

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra sociální a charitativní práce

Diplomová práce

**JAK OVLIVNILA SOCIÁLNÍ PRÁCE OSOBNÍ
ŽIVOT SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ**

Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Autor práce: Bc. Barbora Kuklová

Forma studia: Prezenční

Studijní obor: Etika v sociální práci

Ročník: II.

2021

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem autorem této kvalifikační práce a že jsem ji vypracoval(a) pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.

V Českých Budějovicích 26.03.2021

.....

Barbora Kuklová

Poděkování

Děkuji svému vedoucímu práce doc. PhDr. Davidovi Urbanovi, Ph.D. za jeho inspirativní, profesionální a vstřícný přístup. Děkuji za jeho cenné rady, metodické vedení práce a připomínky. Dále bych ráda poděkovala svému konzultantovi PhDr. Jaroslavu Hálovi za jeho rady v oblasti psychologie. Děkuji také své rodině a přátelům, kteří mě po celou dobu studia podporovali.

OBSAH

ÚVOD.....	6
1 ÚVOD DO SOCIÁLNÍ PRÁCE	8
1.1 Obecná charakteristika profese sociální práce.....	8
1.1.1 Sociální pracovník.....	10
1.1.2 Nízkoprahové zařízení.....	12
2 OBECNÉ STIMULY V OBLASTI SOCIÁLNÍ PRÁCE PODÍLEJÍCÍ SE NA VLIVU SOCIÁLNÍ PRÁCE DO OSOBNÍHO ŽIVOTA.....	14
2.1 Role sociálního pracovníka.....	15
2.2 Pracovní podmínky a klíčové dokumenty	17
2.2.1 Pracovní podmínky.....	17
2.2.2 Interní dokumenty	18
2.3 Supervize v sociální práci.....	20
2.4 Nastavení hranic mezi pracovníkem a klientem.....	21
2.4.1 Empatie.....	24
2.4.2 Emoce	25
2.5 Péče o sebe.....	26
2.5.1 Syndrom vyhoření	28
2.6 Další faktory podílející se na vlivu sociální práce do osobního života	30
3 VYBRANÉ PSYCHOLOGICKÉ ASPEKTY PODÍLEJÍCÍ SE NA VLIVU SOCIÁLNÍ PRÁCE DO OSOBNÍHO ŽIVOTA.....	33
3.1 Osobnost	34
3.1.1 Osobnost a role	35
3.1.2 Vliv typologií osobnosti na přesah sociální práce do osobního života pracovníků.....	37
3.1.3 Pojetí osobnosti v profesi sociální práce	42
3.2 Hodnoty a postoje	44
3.2.1 Hodnoty a postoje z psychologického hlediska.....	44
3.2.2 Hodnoty a postoje profese sociální práce	48
3.2.3 Rodinný život x profesní život	52
3.3 Pozitivní psychologie.....	55
3.3.1 Propojení pozitivní psychologie a sociální práce	57
3.4 Jak ovlivňuje sociální práce osobní životy sociálních pracovníků	59
3.4.1 Výsledky studií a poznatky z odborné literatury.....	60

DISKUZE	65
ZÁVĚR	72
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	74
SEZNAM PŘÍLOH	80
ABSTRAKT	81
ABSTRACT	82

ÚVOD

„Jediný způsob, jak dělat dobře svoji práci, je milovat to, co děláš.“

(Steve Jobs)

Tato diplomová práce se zaměřuje na to, jaký vliv může mít sociální práce na osobní životy sociálních pracovníků. Téma je velmi rozsáhlé. Nešlo by ho zkoumat v celé jeho šíři, proto jsem přemýšlela, jak ho uchopit. Téma jsem zkonkretizovala na pracovníky pracující v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. K výběru, jaké sociální službě a pracovníkům se budu věnovat, mi pomohly dvě absolvované praxe na bakalářském a magisterském studiu v nízkoprahovém zařízení. Tyto praxe jsem si volila záměrně, jelikož práce s dětmi je mi nejbližší. Jsem ráda za zkušenosti z praxe, které nyní mohu využít pro psaní a zjištění cíle diplomové práce.

Sociální práce je náročná pomáhající profese. Mnohdy pracovníci neumí nebo nechtějí oddělovat jejich pracovní život od osobního, proto jim tato práce zasahuje do osobních životů. Striktně oddělovat tyto dvě složky života, musí být opravdu obtížné. V práci se zaměřím na vliv obecných stimulů v oblasti sociální práce a na vybrané psychologické aspekty, které mohou pomoci zabránit přesahu sociální práce do osobních životů. Poukazuji na pozitivní i negativní dopady sociální práce na život sociálních pracovníků.

