníků.<sup>41</sup>

Laické veřejnosti jsem se v této kapitole zeptala:

**„Myslíte si, že je nějaká prevence, jak syndromu vyhoření předejít u sociálních pracovníků pracujících na OSPODu?“**

V této otázce byla také možnost odpovědět více odpověďmi a i zde se názory laické veřejnosti shodovaly.

*Třikrát zazněla odpověď: „Rozlišovat soukromí a pracovní život.“ a „Mít volný čas.“ Po jedné odpovědi měla zastoupení pravidelná supervize, změna profese, rozhovor s nadřízeným, trávení času s rodinou, dobře zorganizovaná práce a včasné odhalení. Jeden respondent odpověděl: „Pravidelná návštěva psychologa nebo psychiatra.“ Čtyři respondenti mi neodpověděli, protože je v průběhu našeho rozhovoru žádná odpověď nenapadla.*

Dotazovaným z odborné veřejnosti jsem se v tomto okruhu zeptala:

**„Jak lze předejít syndromu vyhoření?“**

Zde odborná veřejnost odpovídala více možnostmi, jejich odpovědi se také shodovaly.

*Více než polovina dotazovaných (4) z odborné veřejnosti odpověděla relaxací nebo supervizí. Tři respondenti se shodli na podpoře rodiny. Další odpovědi zněly – nenosit si práci domů, nepřipouštět si problémy, dobře odvádět práci, psychohygienu, dobrý zdravotní stav. Každá z těchto pěti odpovědí měla u odborné veřejnosti jedno zastoupení.*

Dále jsem se odborné veřejnosti zeptala:

**„Jak Vy předcházíte syndromu vyhoření?“**

I v tomto případě bylo možno se shodnout na odpovědích.

*Tři sociální pracovníci odpověděli, že syndromu vyhoření předcházejí díky supervizi. Po jedné zmíněné prevenci měl - sport, relaxace, mentální hygiena a rozhovor s kolegou. Jeden sociální pracovník mi odpověděl : „Mám tuto práci příliš ráda.“*

---

<sup>41</sup>Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociálních služeb*, Praha: Portál, 2013, ISBN 978-80-2620-213-4, s.58.

## 4 Komunikace

Komunikaci lze definovat mnoha způsoby. Jedním je, že díky komunikaci se mohou lidé mezi sebou dorozumívat a sdělovat informace. Výměna informací značí druh sociální intervenci mezi lidmi.<sup>42</sup> Prostředkem sociální intervence jsou gesta, slova a chování.<sup>43</sup>

Základní strukturu komunikace a tzv. pravidlo optimální komunikace tvoří tři složky:<sup>44</sup>

- a) Verbální komunikace (mluvená řeč).
- b) Paralingvistický znak komunikace (zbarvení hlasu).
- c) Nonverbální komunikace (mimika).

Hlavním úkolem komunikace je informovat, instruovat, přesvědčit, vyjednat a pobavit. Každá mluvená řeč plní bezesporu jednu z těchto funkcí a tím se naplňuje smysl celé komunikace.<sup>45</sup>

Komunikační schopnosti sociálního pracovníka nemůžou vycházet jen z naučených frází, ale musí vycházet z jeho opravdovosti. Při komunikaci s klientem by měl být především „sám sebou“, ale neměl by zapomínat na pravidla, kterých by se měl držet. Na zřetel by měl brát sociální pracovník hranici mezi sebou a klientem. Při komunikaci klient – sociální pracovník je nejdůležitější, aby si sociální pracovník všiml, jak verbálního tak nonverbálního projevu klienta. Při sdělování jeho těžké životní situace je důležité vyjadřovat porozumění ze strany sociálního pracovníka.<sup>46</sup>

Mezi sociálním pracovníkem a klientem v jejich vzájemné komunikaci vzniká komunikační klima. Díky komunikačnímu klimatu se klient sociálnímu pracovníkovi

---

<sup>42</sup>Srov. VACÍNOVÁ, M. TRPIŠOVSKÁ, D. FARKOVÁ, M. *Psychologie*. Praha: Univerzita Jana Ámose Komenského, 2010, ISBN 978-80-7452-008-2, s. 170.

<sup>43</sup>Srov. NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 2009, ISBN 978-80-2001-679-9, s. 288.

<sup>44</sup>Srov. VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace: a komunikace rizika*. Praha: Grada, 2009, ISBN 978-80-2472-510-9, s. 88-89.

<sup>45</sup>Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005, ISBN 80-7178998-4, s. 31.

<sup>46</sup>Srov. PTÁČEK, R. PEMOVÁ, T. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 141-143.

otevře a naváže s ním kontakt. Sociální pracovník může pochopit problém jen tehdy, pokud je k němu klient otevřený a důvěřivý.<sup>47</sup>

Laické veřejnosti jsem se v kapitole „Komunikace“ zeptala:

**„Jakými komunikačními dovednostmi by měl sociální pracovník na OSPODu v rámci své profese disponovat?“**

*Respondenti z laické veřejnosti mi v tomto okruhu odpovídali více možnostmi.*

*Zhruba polovina respondentů (6) uvedla, že sociální pracovník by měl disponovat **empatií** při komunikaci s klientem. Odpověď „**Umět navázat kontakt**“ měla u respondentů zastoupení **tříkrát**. Dva respondenti se shodli na tom, že sociální pracovník by měl hlavně **umět dobře komunikovat**. Po jedné byly odpovědi: „**Individuálně a bez předsudků**.“ , „**Udržovat oční kontakt**.“ a „**Umět vést rozhovor**.“*

Odborné veřejnosti jsem položila otázku sestavenou na stejném principu:

**„ Jakými komunikačními dovednostmi disponujete v rámci své profese?“**

Jako tomu bylo v předešlé otázce u laické veřejnosti, i zde mohli respondenti odpovídat více možnostmi.

*Všichni dotazovaní z odborné veřejnosti mi odpověděli dobré **naslouchání**. Dva dotazovaní se shodli na odpovědi: „**Jakákoliv komunikace s klientem v nepříznivé životní situaci**“ (komunikace s klientem po výkonu trestu, s romskou klientelou, klient se závislostí na návykových látkách..). Po jedné odpovědi mi respondenti řekli, že je v komunikaci důležité **udržovat oční kontakt a umění si získat klientovu důvěru a respekt**.*

---

<sup>47</sup> Srov. LÜSSI, P. *Systematische Sozialarbeit. Praktisches Lehrbuch der Sozialberatung*. In SAUMEROVÁ, E. *Vztah sociálního pracovníka a klienta v systematické sociální práci*. In MLČÁK, Z., K. PAULÍK a H. ZÁŠKODNÁ (ed.). *Osobnost v kontextu prosociálního chování a zátěžové odolnost*, s. 180.

## 5 Vyhodnocení výzkumných otázek

Pro vyhodnocení byl výzkum rozdělen do dvou částí, a to podle výzkumných otázek. V první fázi byl výzkum zaměřen na roli sociálního pracovníka na OSPODu z pohledu laické a odborné veřejnosti. Ve druhé fázi byl výzkum zaměřen na osobnostní předpoklady sociálního pracovníka na OSPODu z pohledu laické a odborné veřejnosti. Celkem byly zkoumány čtyři výzkumné otázky.

Respondenty z laické veřejnosti tvořilo třináct občanů z Klatovského okresu.

Respondenty z odborné veřejnosti tvořili sociální pracovníci, pracující na OSPODu v Klatovském okrese. Rozhovor proběhl s pěti sociálními pracovníky.

### 5.1 První fáze výzkumu

V první fázi budu vyhodnocovat dvě výzkumné otázky. Nejdříve každou zvlášť a poté výsledky porovnáám.

#### 5.1.1 Jaká je role sociálního pracovníka na OSPODu z pohledu laické veřejnosti?

V kvalitativním výzkumu jsem se v tomto okruhu dotazovala třinácti respondentů, kteří tvořili laickou veřejnost. Zásadními, při mém dotazování, byly otázky zaměřující se na kompetence, vzdělání a legislativní předpisy sociálního pracovníka na OSPODu.

*V otázce kompetencí sociálních pracovníků se nejčastěji respondenti shodli na rozhodování a o odebrání dětí z domova, tato odpověď zazněla v pěti případech. V ohledu požadovaného vzdělání sociálních pracovníků se nadpoloviční většina shodla na dokončeném vysokoškolském vzdělání. Dále z rozhovorů vyplynulo, že pět ze třinácti dotazovaných jsou přesvědčeni, že sociální pracovníci se řídí Občanským zákoníkem a Zákonem o sociálně-právní ochraně dětí.*

#### 5.1.2 Jaká je role sociálního pracovníka na OSPODu z pohledu odborné veřejnosti?

Výsledky této výzkumné otázky vychází z odpovědí odborné veřejnosti. Dotazovaných bylo celkem pět. Jako u předchozí otázky i zde byly zásadní otázky týkající se kompetencí, vzdělání a legislativních předpisů sociálního pracovníka na OSPODu.

V otázce, která byla zaměřena na *kompetence*, odpověděla polovina sociálních pracovníků, že musejí *podávat návrh*, například na umístění dětí do dětského domova. Na otázku týkající se *vzdělání* se odborná veřejnost shodla na *vysokoškolském* nebo *vyšším odborném vzdělání*. Dále se nadpoloviční většina respondentů z odborné veřejnosti shodla na *Zákonu o sociálně-právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb.*

### **5.1.3 Porovnání výsledků otázek první fáze výzkumu**

*Jak vyplývá z porovnání odpovědí z obou částí výzkumu, nejčastěji se názor laické veřejnosti s odpověďmi od sociálních pracovníků shoduje v otázce kompetencí. Stejně tak se obě skupiny shodují v otázce vzdělání, kde předpokládají nutnost vysokoškolského studia. Další shodnou odpovědí byl zákon o sociálně-právní ochraně dětí.*

## **5.2 Druhá fáze výzkumu**

Ve druhé fázi nejdříve vyhodnotím výsledky obou výzkumných otázek a dále výsledky porovnáám.

### **5.2.1 Jaké osobnostní předpoklady by měl mít sociální pracovník na OSPODu z pohledu veřejnosti?**

Výsledky výzkumné otázky vychází z odpovědí třinácti dotazovaných respondentů z laické veřejnosti. Otázky, které napomohly k výsledku, se zaměřovaly na hodnoty a komunikační dovednosti sociálního pracovníka na OSPODu.