Mým cílem je zjistit, jak sociální práce ovlivnila osobní život sociálních pracovníků, a zaměřit se na vybrané aspekty, které mohou pomoci zabránit proniknutí sociální práce do osobních (rodinných) životů pracovníků. K tomuto zjištění mi pomohly sondy respondentů z nízkoprahových zařízení.

V práci je kladen důraz na psychologický aspekt vybraných pojmů a je rozdělena do tří základních kapitol: úvod do sociální práce, obecné stimuly v oblasti sociální práce podílející se na vlivu sociální práce do osobního života a vybrané psychologické aspekty podílející se na vlivu sociální práce do osobního života. Hlavní psychologické aspekty, jimž se v práci věnuji jsou osobnost, hodnoty a postoje. Zvolila jsem je záměrně, protože si myslím, že právě osobnost, hodnoty a postoje pracovníka hrají největší roli, co se týče přesahu sociální práce do osobního života.

V první kapitole se věnuji obecnému úvodu do sociální práce, přibližuji postavení sociálního pracovníka a seznamuji čtenáře s nízkoprahovými zařízeními. Sociální práce je základní oblastí tématu práce.

Druhá kapitola je již více obsáhlá. Zabývám se v ní rolí sociálního pracovníka, pracovními podmínkami a dodržováním důležitých dokumentů, supervizí, nastavením hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem, péčí o sebe a rizikovými faktory, které se podílejí na vlivu sociální práce do osobních životů pracovníků. Tyto vybrané obecné stimuly jsem zvolila úmyslně. Setkávaly jsme se s nimi po celou dobu studia a je na ně kladen velký důraz, proto jsem se rozhodla jimi zabývat v diplomové práci. Stimuly v práci přibližují a propojují s tématem této diplomové práce.

Třetí kapitola je věnována psychologickému náhledu na dané téma. Věnuji se osobnosti obecně, osobnosti a roli sociálního pracovníka, typologii osobnosti pracovníka a pojetí osobnosti v profesi sociální práce. Zaměřuji se na to, jaký vliv má osobnost pracovníka na proniknutí sociální práce do osobního života a jak osobnost možnému proniknutí může zabránit. Dále v této kapitole věnuji pozornost hodnotám a postojům. Zaměřuji se na hodnoty a postoje z psychologického hlediska z hlediska profese sociální práce. Věnuji se důležitosti oddělení rodinného života od života profesního. V další podkapitole se zabývám pozitivní psychologií a následnému propojení pozitivní psychologie a sociální práce. Závěrečná podkapitola je věnovaná poznatkům z odborné literatury a rozhovorům respondentů. Odborná literatura a výpovědi respondentů mi poskytují lepší orientaci v tématu práce.

K teoretickému základu práce jsem provedla výzkumnou sondu. K získání potřebných dat jsem využila metodu polostrukturovaného rozhovoru. Zvolila jsem určité otázky, které mi pomohly k zjištění cíle. Rozhovor měl celkem dvacet čtyři otázek a rozbor odpovědí respondentů jsem prováděla anonymně.

1 ÚVOD DO SOCIÁLNÍ PRÁCE

První kapitola se věnuje úvodu do sociální práce. Tento pojem bude provázet celou diplomovou práci, proto je potřeba ho na začátku přiblížit. Sociální práce je interdisciplinární věda, která čerpá z dalších oborů jako je psychologie, sociologie, etika, právo, ekonomika, sociální politika a dalších společenských věd. Sociální práce je aktivita zaměřující se na pomoc jednotlivcům, skupinám či komunitám zlepšit jejich sociální fungování a životní podmínky. Pro efektivní a kvalitně odvedenou práci je nutné propojit teorie, metody a praxi, jelikož sociální práce není pouze věda, ale také praktická činnost.

1.1 Obecná charakteristika profese sociální práce

Na úvod diplomové práce popisují definici, cíle a přínosy sociální práce. Cílem práce je zjistit, jak ovlivňuje sociální práce osobní život sociálních pracovníků. Zaměřuji se na obecné stimuly sociální práce a tři psychologické aspekty, které mohou pomoci oddělit pracovní záležitosti od osobního života. Vzhledem k cíli práce můžeme spatřovat, že se práce bude zabírat nejen sociálním směrem, ale především psychologickým směrem a vybranými psychologickými pojmy. Nyní k definici sociální práce.

„Sociální práce je společenskovědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupiny, delikvence mládeže, nezaměstnanosti).“¹

„Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.“²

Sociální práce je obor orientovaný na řešení lidských problémů s řadou akademických i praktických disciplín, které se zabývají životem člověka. Sociální práce mezi nimi zaujímá vlastní postavení, ale s řadou z nich sdílí poznatky a postupy. To, co ji odděluje od ostatních oborů je důraz na sociální fungování klienta, tzn. pracovník nahlíží na člověka jako na bytost, která existuje v prostředí a musí zvládat jeho nároky.

¹ MATOUŠEK OLDŘICH a kol., *Metody a řízení sociální práce*, Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2, s. 11.

² Tamtéž, s. 11.

Úkolem pracovníka je pomoc při obnově těchto dovedností, informací apod., aby klient zvládal požadavky prostředí.³

Sociální pracovník musí plnit také cíle sociální práce, které jsou následující:

- 1) podpořit schopnost klienta řešit problémy, přizpůsobit se nárokům a vyvíjet se,
- 2) zprostředkovat klientovi kontakt s organizacemi, které mu mohou poskytnout služby, zdroje a další možné a potřebné příležitosti,
- 3) napomáhat tomu, aby systémy v podpoře klienta pracovaly efektivně a lidsky (profesionální pracovník může mít roli poskytovatele, konzultanta, obhájce, organizátora, supervizora),
- 4) podporovat rozvoj a zlepšovat sociální politiku.⁴

Z výše zmíněných definic sociální práce a cílů pracovníků je zřejmé, že sociální práce je rozsáhlý obor, do kterého spadá více cílových skupin a mnoho sociálních problémů, které pracovníci musí řešit. Nároky a požadavky na pracovníky jsou vysoké. Je zcela pravděpodobné, že sociální práce zasahuje do jejich osobních životů. Osobně ani neznám žádného sociálního pracovníka, který by měl striktně stanovené hranice mezi prací a osobním životem, a tudíž by mu sociální práce nezasahovala do osobního života. To dokládám otázkou č. 6 ze sond, které jsem prováděla s respondenty. „Rozlišujete striktně osobní a profesní život?“ Respondent č. 4 odpověděl: „*Snažím se, ale vždy to nejde, profese sociálního pracovníka to podle mě ani neumožňuje.*“ Nejvíce se ztotožňuji s odpovědí respondenta č. 2. „*Moc ne. Hranice je pro mě spíše přítěží skutečně pomoci klientovi. Vždy se snažím vžívat do situace ze svého vlastního pohledu a prožitku. Je jasné, že mi sociální práce ovlivňuje můj osobní život, ale mně to nevadí.*“

Sociální práce je profese zaměřující se na pomáhání lidem na okraji společnosti, lidem v nouzi, v krizi nebo lidem, kteří potřebují akutní pomoc. Pracovníci pracují s náročnými tématy a okruhy, jako je např. domácí násilí, nefunkčnost rodiny, zadluženost, úmrtí, týrání, zneužívání, šikana apod. Pro pracovníka v tomto odvětví je velmi podstatná jeho osobnost a silná psychika. Pouze vyrovnaná a emočně silná osobnost dokáže sehrát velkou roli v životě klienta. Dále jsou to postoje a hodnoty pracovníka, zvládání náročných životních situací, prožívané emoce, a hlavně umění

³ Srov. MATOUŠEK Oldřich a kol., *Základy sociální práce*, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-473-7, s. 192.

⁴ Srov. MATOUŠEK OLDŘICH a kol., *Metody a řízení sociální práce*, s. 14.

zvládat své emoce a další psychologické aspekty, které se podílejí na tom, jakým způsobem sociální práce zasahuje přímo do osobních životů pracovníků.

„Přesah profesního života do soukromí sociálního pracovníka nastává v případě, kdy se projeví velká angažovanost do řešení životní situace klienta. Pracovník, který vyzařuje přílišnou empatii, překračuje hranice, a zesiluje tak tlak na svůj profesní i osobní život.“⁵

„Proto samo Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV, 2003: 4) uvádí, že sociální práce jako odborná činnost vyžaduje vysokou odbornou přípravu a je řazena mezi náročné pomáhající profese, k jejichž úspěšné realizaci patří umění sebereflexe a možnost supervize. Pro její náročnost je vzdělávání jak odborné, tak navazující v sociální práci celoživotním procesem, jehož cílem je získat další znalosti a dovednosti včetně profesionálních zkušeností, které pracovník/pracovnice získává pro rozvoj své osobnosti či prohlubování své profese.“⁶

1.1.1 Sociální pracovník

Nositelem kvality sociální služby je sociální pracovník. Měl by ovládat mnoho kompetencí a měl by umět aplikovat a propojit teorii s praxí. Sociální pracovník pracuje s různými typy klientů s různými problémy. Pro kvalitní práci nestačí pouze empatie a nadšení, ale sociální pracovníci se stále musí vzdělávat, absolvovat kurzy a svou odbornost prokazovat při přímé práci s klienty.