Na otázku, co by měly *hodnoty* pro sociálního pracovníka znamenat, odpovědělo pět dotazovaných *priority, které nepřekročí*. Další otázka se zaměřovala na samotné *hodnoty*, kde nejčastější odpovědí byla *spravedlnost*. V otázce týkající se *komunikace* se polovina respondentů shodla na *empatii*.

### **5.2.2 Jaké jsou osobnostní předpoklady sociálního pracovníka na OSPODu z pohledu odborné veřejnosti?**

V této výzkumné otázce jsem použila odpovědi respondentů z odborné veřejnosti.

Osobnostními předpoklady se zabývaly otázky zaměřené na hodnoty a komunikační dovednost sociálního pracovníka na OSPODu.

V otázce zaměřené na *význam hodnot pro sociální pracovníky* každý z dotazovaných odborníků odpověděl rozdílně. Z toho důvodu nelze otázka jednoznačně vyhodnotit.

Odpovědi zněly takto:

- „*Dělat práci podle nejlepšího svědomí a vědomí.*“
- „*Chci, umím a mohu pomoci.*“
- „*Dělat práci srdcem.*“
- „*Priority, podle kterých postupuji při řešení problému.*“
- „*Dodržování lidských práv, práv dítěte a práva na důstojný život.*“

Nadpoloviční většina respondentů z odborné veřejnosti odpověděla, že největšími *hodnotami* v jejich profesi jsou *umění naslouchat* a *pomáhat*. Další otázka se týkala významu hodnot pro samotné sociální pracovníky. Ani jeden z dotazovaných v odpovědi hodnoty nezmínil, ale popsal aspekty výkonu své práce. V otázce *komunikačních dovedností* se shodli sociální pracovníci na *naslouchání* klientům.

### 5.2.3 Porovnání výsledků otázek druhé fáze výzkumu

*Jak vyplývá z porovnání výzkumu obou výzkumných otázek, laická a odborná veřejnost se v odpovědích neshodovala. Laická veřejnost, na rozdíl od odborné veřejnosti, staví na první místo v oblasti hodnot spravedlnost a určité nepřekročitelné priority. Odborná veřejnost jako nevyšší hodnotu ve své profesi shledává umění naslouchat a pomáhat. Názory obou skupin se neshodovaly ani v otázce komunikace. Respondenti z řad laické veřejnosti považují za nejdůležitější empatii, profesionálové pak naslouchání.*

## ZÁVĚR

Cílem mé bakalářské práce bylo zpracovat popis osobnosti sociálního pracovníka na Orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále OSPOD) z pohledu veřejnosti, kde jsem veřejnost rozdělila na laickou a odbornou. Laickou veřejnost tvořili občané, kteří nebyli sociálními pracovníky a nestudovali obor sociální práce/sociální politika. Odbornou veřejností byli samotní pracovníci pracující na OSPODu. Bakalářskou práci jsem nerozdělovala na teoretickou a praktickou část, ale tyto dvě části jsem propojila.

První kapitola bakalářské práce je zaměřena na metodiku výzkumu. Výzkum byl prováděn kvalitativně pomocí polo-strukturovaného rozhovoru s návodem. Výzkum obsahuje čtyři výzkumné otázky, které jsou rozděleny do dvou fází podle vyhodnocení. Jejich vyhodnocení je provedeno na konci bakalářské práce v páté kapitole.

Aby byly zodpovězeny dvě výzkumné otázky, týkající se role sociálního pracovníka na OSPODu, zaměřuji se ve druhé kapitole na samotný orgán sociálně-právní ochrany dětí. Dále je v této kapitole zpracováno téma sociálního pracovníka na OSPODu, sociální šetření v rodině a legislativní předpisy. Teorie v této kapitole je doložena výsledky výzkumu odpovědí od obou skupin respondentů na toto téma.

V rámci objasnění třetí a čtvrté výzkumné otázky, třetí kapitola pojednává o samotné osobnosti sociálního pracovníka na OSPODu. Jak již bylo v úvodu napsáno, do osobnosti sociálního pracovníka, jsem zahrnula i komunikaci, o které se zmiňuji ve čtvrté kapitole. I v této kapitole je teorie doložena výsledky výzkumu odpovědí od obou skupin respondentů na toto téma.

Z celé bakalářské práce vyplývá i vedlejší výzkum, na který jsem upozornila v první kapitole Metodika výzkumu. Vedlejším cílem výzkumu bylo zjistit, jestli je laická veřejnost dostatečně informovaná o OSPODu. Z praktické části bakalářské práce vyplývá, že respondenti z laické veřejnosti mají přehled o Orgánu sociálně-právní ochraně dětí.

Vzhledem k zajímavým výsledkům výzkumné části bakalářské práce bych dále zaměřila svoji pozornost v případné návazné kvalifikační práci pouze na téma osobnosti sociálního pracovníka na OSPODu.



## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

### Literární zdroje

1. BERGROVÁ, M. Spravedlnost v právu. Brno, 2009. Diplomová práce. Masarykova univerzita v Brně, Právnická fakulta.
2. ÇAKIRPALOGLU, P. Psychologie hodnot. Olomouc: Votobia, 2004, ISBN 80-7220-195-6.
3. FRANK, V. E. Vůle ke smyslu: vybrané přednášky o logoterapii. Překlad Vladimír Jochmann. Brno: Cesta, 1994, ISBN 80-85319-29-2.
4. GULOVÁ, L. Sociální práce: pro pedagogické obory. Praha: Grada, 2011, ISBN 978-802-4733-791.
5. HAVRDOVÁ, Z. a kol. Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotnických službách. Praha: Univerzita Karlova, Fakulta humanitních studií, 2010, ISBN 978-80-87398-06-7
6. CHREMKOVA, M., SOBOTKOVÁ, H., VAJ'DÁKOVÁ, Z. In: JANOUŠKOVÁ, K. (ed.). Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností. Ostrava: Ostravská univerzita Ostrava, 2007, ISBN 9788073682293.
7. JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. Syndrom vyhoření. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-74-1.
8. KOPECKÁ, I. Psychologie 2: učebnice pro obor sociální činnost. Praha: Grada, 2012, ISBN 978-80-247-38765-2.
9. LÜSSI, P. Systematische Sozialarbeit. Praktisches Lehrbuch der Sozialberatung. In SAUMEROVÁ, E. Vztah sociálního pracovníka a klienta v systematické sociální práci. In MLČÁK, Z., K. PAULÍK a H. ZÁŠKODNÁ (ed.). Osobnost v kontextu prosociálního chování a zátěžové odolnost. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2008. ISBN 978-80-7368-532-4ny dětí, 2006. ISBN 80-86991-74-1.
10. MAROON, I. Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky. Překlad Kateřina Lepičová. Praha: Portál, 2012, ISBN 978-80-262-0180-9.
11. MATOUŠEK, O. Sociální služby. Praha: Portál, 2011, ISBN 978-80-262-0041-3.

12. MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociálních služeb. Praha: Portál, 2013, ISBN 978-80-2620-213-4.
13. NAKONEČNÝ, M. Úvod do psychologie. Praha: Academia, 2003, ISBN 80-200-0993-0.
14. NAKONEČNÝ, M. Sociální psychologie. Praha: Academia, 2009, ISBN 978-80-2001-679-9.
15. PTÁČEK, R. PEMOVÁ, T. Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi. Praha: Grada, 2012, ISBN 978-80-247-4317-2.
16. SEITL, M. Poznávání interpersonálních charakteristik osobnosti. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2012, ISBN 978-80-244-3320-2.
17. SOKOL, R. TREFILOVÁ, V. Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb. Praha: ASPI, 2008, ISBN 978-80-7357-316-4.
18. TOMEŠ, I. Sociální správa. Praha: Portál, 2002, ISBN 80-7178-560-1.
19. TOMEŠ, I. Obory sociální politiky. Praha: Portál, 2011, ISBN: 978-80-7367-868-5.
20. VACÍNOVÁ, M. TRPIŠOVSKÁ, D. FARKOVÁ, M. Psychologie. Praha: Univerzita Jana Ámose Komenského, 2010, ISBN 978-80-7452-0082.
21. VYBÍRAL, Z. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005, ISBN 80-7178998-4.
22. VYMĚTAL, Š. Krizová komunikace: a komunikace rizika. Praha: Grada, 2009, ISBN 978-80-2472-510-9.
23. ZÁŠKODNÁ, H., MLČÁK, Z. Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie. Praha: Triton, 2009, ISBN 978-80-7387-306-6.

### **Webové zdroje**

1. Česká republika. Zákon o Sociálních službách: Sociální pracovník. In: Sbíрка zákonů ČR. 14.03.2006, 37/2006. Dostupné z:  
file:///C:/Users/Dana/Downloads/108\_2006\_Sb\_v20140624.pdf
2. Nečasová, M. Respekt ke klientům na praktickém příkladu kvality života seniorů v domově. Dostupné na:  
<http://is.muni.cz/el/1423/podzim2004/SPP111/um/akad1.pdf>. [online]. [cit. 2015-02-19].

3. Standardy kvality pro OSPOD. Praha: Portál MPSV. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/15511/Standardy\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/15511/Standardy_OSPOD.pdf), [online]. [cit. 2015-02-02].
4. STŘEDISKO NÁHRADNÍ RODINNÉ PÉČE. ETORA. 2013 Dostupné na: [http://www.nahradnirodina.cz/soucasny\\_system\\_socialne\\_pravni\\_ochrany\\_deti\\_v\\_ceske\\_republice](http://www.nahradnirodina.cz/soucasny_system_socialne_pravni_ochrany_deti_v_ceske_republice) [online]. [cit. 2014-10-25].
5. UNICEF, Úmluva o právech dítěte. Český výbor pro Unicef, 2014-2015. Dostupné na: <http://www.unicef.cz/aktualne/82292-umluva-o-pravech-ditete>. [on-line]. [cit. 2015-02-19].
6. Zákon č. 283/1993 Sb., Zákon o státním zastupitelství. Praha: Portál veřejné správy České republiky, 2014. Dostupné na WWW: <http://portal.gov.cz/portal/ovm/>. [online]. [Citováno 2014-11-28].
7. Zákon č. 293/1993 Sb., Zákon o výkonu vazby. Praha: Portál veřejné správy České republiky, 2014. Dostupné na WWW: <http://portal.gov.cz/portal/ovm/>. [online]. [Citováno 2014-11-28].
8. Zákon č. 269/1994 Sb., Zákon o rejstříku trestů. Praha: Portál veřejné správy České republiky, 2014. Dostupné na WWW: <http://portal.gov.cz/portal/ovm/>. [online]. [Citováno 2014-11-28].
9. Zákon č. 359/1999 Sb., Zákon o sociálně-právní ochraně dětí. Praha: Portál veřejné správy České republiky, 2014. Dostupné na WWW: <http://portal.gov.cz/portal/ovm/>. [online]. [Citováno 2014-11-18].
10. Zákon č. 218/2003 Sb., Zákon o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže a o změně některých zákonů. Praha: Portál veřejné správy České republiky, 2014. Dostupné na: WWW: <http://portal.gov.cz/portal/ovm/>. [online]. [Citováno 2014-11-28].
11. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Praha: Portál veřejné správy České republiky, 2014. Dostupné na: WWW: : <http://portal.gov.cz/portal/ovm/> . [online]. [Citováno 2014-11-28].
12. Zákon č. 438/2006 Sb., Zákon o výkonu ústavní výchovy a ochranné výchovy ve školských zařízeních. Praha: Portál veřejné správy České republiky, 2014. Dostupné na WWW: <http://portal.gov.cz/portal/ovm/>. [online]. [Citováno 2014-11-28].