„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.“⁷

„Požadavky na kvalitního sociálního pracovníka, odborníka tak mohou být definovány různě, podle typu služby, cílové skupiny, cíle poskytovatele, promítají se do

⁵ ŠEBEČKOVÁ Zuzana, Přesahy profesního života sociálních pracovníků OSPOD do jejich osobního života. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, 2015, bakalářská práce, s. 20. Vedoucí práce: Mgr. Jitka Navrátilová, Ph. D.

Dostupné na: https://is.muni.cz/th/rhafn/Bakalarska_prace_Sebeckova-final.pdf

⁶ Sociální novinky [online] [2021-01-03] Dostupné na: Sociální novinky - Kompetentní sociální pracovník/pracovnice, Sociální novinky - Sociální novinky | 2015 (socialninovinky.cz)

⁷ Zákon 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách, ve znění platném k 31.3.2006.

nich i charakter potřeb klientů a osobní profesní cíle sociálních pracovníků. Nicméně je jisté, že velký vliv na kvalitu sociální práce má právě osobnost sociálního pracovníka, respektive zejména osobnostní a kvalifikační předpoklady.“⁸

Osobnost pracovníka hraje velkou roli nejen v kvalitě poskytování sociální služby, ale také při možném vlivu sociální práce na osobní život. Proto osobnost je jedním z psychologických aspektů, kterému se v následujících kapitolách věnuji. K předpokladům k výkonu povolání sociálního pracovníka patří způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost (vzdělání).⁹

Práce sociálních pracovníků je různorodá a může se dělit do více odvětví. Existují různé typologie pro dělení sociálních pracovníků. K tématu práce je nejvíce vhodné použít rozdělení neangažovaný a angažovaný pracovník. Myslím si, že právě to, jak pracovník přistupuje k práci, ke klientům a k řešení problémů má vliv na promítání sociální práce do osobních životů pracovníků.

Neangažovaný pracovník pojímá svou práci jako výkon svěřených pravomocí bez osobního zájmu ke klientovi. Vztah ke klientovi může být mnohdy i horší než jen neutrální. Není nic úplně neobvyklého, že u pomáhajících profesí se stává, že pracovníci se neumí slušně a adekvátně chovat ke svým klientům. Často můžeme slyšet, že jsou arogantní, hrubí, lhostejní při řešení problémů klienta nebo při přímé práci s klientem. Nejsou to každodenní příhody, ale stává se to.¹⁰

Angažovaný pracovník může tuto pomáhající činnost vykonávat na základě velké sympatie ke klientům, k dané profesi apod., i při nižším příjmu, než se mu nabízí jinde. Je důležité zmínit, že pomáhání znamená pro mnoho pracovníků nepochybně smysluplnou činnost. Pomáhající se zabývají důležitými životními problémy konkrétních lidí.¹¹

⁸ Sociální novinky [online] [2021-01-03] Dostupné na: Sociální novinky - Kompetentní sociální pracovník/pracovnice, Sociální novinky - Sociální novinky | 2015 (socialninovinky.cz)

⁹ Srov. MATOUŠEK Oldřich, *Slovník sociální práce*, 2. vyd., Praha: Portál, 2008, ISBN 97880-7367-368-0, s. 201.

¹⁰ Srov. KOPŘIVA Karel, *Lidský vztah jako součást profese*, 6. vyd., Praha: Portál, 2011, ISBN 978-80-7367-922-4, s. 16-17.

¹¹ Srov. Tamtéž, s. 17.

1.1.2 Nízkoprahové zařízení

Během mých praxí bylo zajímavé pozorovat fungování nízkoprahového zařízení ve velkém městě a na malém městě. Obě zařízení měla podobné cíle, poslání, klientelu, ale přesto v zařízeních byly vidět rozdílnosti např. v různorodosti a chování klientů. Z praxí vím, že mezi základní znaky nízkoprahových zařízení patří dobrovolnost, poskytnutí bezpečného prostoru, časová dostupnost služby klientům, anonymita, bezplatnost a respekt k náboženskému vyznání, sexuální orientaci a barvě pleti.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež se řídí zákonem 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách. Tento zákon vymezuje nízkoprahová zařízení takto: *„Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně“¹²*

Dalšími základními cíli nízkoprahových zařízení jsou pomoc při překonávání životních problémů, zvyšování jejich sociálních dovedností, ochrana jejich práv, aktivizace jejich životního způsobu při trávení volného času, bezpečné využívání volného času, předcházení patologickým jevům a dosažení klientovy psychické, fyzické, právní a sociální opory.¹³

Úspěšnost sociální práce, nejen v nízkoprahovém zařízení, závisí především na přístupu daného sociálního pracovníka ke své profesi a ke svým klientům. Pro zdárné a efektivní vykonávání sociální práce jsou potřeba nejen osobnostní předpoklady, ale i dodržování základních zásad při jednání s klienty. K těmto zásadám patří: individualizace, empatie, akceptace, nehodnotící přístup, diskrétnost a otevřenost. Cílovou skupinou nízkoprahových zařízení jsou nejčastěji děti a mladiství, kteří tráví většinu svého volného času na ulici. Velkou část cílových skupin v nízkoprahových zařízeních tvoří romská klientela. Tito mladí lidé se mohou stávat jak obětmi, tak nositeli sociálně patologických jevů, proto je hlavním úkolem streetworkera, ale i pracovníků

¹² Zákon 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách, ve znění platném k 31.3.2006.

¹³ Srov. DUŠKOVÁ Martina, Role nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v soustavě prevence rizikového chování dětí a mládeže. Praha: Univerzita Karlová, Husitská teologická fakulta, 2010, bakalářská práce, s. 10. Vedoucí práce: Mgr. Hana Nádvoříková. Dostupné na: BPTX_0_0_11280_LDEF01_273855_0_72472.pdf

v zařízení minimalizovat zdravotně-sociální rizika. Cílem je motivovat a aktivizovat klienty, aby svůj volný čas trávili smyslně.¹⁴

„Služba obsahuje tyto základní činnosti: výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“¹⁵

¹⁴ Srov. GULOVÁ Lenka, ČECH Tomáš a kol., *Teoreticko-metodická propedeutika pro edukační činnosti s dětmi a mládeží*, Brno: Katedra sociální pedagogiky, 2003, ISBN 80-86633-06-3, s. 123-124.

¹⁵ Zákon 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách, ve znění platném k 31.3.2006.

2 OBECNÉ STIMULY V OBLASTI SOCIÁLNÍ PRÁCE PODÍLEJÍCÍ SE NA VLIVU SOCIÁLNÍ PRÁCE DO OSOBNÍHO ŽIVOTA

Tato kapitola je věnována obecným stimulům týkající se sociální práce v souvislosti s rolí sociálního pracovníka, pracovními podmínkami a dokumenty, supervizí, nastavením hranic, duševní hygienou, syndromem vyhoření a dalšími možnými rizikovými faktory. Výše zmíněné pojmy a nastavení těchto faktorů u sociálních pracovníků má značný přesah do osobního života sociálních pracovníků. Proto se vždy zaměřím i na možnosti, které mohou pomoci zabránit velkému vlivu práce do osobního života. V práci se záměrně zaobírám těmito vybranými obecnými stimuly, které jsou pro pracovníka podstatné. Ve škole, na praxích nebo při dobrovolnictví vždy profesori nebo pracovníci kladou důraz právě na zmíněné stimuly, proto jsem se jim rozhodla věnovat i v diplomové práci. Každý tento obecný stimul je důležitou složkou, již by měl sociální pracovník věnovat pozornost. Těmito stimuly se zabývá mnoho odborníků a autorů, proto jsem se rozhodla je více prozkoumat. Všichni pracovníci by měli znát svou roli pracovníka, dodržovat interní dokumenty, snažit se problémy vyřešit prostřednictvím supervizí, nastavit si hranice s klienty nebo věnovat pozornost péči o sebe. I přes tato veškerá „preventivní opatření“ může nastat ojedinělá a náhodná situace, kdy pracovníci hraničí nebo své roli nebudou věnovat pozornost, což může mít určité důsledky, např., že jim sociální práce bude zasahovat do jejich osobního života. Myslím si, že dodržování a správné nastavení těchto obecných stimulů vede nejen k úspěšné práci s klientem, ale také k méně výraznému přesahu sociální práce do osobního života.