13. Zákon č. 257/2006 Sb., Zákon o probační a mediační službě. Praha: Portál veřejné správy České republiky, 2014. Dostupné WWW: <http://portal.gov.cz/portal/ovm/>. [online]. [Citováno 2014-11-28].
14. Zákon č. 262/2006 Sb., Zákoník práce. Praha: Portál veřejné správy České republiky, 2014. Dostupné na WWW: <http://portal.gov.cz/portal/ovm/>. [online]. [Citováno 2014-11-28].

# **PŘÍLOHY**

## **Seznam příloh**

**Příloha I:** Rozhovor s laickou veřejností

**Příloha II:** Rozhovor s odbornou veřejností

## Příloha I: Rozhovor s laickou veřejností

Pan: David

Věk: 29 let

- 1) **Víte, co znamená zkratka OSPOD?**  
*Ano vím. Orgán sociálně právní ochrany dětí.*
- 2) **Máte s tímto orgánem nějakou osobní zkušenost?**  
*Mám, ale ne osobní. Moje matka pracovala na OSPODu.*
- 3) **Jakou máte osobní zkušenost?**  
*(otázku jsem přeskočila)*
- 4) **Do jakého věku se OSPOD o své klienty zajímá?**  
*Zajímá se o ně do 18ti let.*
- 5) **Jaké si myslíte, že jsou kompetence sociálního pracovníka na OSPODu?**  
*Odebírá děti z rodiny, ale i „vrací“ je zpět do rodin, když se v ní zlepší poměry. Zastupuje děti, či je umísťuje do dětského domova.*
- 6) **Proč si myslíte, že se provádí sociální šetření v rodině?**  
*Pro ověření poměrů, v kterých děti žijí jak materiálních tak „psychických“. Tedy jestli nedochází k týrání či nevhodným podmínkám.*
- 7) **Musí se sociální pracovník ohlásit rodině předem, než uskuteční sociální šetření v rodině?**  
*Ano!!*
- 8) **Jaké si myslíte, že by měl mít sociální pracovník na OSPODu vzdělání?**  
*Minimálně středoškolské, s tím, že si musí vysokoškolské dodělat.*
- 9) **Myslíte si, že je vzdělání u sociálních pracovníků zákonem určené?**  
*Ano! Ale nevím jakým. (úsměv)*
- 10) **Jakými zákony se podle Vás musí řídit zaměstnanci pracující na OSPODu?**  
*Občanský zákoník a určitě Zákon o rodině.*
- 11) **Jaké by měl mít sociální pracovník na OSPODu osobnostní předpoklady?**  
*Inteligentní, asertivní, empatický.*
- 12) **Co by měly hodnoty pro sociálního pracovníka na OSPODu znamenat?**  
*Spravedlnost. Měl by být spravedlivý, ke všem svým klientům a nerozlišovat případech, jestli jde o mého kamaráda.*
- 13) **Jakou nejvyšší hodnotu by měl sociální pracovník dodržovat?**  
*Morální odpovědnost*
- 14) **Víte co znamená syndrom vyhoření a může jím sociální pracovník na OSPODu trpět?**  
*Ano, většinou je z přetížení a pracovního nasazení. Určitě, jejich pracovní náplň je velice stresově náročná = rozhodují o budoucnosti jiných.*
- 15) **Myslíte si, že je nějaká prevence, jak syndromu vyhoření předejít u sociálních pracovníků pracujících na OSPODu?**  
*Pravidelná práce s pracovníky, včasné odhalení, změna pracovní pozice.*
- 16) **Jakými komunikačními dovednostmi by měl sociální pracovník na OSPODu v rámci své profese disponovat?**  
*Empaticky, vcítit se do problému klienta.*

Pan: Jakub  
Věk: 26 let

- 1) **Víte, co znamená zkratka OSPOD?**  
*Nevím. – Zkratka znamená Orgán sociálně-právní ochrany dětí.*
- 2) **Máte s tímto orgánem nějakou osobní zkušenost?**  
*Osobní ne.*
- 3) **Jakou máte osobní zkušenost?**  
*(otázku jsem nepokládala)*
- 4) **Do jakého věku se OSPOD o své klienty zajímá?**  
*Myslím, že do 18 let..*
- 5) **Jaké si myslíte, že jsou kompetence sociálního pracovníka na OSPODu?**  
*Nevím, řídí se zákony.*
- 6) **Proč si myslíte, že se provádí sociální šetření v rodině?**  
*Asi na popud nějakého všímavého souseda.*
- 7) **Musí se sociální pracovník ohlásit rodině předem, než uskuteční sociální šetření v rodině?**  
*Nemusí, protože, takhle se alespoň nestihne na něj připravit a pracovník tak zachytil reálný obraz života v rodině.*
- 8) **Jaké si myslíte, že by měl mít sociální pracovník na OSPODu vzdělání?**  
*Minimálně střední s maturitou a nějakou praxi v oboru.*
- 9) **Myslíte si, že je vzdělání u sociálních pracovníků zákonem určené?**  
*Nevím, ale asi ano.*
- 10) **Jakými zákony se podle Vás musí řídit zaměstnanci pracující na OSPODu?**  
*Řekl bych, že řídí, ale neznám je. Pohybuji se v jiném oboru.*
- 11) **Jaké by měl mít sociální pracovník na OSPODu osobnostní předpoklady?**  
*Měl by být důvěryhodný a pohotový. Neměla by ho žádná situace rozhodit.*
- 12) **Co by měly hodnoty pro sociálního pracovníka na OSPODu znamenat?**  
*Měly by pro něj znamenat priority, zásady, které nikdy nepřekročí ve své profesi.*
- 13) **Jakou nejvyšší hodnotu by měl sociální pracovník dodržovat?**  
*Blaho dítěte.*
- 14) **Víte co znamená syndrom vyhoření a může jím sociální pracovník na OSPODu trpět?**  
*Ano, vím a může. (smích) Způsobuje to, že na práci moc myslí třeba doma, na návštěvě u rodičů a i při svých zálibách.*
- 15) **Myslíte si, že je nějaká prevence, jak syndromu vyhoření předejít u sociálních pracovníků pracujících na OSPODu?**  
*Asi si o tom popovídat s nadřízeným.*
- 16) **Jakými komunikačními dovednostmi by měl sociální pracovník na OSPODu v rámci své profese disponovat?**  
*Určitě by měl znát vše odporně, všechny ty pojmy dobře pojmenovat.*

Pan: Jan  
Věk: 27 let

- 1) **Víte, co znamená zkratka OSPOD?**  
*Myslím si, že je to odbor sociální péče o dítě. Nevím, jestli jsem to řekl správně. – Ano, víte, o jaký orgán jde, přesný název zní Orgán sociálně-právní ochrany dětí.*
- 2) **Máte s tímto orgánem nějakou osobní zkušenost?**  
*Nemám, žádnou zkušenost.*
- 3) **Jakou máte osobní zkušenost?**  
*(otázku jsem nepokládala)*
- 4) **Do jakého věku se OSPOD o své klienty zajímá?**  
*Typuji, že do 18 let*
- 5) **Jaké si myslíte, že jsou kompetence sociálního pracovníka na OSPODu?**  
*Asi jde o nějakou formu poručnictví.*
- 6) **Proč si myslíte, že se provádí sociální šetření v rodině?**  
*Asi z důvodu zjištění jestli je o dítě řádně postaráno.*
- 7) **Musí se sociální pracovník ohlásit rodině předem, než uskuteční sociální šetření v rodině?**  
*Nevím, ale řekl bych, že ano.*
- 8) **Jaké si myslíte, že by měl mít sociální pracovník na OSPODu vzdělání?**  
*Vysokoškolské.*
- 9) **Myslíte si, že je vzdělání u sociálních pracovníků zákonem určené?**  
*Ano, ale nevím jakým.*
- 10) **Jakými zákony se podle Vás musí řídit zaměstnanci pracující na OSPODu?**  
*Občanský zákoník*
- 11) **Jaké by měl mít sociální pracovník na OSPODu osobnostní předpoklady?**  
*Určitě inteligenci a důvěrou.*
- 12) **Co by měly hodnoty pro sociálního pracovníka na OSPODu znamenat?**  
*Měl by je hlavně dodržovat.*
- 13) **Jakou nejvyšší hodnotu by měl sociální pracovník dodržovat?**  
*Spokojenost dítěte.*
- 14) **Víte co znamená syndrom vyhoření a může jím sociální pracovník na OSPODu trpět?**  
*Jojo vím, jsme na to v práci taky školený. Může jím trpět.*
- 15) **Myslíte si, že je nějaká prevence, jak syndromu vyhoření předejít u sociálních pracovníků pracujících na OSPODu?**  
*Myslím si, že rodina a trávení s ní volného času. – A co když rodinu nemá? – Tak jeho koníčky.*
- 16) **Jakými komunikačními dovednostmi by měl sociální pracovník na OSPODu v rámci své profese disponovat?**  
*Měl by se umět vcítit do toho druhého.*