Cílem sociálních pracovníků je uspokojování sociálních potřeb klientů, zajištění kontroly, zaměřování se na chování klientů, které se jeví jako problematické.¹⁶ Na tuto profesi jsou často kladeny vysoké požadavky, s kterými se musí pracovníci vyrovnat. Často slyším, že klient přijde za sociálním pracovníkem s přesvědčením, že sociální pracovník vždy vyřeší jeho problematickou situaci, a to ochotně a s vřelým přístupem.

Článek jmenující se Sociální pracovník jako archetyp postmoderního superhrdiny, vydaný paní Elichovou, paní Barákovou a panem Kaczorem, přirovnává sociálního pracovníka k superhrdinovi. S přirovnáním se ztotožňuji, když vezmeme v potaz, s kolika různorodými cílovými skupinami pracuje, jaká má různá kritéria, požadavky a náročné

¹⁶ Srov. MATOUŠEK Oldřich a kol., *Metody a řízení sociální práce*, s. 25.

cíle při práci s klienty. Sociální problémy ve společnosti stále přibývají a jejich řešení vyžaduje specifické dovednosti a připravenost pracovníků na různorodé problémy. Sociální práce je velmi užitečný a potřebný obor. Dle dané celosvětové i celorepublikové situace je zřejmé, že potřeba tohoto oboru bude stále stoupat. Sociální pracovníci zajišťují podporu a pomoc osobám také v době současné pandemie. Některé služby mají omezený provoz, přesto se pracovníci snaží klientům a společnosti pomoc různými způsoby, např. online poradenství, potravinové banky a další.

V příštích deseti letech se předpokládá velký růst uplatnění a potřeby sociální práce, mělo by se jednat o růst přibližně o třináct procent. Očekává se, že uplatnění sociálních pracovníků v oblasti zneužívání návykových látek a duševního zdraví porostou až o sedmáct procent, tedy podstatně rychleji než v jakékoli jiné oblasti. S aktuálními událostmi se práce sociálních pracovníků ukázala jako zásadní pro fungující společnost. Poptávka po sociální práci stále roste. V tomto článku se uvádí data, že v roce 2020 zažíval každý čtvrtý dospělý vážné duševní utrpení, to je osmkrát více lidí než před pouhými dvěma lety. Také zde autor článku píše, že práci sociálních pracovníků je nejprve pomoc druhým lidem, přesto je skutečně nutně důležité vědět, kdy jsme dosáhli svých limitů a začít se starat sami o sebe a předejít např. syndromu vyhoření.¹⁷

2.1 Role sociálního pracovníka

Role sociálního pracovníka přirozeně ovlivňuje zásah sociální práce do osobního života. Pro pracovníka je primární si uvědomit, že nemá pouze roli sociálního pracovníka. Má roli např. matky, manželky, dcery, kamarádky a další role, které nesmí opomíjet. Na praxích jsem se vždy snažila fungovat a věnovat pozornost klientům na sto procent. Po odchodu z práce je, ale potřeba mít na mysli svůj osobní život. Všem pracovníkům bych doporučila to, co mi odpověděl respondent na jednu otázku při rozhovoru. *„Například mi pomohla rada přezdívaná rohožka, která znamená, že si problém můžu odnést z práce, můžu nad ním přemýšlet a trápit se ještě po cestě domů, ale do bytu si ho neberu, nechám ho za dveřmi při očištění bot o rohožku.“* Primární pro sociální pracovníky je, aby si uvědomili, jakou roli kdy a kde zastávají, a co se od nich v jaké pozici očekává.

¹⁷ Srov. Simple practice [online] [2021-02-16]
Dostupné na: Social Work is Changing. Why? - SimplePractice

Do sociální práce spadá deset oblastí, které jsou různorodé, proto se člověk na problém klienta nemůže vždy připravit. Mezi těchto deset oblastí sociální práce patří: poradce, sociální diagnostik, management, metodik a analytik, vzdělavatel, ekonom a účetní, úředník, komunikátor, propagátor a přímý poskytovatel.¹⁸

Sociální pracovník může naplňovat svou roli a své profesionální poslání tam, kde ho druzí přijímají jako odborníka ve své profesi, protože se sami cítí být klienty. Pracovník k tomu potřebuje chuť pomáhat a odbornou akreditaci. Aby byl přijímán jako profesionál, potřebuje být v očích klienta tím, kdo je užitečný, má znalosti a dovednosti a je respektován. Pokud klient vidí pracovníka jako neosobního úředníka, který mu zasahuje do soukromí, má v tu chvíli podle autorky Lahnerové pravdu, protože pak klientovi pracovník nenabízí užitek ani respekt.¹⁹

V rámci skupiny pomáhajících profesí má sociální práce svoje nezastupitelné a nenahraditelné místo. Disponuje něčím, co ostatní pomáhající profese nemohou jedincům, již se ocitnou v problematické životní situaci, nabídnout.²⁰ Je důležitá komplexnost posouzení životní situace klienta. Na základě posouzení by měl zvolit vhodný přístup k intervenci a plánovat následující postup jejich práce.²¹

Sociální pracovník je pojivem společnosti. Nejedná se v žádném případě o nadsázku. Mají-li pracovníci plnit své poslání, musí spojovat ostatní odborníky do multidisciplinárních týmů.²²

Role sociálního pracovníka je také znázorněna v článku Sociální pracovník jako archetyp postmoderního superhrdiny, kde jsou vypsány požadavky, povinnosti a kompetence sociálního pracovníka. Autoři článku toto vše přirovnávají ke schopnostem „superhrdiny“. Řeší se tam otázka, co pracovník a superhrdina mají společného. Je to boj za spravedlnost, pravdu, rovnost, ochranu, podporu „slabých“ a znevýhodněných

¹⁸ Srov. MPSV: Multifunkčnost sociálního pracovníka [online] [2020-11-09] Dostupné na: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Smutna.pdf/c7b588dc-251c-67d7-0375-060fc7ff1aa4>

¹⁹ Srov. LAHNEROVÁ Dagmar, *Asertivita pro manažery*, Praha: Grada, 2009, ISBN 978-80-247-2892-6, s. 156.

²⁰ Srov. RŮŽIČKOVÁ Daniela a MUSIL Libor, Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu?, *Sociální práce* [online], 2009, č. 3, s. 80-81. Dostupné na: <http://www.socialniprace.cz/soubory/2009-3-130102145944.pdf> ISSN 1213-6204.

²¹ Srov. MUSIL Libor, Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat, *Sociální práce*, [online], 2007, č. 1, s. 9. Dostupné na: http://www.socialniprace.cz/soubory/1-2007_rolsocialnihopravovnika-120116134909.pdf, ISSN 1213-6204.

²² Srov. HANUŠ Petr, Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný, *Sociální práce*, [online], 2007, č. 1, s. 6. Dostupné na: http://www.socialniprace.cz/soubory/1-2007_rolsocialnihopravovnika-120116134909.pdf, ISSN 1213-6204.

a reformu prostředí. Proto autoři článku popisují, že úkolem pracovníka je stejně jako v případě superhrdiny být bojovníkem za lepší svět a pomáhat realizovat životy jedinců v míře rovnosti.²³

Sociální pracovník má svá práva a povinnost definované právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy. Institucionální rámec je velmi důležitý, protože pracovník zasahuje do života klientů a je potřeba, aby toto právo „zasahovat do života klientů“ bylo legitimní.²⁴

Ze své praxe a náhledu do osobního života pracovníků vím, že často svou poradenskou činnost dělají i v běžném životě pro svou rodinu a přátelé. Z toho vyplývá, že pracovníci své kompetence využívají i v osobních životech.

2.2 Pracovní podmínky a klíčové dokumenty

Na to, zda a jakým způsobem ovlivňuje sociální práce osobní život sociálních pracovníků, má vliv nastavení a dodržování pracovních podmínek a dodržování a řízení se základními dokumenty. Mezi nejzákladnější dokumenty patří zákon 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách a etický kodex sociálních pracovníků. Zákon a etický kodex je směřován k profesionálně a kvalitně odvedené práci. Proto když se jimi pracovníci budou řídit a budou odvádět odbornou a kvalifikovanou práci, může jim to pomoci k tomu, že jim práce nebude ve velké míře přesahovat do jejich osobního života.