Pan: Milan  
Věk: 45 let

- 1) **Víte, co znamená zkratka OSPOD?**  
*Ano přesně -Orgán sociálně-právní ochrany dětí.*
- 2) **Máte s tímto orgánem nějakou osobní zkušenost?**  
*Ano, mám.*
- 3) **Jakou máte osobní zkušenost?**  
*Jsem 5 let rozvedený a žádal jsem střídavou péči. Paní z OSPODu, jak tomu říkáte, já říkám sociálka, ke mně chodila na domácí šetření*
- 4) **Do jakého věku se OSPOD o své klienty zajímá?**  
*Do 18ti let.*
- 5) **Jaké si myslíte, že jsou kompetence sociálního pracovníka na OSPODu?**  
*Zastupovat děti při rozvodu rodičů, dělají domácí šetření, starají se o nezaopatřené studenty (úsměv), odebírají děti z rodiny.*
- 6) **Proč si myslíte, že se provádí sociální šetření v rodině?**  
*Aby se zjistilo, jak rodina žije, nebo spíše v jakých podmínkách.*
- 7) **Musí se sociální pracovník ohlásit rodině předem, než uskuteční sociální šetření v rodině?**  
*Rozhodně nemusí!*
- 8) **Jaké si myslíte, že by měl mít sociální pracovník na OSPODu vzdělání?**  
*Vysokoškolské nebo také Vyšší odborné.*
- 9) **Myslíte si, že je vzdělání u sociálních pracovníků zákonem určené?**  
*Je!*
- 10) **Jakými zákony se podle Vás musí řídit zaměstnanci pracující na OSPODu?**  
*Rodinné právo a Zákon o sociálně-právní ochraně dětí. Chcete i čísla zákonů? Ty totiž už nevím. (smích) – Ne děkuji Vám, takhle to stačí.*
- 11) **Jaké by měl mít sociální pracovník na OSPODu osobnostní předpoklady?**  
*Soc. pracovník by měl být čestný, mít pevné morální hodnoty, měl by být schopný oddělovat osobní život od profesního, a měl by být schopen nenechat se ovlivnit názory veřejnosti a dělat si názor vlastní, po důkladném prošetření problému.*
- 12) **Co by měly hodnoty pro sociálního pracovníka na OSPODu znamenat?**  
*Hodnoty u sociálního pracovníka by měly být zejména morální.*
- 13) **Jakou nejvyšší hodnotu by měl sociální pracovník dodržovat?**  
*Měl by být spravedlivý a důkladně si uvědomovat následky svých činů a závěrů.*
- 14) **Víte co znamená syndrom vyhoření a může jím sociální pracovník na OSPODu trpět?**  
*Ano vím, sociální pracovník jím může trpět stejně jako každá jiná profese. Práce sociálního pracovníka je podle mého názoru díky jeho kontaktu s různými sociálními vrstvami k syndromu vyhoření ještě náchylnější.*
- 15) **Myslíte si, že je nějaká prevence, jak syndromu vyhoření předejít u sociálních pracovníků pracujících na OSPODu?**  
*Nevím, předpokládám, že je dostatečně vyškolen a dokáže propuknutí tohoto syndromu rozeznat. Prevence by měla být prováděna v rámci systému vzdělávání sociální práce.*
- 16) **Jakými komunikačními dovednostmi by měl sociální pracovník na OSPODu v rámci své profese disponovat?**  
*Měl by mít dostatečnou schopnost citlivé komunikace a empatie.*

Pan: Ondřej  
Věk: 25 let

- 1) **Víte, co znamená zkratka OSPOD?**  
*Ano, vím. Chcete to přesně? – Ano prosím. - Orgán sociálně-právní ochrany dětí.*
- 2) **Máte s tímto orgánem nějakou osobní zkušenost?**  
*Ano, to mám.*
- 3) **Jakou máte osobní zkušenost?**  
*Když mi bylo 14. let, podpálil jsem rodičům stodolu.*
- 4) **Do jakého věku se OSPOD o své klienty zajímá?**  
*Do jejich plnoletosti.*
- 5) **Jaké si myslíte, že jsou kompetence sociálního pracovníka na OSPODu?**  
*Odebírat děti z rodiny, a vyšetřovat kluky, jako jsem byl já. (smích)*
- 6) **Proč si myslíte, že se provádí sociální šetření v rodině?**  
*Aby se zjistilo, jak se rodiče starají o své děti.*
- 7) **Musí se sociální pracovník ohlásit rodině předem, než uskuteční sociální šetření v rodině?**  
*Nemusí.*
- 8) **Jaké si myslíte, že by měl mít sociální pracovník na OSPODu vzdělání?**  
*Vysokoškolské.*
- 9) **Myslíte si, že je vzdělání u sociálních pracovníků zákonem určené?**  
*Určitě! Ale jestli po mně chcete vědět název, tak ten Vám neřeknu.*
- 10) **Jakými zákony se podle Vás musí řídit zaměstnanci pracující na OSPODu?**  
*Trestní právo a Rodinné právo. Ono jich bude víc, ale žádné mě momentálně nenapadají. (smích)*
- 11) **Jaké by měl mít sociální pracovník na OSPODu osobnostní předpoklady?**  
*Měl by umět dobře komunikovat s rodičem i dítětem. Měl by mít nejlépe vlastní zkušenost s péčí o dítě.*
- 12) **Co by měly hodnoty pro sociálního pracovníka na OSPODu znamenat?**  
*Rodina, spravedlnost. Pracovník by měl být zárným příkladem a ne kázat vodu a pít víno.*
- 13) **Jakou nejvyšší hodnotu by měl sociální pracovník dodržovat?**  
*Spravedlnost*
- 14) **Víte co znamená syndrom vyhoření a může jím sociální pracovník na OSPODu trpět?**  
*Pocit, že práce nemá smysl, že je zbytečná. Může.*
- 15) **Myslíte si, že je nějaká prevence, jak syndromu vyhoření předejít u sociálních pracovníků pracujících na OSPODu?**  
*Ano, ale nevím jak.*
- 16) **Jakými komunikačními dovednostmi by měl sociální pracovník na OSPODu v rámci své profese disponovat?**  
*Individuální přístup ke každému případu, nevytváření předsudků a škatulkování.*

Pan: Tomáš  
Věk: 30 let

- 1) **Víte, co znamená zkratka OSPOD?**  
*Nechybí Vám tam H, aby to bylo HOSPOD, tak to byla nebyla zkratka, ale označení místa, kde se podávají náboje, jak alkoholické, tak nealkoholické a i jídla. (smích) – Tak to Vás zklamalo, pane H., jde o zkratku státního orgánu. - Tak to nevím. - Tato zkratka znamená Orgán sociálně-právní ochrany dětí. – Už vím. (úsměv)*
- 2) **Máte s tímto orgánem nějakou osobní zkušenost?**  
*Zkušenost nemám.*
- 3) **Jakou máte osobní zkušenost?**  
*(otázku jsem přeskočila)*
- 4) **Do jakého věku se OSPOD o své klienty zajímá?**  
*Do jejich plnoletosti, ne? Do 15ti let ne, to je málo. – Ano, máte pravdu do jejich plnoletosti.*
- 5) **Jaké si myslíte, že jsou kompetence sociálního pracovníka na OSPODu?**  
*Odebírat děti z rodiny a hledat jim jiný domov. Myslím, dětský domov nebo adoptivní rodinu*
- 6) **Proč si myslíte, že se provádí sociální šetření v rodině?**  
*Aby se zjistilo, jak se rodiče starají o své děti.*
- 7) **Musí se sociální pracovník ohlásit rodině předem, než uskuteční sociální šetření v rodině?**  
*To nevím, To Vám neřeknu, ale myslím si, že ano. Co kdyby nastala situace, že nebudou doma.*
- 8) **Jaké si myslíte, že by měl mít sociální pracovník na OSPODu vzdělání?**  
*Středoškolské.*
- 9) **Myslíte si, že je vzdělání u sociálních pracovníků zákonem určené?**  
*Myslím si, že není.*
- 10) **Jakými zákony se podle Vás musí řídit zaměstnanci pracující na OSPODu?**  
*Nevím, jakými přesně, ale určitě půjde o zákony, které budou platné.*
- 11) **Jaké by měl mít sociální pracovník na OSPODu osobnostní předpoklady?**  
*Příjemným dojmem a vstřícným. Chce přeci pomáhat.*
- 12) **Co by měly hodnoty pro sociálního pracovníka na OSPODu znamenat?**  
*Jasný mantinely, jako pro každého člověka.*
- 13) **Jakou nejvyšší hodnotu by měl sociální pracovník dodržovat?**  
*Spravedlnost!*
- 14) **Víte co znamená syndrom vyhoření a může jím sociální pracovník na OSPODu trpět?**  
*Vím, a myslím si, že nemůže. - Pane H. sociální pracovník syndromem trpět může.*
- 15) **Myslíte si, že je nějaká prevence, jak syndromu vyhoření předejít u sociálních pracovníků pracujících na OSPODu?**  
*Asi by měl navštěvovat nějakého psychologa možná psychiatra.*
- 16) **Jakými komunikačními dovednostmi by měl sociální pracovník na OSPODu v rámci své profese disponovat?**  
*Měl mi umět navodit kontakt, vědět o čem se s dítětem baví.*

Paní: Jana  
Věk: 35 let

- 1) **Víte, co znamená zkratka OSPOD?**  
*Orgán sociálně-právní ochrany dětí.*
- 2) **Máte s tímto orgánem nějakou osobní zkušenost?**  
*Zkušenost nemám. (úsměv)*
- 3) **Jakou máte osobní zkušenost?**  
*(otázku jsem nepokládala)*
- 4) **Do jakého věku se OSPOD o své klienty zajímá?**  
*Do jejich plnoletosti, tedy do 18 let.*
- 5) **Jaké si myslíte, že jsou kompetence sociálního pracovníka na OSPODu?**  
*Odebírá děti z rodiny a chodí do těch rodin.*
- 6) **Proč si myslíte, že se provádí sociální šetření v rodině?**  
*Aby se zamezilo špatné výchově dětí, mládeže. Ne? – Ano, máte pravdu*
- 7) **Musí se sociální pracovník ohlásit rodině předem, než skuteční sociální šetření v rodině?**  
*Myslím si, že ne, protože by se na něj rodina připravila.*
- 8) **Jaké si myslíte, že by měl mít sociální pracovník na OSPODu vzdělání?**  
*Myslím, že vysoké.*
- 9) **Myslíte si, že je vzdělání u sociálních pracovníků zákonem určené?**  
*Asi jo, když se na to ptáte (smích).*
- 10) **Jakými zákony se podle Vás musí řídit zaměstnanci pracující na OSPODu?**  
*Zákon o sociálně-právní ochraně dětí.*
- 11) **Jaké by měl mít sociální pracovník na OSPODu osobnostní předpoklady?**  
*Sociální citění, empatie, samostatnost, ochotu, ...*
- 12) **Co by měly hodnoty pro sociálního pracovníka na OSPODu znamenat?**  
*Nevím. Nejspíš, že by daného člověka, co potřebuje jeho pomoc, neměl brát jen, jako klienta, věc, záležitost či „práci, přítěž“. Ale jako člověka, který je v úzkých a potřebuje pomoc. Potřebuje jeho lidskost, samozřejmě s určitým odstupem.*
- 13) **Jakou nejvyšší hodnotu by měl sociální pracovník dodržovat?**  
*Lidskost, ochotu pomoci.*
- 14) **Víte co znamená syndrom vyhoření a může jím sociální pracovník na OSPODu trpět?**  
*Ano, vím.  
Myslím si, že může, pokud není úplně bez srdce, tak se může stát.*
- 15) **Myslíte si, že je nějaká prevence, jak syndromu vyhoření předejít u sociálních pracovníků pracujících na OSPODu?**  
*Nic mě nenapadá. Nevím.*
- 16) **Jakými komunikačními dovednostmi by měl sociální pracovník na OSPODu v rámci své profese disponovat?**  
*Myslím, že by měl v konverzaci postupovat, tak aby člověk měl pocit, že mu pracovník naslouchá, že chápe jeho problém, že s ním z části soucítí a snaží se mu pomoci. Pracovník by měl nejspíš poznat, jak se nejlépe zachovat už i z neverbálního chování toho druhého a podle toho klást otázky a podobně.*

Paní: Lenka  
Věk: 42 let

- 1) **Víte, co znamená zkratka OSPOD?**  
*Nevím přesně, ale určitě je to něco s ochranou dětí. – Jde o Orgán sociálně-právní ochrany dětí. – Tak jsem měla pravdu. (úsměv)*
- 2) **Máte s tímto orgánem nějakou osobní zkušenost?**  
*Já osobně ne, ale moje známá, která má problémového syna*
- 3) **Jakou máte osobní zkušenost?**  
*Teď po Vánocích byl její syn nějakou dobu v diagnostickém ústavu a myslím, že právě před tím byla u nich pracovnice z OSPODu . PANÍ MI ZKUŠENOST ŘEKLA, ALE DO SVÉHO VÝZKUMU JI NEPOUŽÍJI – NEJDE O OSOBNÍ ZKUŠENOST.*
- 4) **Do jakého věku se OSPOD o své klienty zajímá?**  
*Myslím, že do 18 let, než jsou děti plnoleté.*
- 5) **Jaké si myslíte, že jsou kompetence sociálního pracovníka na OSPODu?**  
*Odebrat dítě z rodiny.*
- 6) **Proč si myslíte, že se provádí sociální šetření v rodině?**  
*Aby si udělal „obrázek“ o tom, jak rodina funguje*
- 7) **Musí se sociální pracovník ohlásit rodině předem, než uskuteční sociální šetření v rodině?**  
*Logické by bylo, kdyby se nehlásil, protože podle mě zjistí víc, když na něj rodina nebude připravena, ale jak je to podle zákona, nevím.*
- 8) **Jaké si myslíte, že by měl mít sociální pracovník na OSPODu vzdělání?**  
*Vzhledem k náročnosti práce a množství informací, s kterými pravděpodobně pracuje, myslím, že vysokoškolské nebo VOŠ.*
- 9) **Myslíte si, že je vzdělání u sociálních pracovníků zákonem určené?**  
*Myslím, že určitě ano.*
- 10) **Jakými zákony se podle Vás musí řídit zaměstnanci pracující na OSPODu?**  
*Zákony o rodině, o ochraně dětí*
- 11) **Jaké by měl mít sociální pracovník na OSPODu osobnostní předpoklady?**  
*Měl by být vstřícný a chránit dítě*
- 12) **Co by měly hodnoty pro sociálního pracovníka na OSPODu znamenat?**  
*Morálku!*
- 13) **Jakou nejvyšší hodnotu by měl sociální pracovník dodržovat?**  
*Měl by být spravedlivý.*
- 14) **Víte co znamená syndrom vyhoření a může jím sociální pracovník na OSPODu trpět?**  
*Vyčerpání z přepracování.  
Myslím, že sociální pracovník jím může trpět, protože syndrom vyhoření jsem slyšela hlavně v souvislosti s pomáhajícími profesemi.*
- 15) **Myslíte si, že je nějaká prevence, jak syndromu vyhoření předejít u sociálních pracovníků pracujících na OSPODu?**  
*Ano. Měl by umět rozlišovat mezi soukromým a pracovním životem.*
- 16) **Jakými komunikačními dovednostmi by měl sociální pracovník na OSPODu v rámci své profese disponovat?**  
*Umět navázat kontakt, dostat se nenásilnou formou ke zjištění, co je za problém.*

Paní: Monika

Věk: 29 let

- 1) **Víte, co znamená zkratka OSPOD?**  
*Ano, ale ne doslova. Souvisí to s ochranou dětí. – OSPOD znamená Orgán sociálně-právní ochrana dětí.*
- 2) **Máte s tímto orgánem nějakou osobní zkušenost?**  
*Nemám.*
- 3) **Jakou máte osobní zkušenost?**  
*(otázku jsem nepokládala)*
- 4) **Do jakého věku se OSPOD o své klienty zajímá?**  
*Asi do 15ti let.*
- 5) **Jaké si myslíte, že jsou kompetence sociálního pracovníka na OSPODu?**  
*Netuším. Řídí se dle zákonů.*
- 6) **Proč si myslíte, že se provádí sociální šetření v rodině?**  
*Aby se zjistilo, zda dětem nechybí základní potřeby.*
- 7) **Musí se sociální pracovník ohlásit rodině předem, než uskuteční sociální šetření v rodině?**  
*Řekla bych, že bohužel ano.*
- 8) **Jaké si myslíte, že by měl mít sociální pracovník na OSPODu vzdělání?**  
*Vysokoškolské.*
- 9) **Myslíte si, že je vzdělání u sociálních pracovníků zákonem určené?**  
*Ano, ale nevím kterým.*
- 10) **Jakými zákony se podle Vás musí řídit zaměstnanci pracující na OSPODu?**  
*Občanský zákoník a zákony týkající se sociální sféry.*
- 11) **Jaké by měl mít sociální pracovník na OSPODu osobnostní předpoklady?**  
*Měl by být vyrovnaný, trpělivý, pracovitý a etický.*
- 12) **Co by měly hodnoty pro sociálního pracovníka na OSPODu znamenat?**  
*Vlastní předpoklady k dané práci a k lidem – odbornost, chování*
- 13) **Jakou nejvyšší hodnotu by měl sociální pracovník dodržovat?**  
*Představím si Etický kodex*
- 14) **Víte co znamená syndrom vyhoření a může jím sociální pracovník na OSPODu trpět?**  
*Asi především psychické vyčerpání. Sociální pracovník by se neměl do tohoto stádia dostat, takže nemůžu. - Paní M. sociální pracovní syndromem může trpět. – Opravdu? – Ano, dokonce jde o práci, kde se syndrom vyhoření vyskytuje nejčastěji, protože jde o pomáhající profesi.*
- 15) **Myslíte si, že je nějaká prevence, jak syndromu vyhoření předejít u sociálních pracovníků pracujících na OSPODu?**  
*Asi ano. Možná nenosit si práci domu a osobní život do práce.*
- 16) **Jakými komunikačními dovednostmi by měl sociální pracovník na OSPODu v rámci své profese disponovat?**  
*Slušně se vyjadřovat, naslouchat, umět vyjednávat.*

Paní: Pavla  
Věk: 25 let

- 1) **Víte, co znamená zkratka OSPOD?**  
*Ano, Orgán sociálně- právní ochrany dětí.*
- 2) **Máte s tímto orgánem nějakou osobní zkušenost?**  
*Ne! (úplně vyděšeně)*
- 3) **Jakou máte osobní zkušenost?**  
*(otázku jsem nepokládala)*
- 4) **Do jakého věku se OSPOD o své klienty zajímá?**  
*Zajímá se do 18ti let nebo dokud studují.*
- 5) **Jaké si myslíte, že jsou kompetence sociálního pracovníka na OSPODu?**  
*Smí navštívit a zkontrolovat rodinu, o které si myslí, že se dostatečně nestará o své dítě. Zahájit řízení o odebrání dítěte, podílet se u soudu na tom, do jaké péče bude dítě svěřeno.*
- 6) **Proč si myslíte, že se provádí sociální šetření v rodině?**  
*Aby si přešlo negativním vlivům na dítě během dospívání.*
- 7) **Musí se sociální pracovník ohlásit rodině předem, než uskuteční sociální šetření v rodině?**  
*Ne, nemusí.*
- 8) **Jaké si myslíte, že by měl mít sociální pracovník na OSPODu vzdělání?**  
*Vysokoškolské.*
- 9) **Myslíte si, že je vzdělání u sociálních pracovníků zákonem určené?**  
*Myslím si, že není. Nebo jo? – Ano, zákonem je vzdělání sociálního pracovníka dané. Jde o zákon 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách.*
- 10) **Jakými zákony se podle Vás musí řídit zaměstnanci pracující na OSPODu?**  
*Zákon o sociálně-právní ochraně dětí.*
- 11) **Jaké by měl mít sociální pracovník na OSPODu osobnostní předpoklady?**  
*Snažit se být nestranný účastník, komunikativní, vzdělaný, empatický.*
- 12) **Co by měly hodnoty pro sociálního pracovníka na OSPODu znamenat?**  
*Dodržování lidských práv.*
- 13) **Jakou nejvyšší hodnotu by měl sociální pracovník dodržovat?**  
*Určitě, Lidská práva.*
- 14) **Víte co znamená syndrom vyhoření a může jím sociální pracovník na OSPODu trpět?**  
*Ano, je to pracovník, který je neustále v kontaktu s lidmi. Může se na někoho příliš upnout, nebo být bezradný, když někomu nedokáže pomoci, tak jak by si představoval. Může se jednat o psychické vyčerpání.*
- 15) **Myslíte si, že je nějaká prevence, jak syndromu vyhoření předejít u sociálních pracovníků pracujících na OSPODu?**  
*Neupínat se na práci tak osobně. Neměl by práci vnímat jako jediný smysl života. Naučit se oddělit práci a soukromý život (koníčky, rodina, trávení volného času).*
- 16) **Jakými komunikačními dovednostmi by měl sociální pracovník na OSPODu v rámci své profese disponovat?**  
*Myslím, že Pracovník by měl umět klást správně otázky, ve svém projevu být neutrální. Udržovat oční kontakt a mluvit srozumitelně.*

Slečna: Barbora

Věk: 17 let

- 1) **Víte, co znamená zkratka OSPOD?**  
*Samozřejmě, Orgán sociálně-právní ochrany dítěte, lidově řečeno sociálka.*
- 2) **Máte s tímto orgánem nějakou osobní zkušenost?**  
*Nemám.*
- 3) **Jakou máte osobní zkušenost?**  
*(otázku jsem nepokládala)*
- 4) **Do jakého věku se OSPOD o své klienty zajímá?**  
*Podle studia, když dítě nestuduje, tak do 18 ti let, pokud studuje, tak až do 26let.*
- 5) **Jaké si myslíte, že jsou kompetence sociálního pracovníka na OSPODu?**  
*Kontrola v domácnosti, pokud jsou pochybnosti o zanedbání péče. Možnost odebrání dítěte z péče rodičů.*
- 6) **Proč si myslíte, že se provádí sociální šetření v rodině?**  
*Aby se zjistilo, jak se rodiče starají o své děti.*
- 7) **Musí se sociální pracovník ohlásit rodině předem, než uskuteční sociální šetření v rodině?**  
*Ano, musí!*
- 8) **Jaké si myslíte, že by měl mít sociální pracovník na OSPODu vzdělání?**  
*Určitě vysokou školu.*
- 9) **Myslíte si, že je vzdělání u sociálních pracovníků zákonem určené?**  
*Myslím si, že zákonem je to dané.*
- 10) **Jakými zákony se podle Vás musí řídit zaměstnanci pracující na OSPODu?**  
*Občanský zákoník*
- 11) **Jaké by měl mít sociální pracovník na OSPODu osobnostní předpoklady?**  
*Nějakou empaticností, měl by se umět vcítit do situace klienta.*
- 12) **Co by měly hodnoty pro sociálního pracovníka na OSPODu znamenat?**  
*To co pro lidi, kteří na OSPODu nepracují - určitý priority.*
- 13) **Jakou nejvyšší hodnotu by měl sociální pracovník dodržovat?**  
*Odpovědnost za svá rozhodnutí.*
- 14) **Víte co znamená syndrom vyhoření a může jím sociální pracovník na OSPODu trpět?**  
*Ano, brali jsem to ve škole. Může.*
- 15) **Myslíte si, že je nějaká prevence, jak syndromu vyhoření předejít u sociálních pracovníků pracujících na OSPODu?**  
*Asi jo, ale nevím jaká. (smích)*
- 16) **Jakými komunikačními dovednostmi by měl sociální pracovník na OSPODu v rámci své profese disponovat?**  
*Dovednostmi?? No asi by měl umět směřovat rozhovor tam, kam on potřebuje. – Jak to myslíte? - No aby se dozvěděl, co potřebuje.*



Slečna: Jitka

Věk: 20 let

- 1) **Víte, co znamená zkratka OSPOD?**  
*Ano vím, Orgán sociálně-právní ochrany dětí*
- 2) **Máte s tímto orgánem nějakou osobní zkušenost?**  
*Zkušenost nemám.*
- 3) **Jakou máte osobní zkušenost?**  
*(Otázku jsem nepokládala)*
- 4) **Do jakého věku se OSPOD o své klienty zajímá?**  
*Do jejich plnoletosti.*
- 5) **Jaké si myslíte, že jsou kompetence sociálního pracovníka na OSPODu?**  
*Odebírá děti z rodiny.*
- 6) **Proč si myslíte, že se provádí sociální šetření v rodině?**  
*Provádí se na udání, podezřelé chování, špatný vývoj dítěte.*
- 7) **Musí se sociální pracovník ohlásit rodině předem, než uskuteční sociální šetření v rodině?**  
*Nemusí!*
- 8) **Jaké si myslíte, že by měl mít sociální pracovník na OSPODu vzdělání?**  
*Střední s maturitou a VŠ.*
- 9) **Myslíte si, že je vzdělání u sociálních pracovníků zákonem určené?**  
*Myslím si, že ano.*
- 10) **Jakými zákony se podle Vás musí řídit zaměstnanci pracující na OSPODu?**  
*Zákon o sociálně-právní ochraně dětí.*
- 11) **Jaké by měl mít sociální pracovník na OSPODu osobnostní předpoklady?**  
*Myslím si, že sociální citění. Schopnost pro týmovou práci a slušné vystupování.*
- 12) **Co by měly hodnoty pro sociálního pracovníka na OSPODu znamenat?**  
*Pro sociálního pracovníka by největší hodnotou měly být výsledky z jejich práce s klienty.*
- 13) **Jakou nejvyšší hodnotu by měl sociální pracovník dodržovat?**  
*Měl by být především ochotný ke svým klientům.*
- 14) **Víte co znamená syndrom vyhoření a může jím sociální pracovník na OSPODu trpět?**  
*Znamená to, že pracovník prochází stresem, fyzickým a citovým vyčerpáním, týká se nejčastěji lidí, kteří pracují s lidmi. Samozřejmě, že ano.*
- 15) **Myslíte si, že je nějaká prevence, jak syndromu vyhoření předejít u sociálních pracovníků pracujících na OSPODu?**  
*Ano, určitě.  
Musí si dobře zorganizovat svou práci. Musí mít více volného času a jeho příjemné trávení.*
- 16) **Jakými komunikačními dovednostmi by měl sociální pracovník na OSPODu v rámci své profese disponovat?**  
*Musí dobře naslouchat klientům*

Paní: Petra  
Věk: 27 let

- 1) **Víte, co znamená zkratka OSPOD?**  
*Nemám tušení. (úsměv) – Tato zkratka znamená Orgán sociálně-právní ochrany dětí. – Tak to už vím, o co jde.*
- 2) **Máte s tímto orgánem nějakou osobní zkušenost?**  
*Nemám.*
- 3) **Jakou máte osobní zkušenost?**  
*(otázku jsem nepokládala)*
- 4) **Do jakého věku se OSPOD o své klienty zajímá?**  
*Tak to opravdu nevím, odpověď Vám neřeknu, nezlobte se.*
- 5) **Jaké si myslíte, že jsou kompetence sociálního pracovníka na OSPODu?**  
*Kontroluje rodiny.*
- 6) **Proč si myslíte, že se provádí sociální šetření v rodině?**  
*Asi, aby se prověřily skutečné sociální podmínky rodiny.*
- 7) **Musí se sociální pracovník ohlásit rodině předem, než uskuteční sociální šetření v rodině?**  
*Nevím, řekla bych, že ne.*
- 8) **Jaké si myslíte, že by měl mít sociální pracovník na OSPODu vzdělání?**  
*Minimálně vysokoškolské, myslím titul Bc.*
- 9) **Myslíte si, že je vzdělání u sociálních pracovníků zákonem určené?**  
*Ano.*
- 10) **Jakými zákony se podle Vás musí řídit zaměstnanci pracující na OSPODu?**  
*Občanským zákoníkem*
- 11) **Jaké by měl mít sociální pracovník na OSPODu osobnostní předpoklady?**  
*Měl by být inteligentní.*
- 12) **Co by měly hodnoty pro sociálního pracovníka na OSPODu znamenat?**  
*Určitý práh, za který by neměl jít.*
- 13) **Jakou nejvyšší hodnotu by měl sociální pracovník dodržovat?**  
*Asi spravedlnost.*
- 14) **Víte co znamená syndrom vyhoření a může jím sociální pracovník na OSPODu trpět?**  
*Jo, asi může.*
- 15) **Myslíte si, že je nějaká prevence, jak syndromu vyhoření předejít u sociálních pracovníků pracujících na OSPODu?**  
*Dostatek volného času.*
- 16) **Jakými komunikačními dovednostmi by měl sociální pracovník na OSPODu v rámci své profese disponovat?**  
*Slovní zásobou. (smích).*

## Příloha II: Rozhovor s odbornou veřejností

Paní: Anna

- 1. Věděli jste, co znamená OSPOD, než jste v této organizaci začali pracovat?**  
*Ano, OSPOD řeší všechny oblasti života dítěte, tj. zdravotní, výukové, výchovné, trestně-právní, sociální, rodinně-právní.*
- 2. Máte s tímto orgánem nějakou osobní zkušenost? Mám na mysli zkušenost, která se týká jen vaší osoby.**  
*Osobní zkušenost nemám.*
- 3. Jakou?**  
*(otázku jsem nepokládala)*
- 4. Do jakého věku se OSPOD o své klienty zajímá?**  
*Měl by se zajímat o děti od narození do plnoletosti, vše je upraveno zákonem č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí*
- 5. Jaké máte Vy, jako sociální pracovník na OSPODu, kompetence ve své práci?**  
*Rozchod a rozvod rodičů, neshody rodičů, kontakt dítěte s druhým rodičem. Nedostatečná péče rodičů a jiných osob zodpovědných za výchovu, ukládání a realizace výchovných opatření. Syndrom týraného, zanedbávaného a zneužívaného dítěte. Kolizní opatrovnictví včetně majetkových otázek, dědictví apod. Určování a popírání otcovství. Náhradní rodinná péče. Kontrola výkonu ústavní výchovy a jiné mimo rodinné péče.*
- 6. Proč se provádí sociální šetření v rodině?**  
*V rodině jako v nejpřirozenějším prostředí dítěte, pracovníci nejlépe zmapují potřeby dítěte*
- 7. Musí se sociální pracovník, ohlásit předem, než uskuteční sociální šetření v domácnosti klienta?**  
*Ohlášení vychází z individuálního případu, takže nemusíme. V některých případech se ale ohlásíme. Nehlásíme se tehdy, když rodina žádá o propuštění jejich dítěte na víkend domů, například z dětského domova.*
- 8. Jaké musí mít vzdělání sociální pracovník na OSPODu?**  
*Vysokoškolské.*
- 9. Jakému zákonu podléhá vzdělání sociálního pracovníka?**  
*Zákonu o sociálních službách 108/2006.*
- 10. Jaké zákony používáte ve své profesi?**  
*Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí,  
Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,  
Zákon č. 438/2006 Sb., o ústavní a ochranné výchově ve školských zařízeních,  
Zákon č. 293/1993 Sb., o výkonu vazby.*
- 11. Jaké osobností předpoklady vaše profese vyžaduje?**  
*Empatii, důslednost, nekompromisnost, ochotu pomoci, kreativitu, schopnost pracovat v týmu, ochotu neustále se vzdělávat.*
- 12. Co pro Vás, jako pro sociálního pracovníka na OSPODu, znamenají hodnoty?**  
*Chci, umím a mohu pomoci.*
- 13. Když si představíte svůj žebříček hodnot ve své profesi, která z nich se nachází na nejvyšším místě?**  
*Umění pomoci.*
- 14. Jaké jsou příčiny vzniku syndrom vyhoření?**  
*Pracovní přetížení, nekvalitní supervize, špatné pracovní podmínky, neodborná připravenost pracovníka.*
- 15. Jak lze předejít syndromu vyhoření?**  
*Kvalitní supervize, psychohygienu, odpočinek, dobrý zdravotní stav a rodinné zázemí.*
- 16. Jak Vy předcházíte syndromu vyhoření?**  
*Relaxace, četba...*

**17. Jakými komunikačními dovednostmi disponujete v rámci své profese?**

*Mám výcvik u MGA Špačkové v komunikačních dovednostech a technikách. Disponuji aktivním nasloucháním a asertivním chováním.*

Paní: Ivana

- 1. Věděli jste, co znamená OSPOD, než jste v této organizaci začali pracovat?**  
*Vůbec jsem netušila.*
- 2. Máte s tímto orgánem nějakou osobní zkušenost? Mám na mysli zkušenost, která se týká jen vaší osoby.**  
*Ano.*
- 3. Jakou?**  
*23 let práce na tomto oddělení. PANÍ MI ZKUŠENOST ŘEKLA, ALE JÁ JÍ DO SVÉHO VÝZKUMU NEPOUŽIJÍ – NEJDE O OSOBNÍ ZKUŠENOST.*
- 4. Do jakého věku se OSPOD o své klienty zajímá?**  
*Do zletilosti, což je 18. let*
- 5. Jaké máte Vy, jako sociální pracovník na OSPODu, kompetence ve své práci?**  
*Podle mého názoru někdy značné, někdy minimální, záleží na konkrétním případě. Ve své práci, zastupuji děti.*
- 6. Proč se provádí sociální šetření v rodině?**  
*Aby se zjistilo co nejvíce o problému.*
- 7. Musí se sociální pracovník, ohlásit předem, než uskuteční sociální šetření v domácnosti klienta?**  
*Ne, to určitě nemusíme.*
- 8. Jaké musí mít vzdělání sociální pracovník na OSPODu?**  
*Minimálně vyšší odborné.*
- 9. Jakému zákonu podléhá vzdělání sociálního pracovníka?**  
*Zákonu o sociálních službách č. 108/2006 Sb.*
- 10. Jaké zákony používáte ve své profesi?**  
*Zákon OSPOD, o ústavní výchově, o soudnictví ve věcech mládeže, o výkonu vazby.*
- 11. Jaké osobností předpoklady vaše profese vyžaduje?**  
*Hlavně umění komunikace s klienty, umět jim naslouchat, zajistit si jejich přirozený respekt, být tu pro ně i v případě, že se někdy nejedná o problém spadající do kompetence OSPOD. Nebát se jednat s problémovými klienty.*
- 12. Co pro Vás, jako pro sociálního pracovníka na OSPODu, znamená hodnota?**  
*Dát této práci víc než pracovní povinnost, dělat jí srdcem. Neodbyvat klienty, kteří potřebují pomoc od pracovníků OSPOD, myslet na to, že jsme někdy jediní, kteří v závažné životní situaci dokážou pomoci. Klienti na nás spoléhají.*
- 13. Když si představíte svůj žebříček hodnot ve své profesi, která z nich se nachází na nejvyšším místě?**  
*Umění naslouchat a pomáhat.*
- 14. Jaké jsou příčiny vzniku syndrom vyhoření?**  
*Určitě hodně práce, spousta let ve stejné profesi, únava z práce, problémy na pracovišti, stejné tváře klientů, nespokojenost s nadřazeným pracovníkem.*
- 15. Jak lze předejít syndromu vyhoření?**  
*Nepřipouštět si někdy i malicherné problémy, nenosit si práci domů, dobrá relaxace ve volném čase, podpora rodiny. Někdy i změna pracovního místa v pravý čas.*
- 16. Jak Vy předcházíte syndromu vyhoření?**  
*Je to s podivem, ale za 23 let práce v oboru jsem se se syndromem vyhoření nesetkala, asi jsem tuto práci měla příliš ráda a dělala jí podle svého nejlepšího vědomí a svědomí.*

**17. Jakými komunikačními dovednostmi disponujete v rámci své profese?**

*Umím jednat s lidmi všech věkových kategorií, naslouchat jim, poradit co je pro ně v dané chvíli nejlepší. Také si získat jejich důvěru, ale i respekt.*

Paní: Milena

**1. Věděli jste, co znamená OSPOD, než jste v této organizaci začali pracovat?**

*Ano, to jsem věděla. Sice jsem navštěvovala ekonomickou střední školu, ale po té jsem si podala přihlášku na vysokou školu se zaměřením na sociální práce. A dodnes toho nelituji, byla to pro mě dobrá volba.*

**2. Máte s tímto orgánem nějakou osobní zkušenost? Mám na mysli zkušenost, která se týká jen vaší osoby.**

*Ne! OSPOD se o mně ani o mé děti nikdy nezajímá. (smích)*

**3. Jakou?**

*(otázku jsem přeskočila)*

**4. Do jakého věku se OSPOD o své klienty zajímá?**

*Do doby než jsou plnoletí, v České republice tvoří hranici 18tý rok života.*

**5. Jaké máte Vy, jako sociální pracovník na OSPODu, kompetence ve své práci?**

*Navštěvuje dítě v zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy, ve věznicích. Provádí šetření v domácnosti. Podávat návrhy k soudu ve věcech výchovy, omezení, zbavení rodičovské zodpovědnosti. Působit na rodiče, aby plnili povinnosti plynoucí z rodičovské zodpovědnosti.....*

**6. Proč se provádí sociální šetření v rodině?**

*Abychom zjistili, v jakých podmínkách dítě žije. Šetření v domácnosti, kde dítě žije, v jakých podmínkách a jaké má rodina mezi sebou vztahy, nám pomůže k vyhodnocení jeho situace. Jestli se jedná o dítě, které vyžaduje okamžitou pomoc. Domácí šetření provádíme například i za situací, kdy se dítě pouští na víkend z dětského domova. Za této situace musíme zjistit, jestli je na něj rodina připravena.*

**7. Musí se sociální pracovník, ohlásit předem, než skuteční sociální šetření v domácnosti klienta?**

*To určitě nemusíme. Kdybychom se ohlásili, rodina se připraví.*

**8. Jaké musí mít vzdělání sociální pracovník na OSPODu?**

*Vysokoškolské, ale stačí i vyšší odborné. Samozřejmě v oboru sociálních prací. U vysokoškolského stačí titul Bc.*

**9. Jakému zákonu podléhá vzdělání sociálního pracovníka?**

*Zákon o sociálních službách 108/2006 § 110.*

**10. Jaké zákony používáte ve své profesi?**

*Při naší profesi se řídíme Úmluva o právech dítěte, Občanským zákoníkem, Zákonem o sociálních službách, Zákon o rodině...atd. Zákonů je mnoho. (úsměv)*

**11. Jaké osobností předpoklady vaše profese vyžaduje?**

*Umět komunikovat, otevřenost ke klientovi, důvěryhodnost, empatii.*

**12. Co pro Vás, jako pro sociálního pracovníka na OSPODu, znamenají hodnoty?**

*Dodržování lidských práv, ochrana práv dítěte, důstojný život. Znamenají, že každý člověk má lidská práva a právo na důstojný život.*

**13. Když si představíte svůj žebříček hodnot ve své profesi, která z nich se nachází na nejvyšším místě?**

*Ochrana dítěte před porušováním jeho lidských práv.*

**14. Jaké jsou příčiny vzniku syndrom vyhoření?**

*Nedostatečná nebo žádná supervize, snaha o přehnanou pomoc – syndrom pomocníka, vztahování si problémů klienta ke své pomáhající činnosti.*

**15. Jak lze předejít syndromu vyhoření?**

*Pravidelně provádět na pracovišti supervizi, pravidelně odpočívat*

**16. Jak Vy předcházíte syndromu vyhoření?**

*Provádíme supervizi na pracovišti, konkrétní případ prodiskutuji s kolegyněmi a provedeme zpětnou reflexi, supervize se supervizorem.*

**17. Jakými komunikačními dovednostmi disponujete v rámci své profese?**

*Dovedu klidně, vyrovnaně komunikovat s klientem, nechávám mu prostor pro vyjádření jeho problému a pocitů, přijímám klienta takového jaký je, při komunikaci se mu dívám do očí a udržuji s ním stále kontakt.*

Paní: Renata

**1. Věděli jste, co znamená OSPOD, než jste v této organizaci začali pracovat?**

*Ano, díky studiu na vysoké škole*

**2. Máte s tímto orgánem nějakou osobní zkušenost? Mám na mysli zkušenost, která se týká jen vaší osoby.**

*Osobní ne, pouze jako pracovnice na OSPODu*

**3. Jakou?**

*(otázku jsem nepokládala)*

**4. Do jakého věku se OSPOD o své klienty zajímá?**

*Do věku 18 let, pokud dítě nenabude zletilosti dříve nebo, když jde o nezaopatřeného studenta.*

**5. Jaké máte Vy, jako sociální pracovník na OSPODu, kompetence ve své práci?**

*Jde nám hlavně o poskytování ochrany dětem, takže sociální pracovník tady na OSPODu hájí hlavně zájmy dítěte, pracujeme s rodinami, ale i dětskými, výchovnými ústavy a úřady.*

*Kompetence soc. pracovníka jsou – zajišťovat preventivní, poradenskou činnost, dále zajišťujeme ochranu dětí, s tím související kontrolní činnost*

**6. Proč se provádí sociální šetření v rodině?**

*Abychom zjistili, v jakých podmínkách dítě skutečně žije*

**7. Musí se sociální pracovník, ohlásit předem, než uskuteční sociální šetření v domácnosti klienta?**

*Nemusíme!*

**8. Jaké musí mít vzdělání sociální pracovník na OSPODu?**

*Vyšší odborné nebo vysokoškolské.*

**9. Jakému zákonu podléhá vzdělání sociálního pracovníka?**

*Zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*

**10. Jaké zákony používáte ve své profesi?**

*Zákon o sociálně právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb.*

*Zákon č. 218/2003 Sb. o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže, Zákon o státním zastupitelství č. 283/1999 Sb., Občanský zákoník-druhá část rodinné právo, Zákon o výkonu vazby č. 293/1993 Sb.,*

**11. Jaké osobností předpoklady vaše profese vyžaduje?**

*Schopnost komunikovat s kýmkoli, mít zájem na pomoci hlavně dětem, ale i celým rodinám, mlčenlivost, flexibilita, empatie, vnímavost.*

**12. Co pro Vás, jako pro sociálního pracovníka na OSPODu, znamenají hodnoty?**

*Hodnoty vyjadřují to, čeho si v životě nejvíce ceníme, vážíme, o co usilujeme. Hodnoty jsou vlastně takové priority, podle kterých postupuji, když řeším určitý problém.*

**13. Když si představíte svůj žebříček hodnot ve své profesi, která z nich se nachází na nejvyšším místě?**

*Blaho dítěte, kterému pomáhám, které zastupuji.*

**14. Jaké jsou příčiny vzniku syndrom vyhoření?**

*Přepracovanost, dlouhodobý stres, „nošení“ si práce domů*

**15. Jak lze předejít syndromu vyhoření?**

*Supervize, spolupráce s dalšími odborníky, vyvážení pracovních aktivit aktivitami odpočinkovými*

**16. Jak Vy předcházíte syndromu vyhoření?**

*Supervize nejen s kolegy, sport, víkendy věnované rodině.*

**17. Jakými komunikačními dovednostmi disponujete v rámci své profese?**

*Je potřeba mluvit s klienty věcně a na jejich „úrovni“, takže je vždy důležité zjistit, jak lze s kterým klientem mluvit.*

Paní: Lenka

**1. Věděli jste, co znamená OSPOD, než jste v této organizaci začali pracovat?**

*Ano, věděla.*

**2. Máte s tímto orgánem nějakou osobní zkušenost? Mám na mysli zkušenost, která se týká jen vaší osoby.**

*Jako klientka ne.*

**3. Jakou?**

*Zkušenost mám pouze takovou, že má matka pracovala na OSPOD jako kurátorka 25 let před tím, než jsem na něm začala pracovat já.*

**4. Do jakého věku se OSPOD o své klienty zajímá?**

*Do věku jejich zletilosti, tj. 18 let věku.*

**5. Jaké máte Vy, jako sociální pracovník na OSPODu, kompetence ve své práci?**

*Může provádět sociální šetření v domácnosti, spolupracuje úzce se školskými zařízeními, ústavy, účastní se soudních jednání, podává návrhy na stanovení soudního dohledu či ústavní výchovy soudu, spolupracuje s PČR, státním zastupitelstvem, je členem multidisciplinárního týmu atd.*

**6. Proč se provádí sociální šetření v rodině?**

*Aby se zjistily podmínky, ve kterých dítě – děti žijí. Kontrola např. anonymních oznámení, která se týkají toho, že dítě žije v nevyhovujících podmínkách. Šetření se provádí i při žádosti rodiny o pobyt jejich dítěte, které je v ústavním zařízení a chce jet na prázdniny či víkend domů. Zde je nutná kontrola, zda má rodina dostatek prostředků, aby se o dítě řádně v této době postarala.*

**7. Musí se sociální pracovník, ohlásit předem, než uskuteční sociální šetření v domácnosti klienta?**

*Šetření se provádějí neohlášená. Když se bude předem ohlašovat, tak rodina může zanedbanou domácnost alespoň částečně přivést do lepšího stavu. Vždy je v tomto ohledu lepší moment překvapení, kdy vidíme, jak to v domácnosti opravdu vypadá a jak to tam funguje. Samozřejmě z jedné návštěvy není možné vypořádat celkové fungování a žití rodiny, ale i z jednoho šetření se dá leccos vypořádat. Při častější spolupráci a pracovní vytíženosti rodiny (zvláště u dětí páchající trestnou činností) je vhodné se předem ohlásit, zvláště, že by opakované návštěvy v domácnosti, kde by nebyla rodina zastižena, narušovaly práci pracovníka tím, že neustále jezdil do domácnosti, kde by denně nebyl nikdo k zastižení.*

**8. Jaké musí mít vzdělání sociální pracovník na OSPODu?**

*V současné době musí mít minimálně Vyšší odborné vzdělání v sociální oblasti – dle zákona o sociálních službách. Ale mluví se o tom, že by měla být v zákoně do dvou let změna ohledně vzdělání a minimální bude muset být Bc. V sociální oblasti.*

**9. Jakému zákonu podléhá vzdělání sociálního pracovníka?**

*Zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.*

**10. Jaké zákony používáte ve své profesi?**

*Je jich mnoho hlavní jsou - Zákon o sociálně právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb., Zákon o výkonu vazby 293/1993 Sb., Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., Občanský zákoník – rodinné právo, Zákon o výkonu ústavní výchovy a ochranné výchovy ve školských zařízeních 438/2006 Sb., Zákon o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže a o změně některých zákonů č. 218/2003 Sb., Zákon o probační a mediační službě č. 257/2000 Sb., Zákon o rejstříku trestů č. 269/1994 Sb.*

**11. Jaké osobností předpoklady vaše profese vyžaduje?**

*Trpělivost, komunikativnost, empatii, umění naslouchat, rychlé a správné rozhodování v náročných situacích, práce s lítostí, zvládání patových situací, asertivní jednání, umění jednat s problémovými klienty..*

**12. Co pro Vás, jako pro sociálního pracovníka na OSPODu, znamenají hodnoty??**

*Hodnoty bych definovala: podle nejlepšího svědomí a vědomí pomoci co nejlépe klientovi, který se ocitl ve špatné životní situaci a potřebuje naši pomoc. Pro klienta udělat co nejvíce možných úkonů, které by mu mohly z jeho špatné životní situace pomoci ven. Už je pak jen na klientovi, zda naši pomoc využije. Práce pracovníka na OSPODU je hodně o intuici a každý případ (klient) je jedinečný se specifickým způsobem řešení jeho problému pokaždé jiné. Člověk pracující na OSPODu by měl práci řešit srdcem. Pomoc klientovi znamená, že mám potom dobrý pocit, že jsem mu dokázala poradit, pomoci a je vyřešený jeho problém. Pomoc klientovi = dobrý pocit u srdce.*

**13. Když si představíte svůj žebříček hodnot ve své profesi, která z nich se nachází na nejvyšším místě?**

*Umění pomáhat bez rozdílu pohlaví, rasy, náboženského vyznání, životní situace, společenské postavení.*

**14. Jaké jsou příčiny vzniku syndrom vyhoření?**

*Přepracovanost, tzv. nošení práce domů, beznaděj kvůli tomu, v jaké situaci se naši klienti ocitli, či že mu nelze adekvátně pomoci.*

**15. Jak lze předejít syndromu vyhoření?**

*Dobré rodinné zázemí, supervizi v případě problému na pracovišti či u nějakého konkrétního případu, možnost řešení nastalé situace (daného případu) se svým kolegou, tzv. se vypovídat u zainteresovaného pracovníka, dobře odvádět práci.*

**16. Jak Vy předcházíte syndromu vyhoření?**

*Mentální hygienou, možnost se poradit s kolegyní, spolupracovníkem, supervizi.*

**17. Jakými komunikačními dovednostmi disponujete v rámci své profese?**

*Aktivním nasloucháním, zvládání „patových situací“, uměním naslouchat, zvládání komunikace s agresivním klientem, komunikace s romskou klientelou, s lidmi navracejících se z výkonu trestu odnětí svobody, s klienty závislých na návykových látkách, umění získat si klientovu důvěru, ale i respekt.*



## **ABSTRAKT**

METLIČKOVÁ, N. Osobnost sociálního pracovníka na Orgánu sociálně-právní ochrany dětí z pohledu veřejnosti. České Budějovice 2015. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce Mgr. Lucie Maliňáková.

**Klíčová slova:** OSPOD, Orgán sociálně-právní ochrany dětí, sociální pracovník, legislativa Orgánu sociálně-právní ochrany dětí, osobnost, hodnoty, komunikace.

Bakalářská práce je zaměřena na osobnost sociálního pracovníka na Orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále OSPOD). Cílem práce je zjistit, jakou má laická a odborná veřejnost představu o sociálním pracovníkovi na Orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Odbornou veřejnost tvoří samotní sociální pracovníci pracující na Orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Laickou veřejností jsou občané z Klatovského okresu, kteří nejsou sociálními pracovníky a nemají vystudovaný obor sociální práce/sociální politika. První kapitola se zaměřuje na metodiku výzkumu. Ve druhé kapitole je popsán samotný OSPOD. Dále je v této kapitole popsán sociální pracovník na OSPODu, jeho vzdělání, šetření v domácnosti klienta a legislativní předpisy. Třetí kapitola hovoří o hodnotách sociálního pracovníka na OSPODu a čtvrtá o jeho komunikačních dovednostech. V páté kapitole je vyhodnocen výzkum celé bakalářské práce.

## **ABSTRACT**

METLIČKOVÁ, N. Character of social worker from Office for socially-legal children protection from public point of view. České Budějovice 2015. Bachelor thesis. University of South Bohemia in České Budějovice. Faculty of Theology. Departments of Ethics, Psychology and Charity work. Thesis supervisor Mgr. Lucie Maliňáková.

**Key words:** OSLCP, Office for socially-legal children protection, social worker, legislation of Office for socially-legal children protection, personality, values, communication.

This bachelor thesis focuses on the personality of the social worker, working in the Office for socially-legal children protection (Abbr. OSLCP). Goal of this thesis is to determine the opinion of the public, as well as the professionals, about the social worker from OSLCP. Professionals consist of social workers from Office for socially-legal children protection. The public consist of residents from Klatovy district. First chapter deals with the research methodics. Next, in the second chapter, the OSLCP organisation structure and work is described. The second chapter explain also a job description of social worker on OSLCP, his education, household investigation and legislative provisions. The third chapter focuses on the personal values of the social worker on OSLCP. The fourth one describes the requirements for the communication skills of social worker . The last, fifth chapter makes an evaluation of the research.