2.2.1 Pracovní podmínky

„Za pracovní podmínky jsou považovány zejména pracovní doba, pracovní náplň, požadované pracovní postupy, předpoklady pracovníka pro výkon pracovní náplně, mzda a další zaměstnavatelem poskytované požitky, podmínky, pracovního postupu, vybavení pracoviště, způsob řešení překážek výkonu práce, způsob vyřizování sporných otázek.“²⁵

„Nároky na sociální pracovníky jako zaměstnance jsou také značné. Z mnohých lze jmenovat například vysoké požadavky na čas, místo i kvalitu výkonu sociální práce. V současné době je souběžně s rozvojem informačních technologií trendem být

²³ Srov. BARÁKOVÁ Martina, KACZOR Michal, ELICHOVÁ Markéta, Sociální pracovník jako archetyp postmoderního superhrdiny?, *Sociální práce*, 2016, č. 5, ISSN 1213-6204, s. 124-125.

²⁴ Srov. MATOUŠEK OLDŘICH a kol., *Metody a řízení sociální práce*, s. 44-45.

²⁵ HUBÍKOVÁ Olga, HAVLÍKOVÁ Jana, MUSIL Libor, KUBALČÍKOVÁ Kateřina, Pracovní podmínky výkonu sociální práce v rámci agendy příspěvku na péči, *Sociální práce*, [online], 2015, č. 2, s. 7. Dostupné na: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp2_2015_web-160707104822.pdf, ISSN 1213-6204.

*k dispozici téměř nepřetržitě, řešit více agend najednou, ale nově čelit také otázkám souvisejícím s využitím sociálních médií v osobním i pracovním životě.*²⁶

Pracovník potřebuje mít své důstojné pracoviště, kde může nerušeně přijímat své klienty a řešit s nimi jejich problémy. Jsou-li pracovníci namačkáni v miniaturních kancelářích je to ukázka sebepodceňování sociálních pracovníků, když na tyto podmínky přistoupí. Autor Úlehla se v knize zamýšlí, proč pracovníci připouští, aby s nimi takto bylo zacházeno. Zamýšlí se nad otázkou, zda si pracovníci o své práci a profesionalitě myslí tak málo. A na to odpovídá následovně.²⁷ *„Vyřizovat úřední papíry lze v sálech zaplněných úředními stoly, ale nelze tam vést lidsky důstojný rozhovor s klientem. Je to potupné a potupné nejen pro klienta, ale také pro pracovníka.*“²⁸

Podmínky poskytované sociálním pracovníkům nejsou vždy ideální, podíl na to může mít neuvědomění si důležitosti profese sociální práce a její nezbytnost pro společnost. Otázce pracovních podmínek jsem se věnovala v rozhovorech. Otázka č. 4 zněla: „Vyhovují Vám nyní Vaše pracovní podmínky?“ Dva respondenti řekli ano, tři respondenti odpověděli ne vzhledem k současné epidemické situaci, protože tato krize ukázala nepružnost zaměstnavatele a nastavení služby.

Pracovní doba, mzda nebo podmínky jsou prostředníkem mezi sociální prací a osobním životem. Například, když pracovník pracuje v nízkoprahovém zařízení každý všední den do sedmi do večera a za svou pracovní náplň nezíská odpovídající mzdu. Pracovník nebude mít tolik času na děti, partnera a nebudou si moci dovolit například některé placené aktivity v běžném životě společenského života.

2.2.2 Interní dokumenty

Klíčovými dokumenty pro sociálního pracovníka jsou etický kodex, zákon 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách a standardy kvality sociálních služeb.

Etický kodex sociální práce by měl sloužit především jako opora a ochrana pracovníků při výkonu práce a současně funguje jako vodítko pro dodržování zásad etického přístupu ke klientům, kolegům, zaměstnavateli, společnosti, a hlavně také k sobě samým.

²⁶ ZAJACOVÁ Melanie, Profesionální sociální pracovník v současné společnosti, *Sociální práce*, 2014, č. 3, ISSN 1213-6204, s. 8.

²⁷ Srov. ÚLEHLA Ivan, *Umění pomáhat*, 2. vydání, Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, ISBN 978-80-86429-36-6, s. 53.

²⁸ Tamtéž, s. 53.

Pomáhá nám, jak řešit nejen etická dilemata, ale také různé problémy v každodenní praxi. Nabízí také rámec uvažování o etických otázkách v této profesi.²⁹

Druhým klíčovým dokumentem pomáhajícím sociálnímu pracovníkovi vykonávat tuto profesi zodpovědně je zákon o sociálních službách. Pomáhá pracovníkovi se orientovat v poskytování sociálních služeb, financování sociálních služeb, povinnosti mlčenlivosti, přestupcích, příspěvku na péči a další. Je základem toho, v čem by se pracovník měl orientovat. Náhled do dokumentů může mnohdy pracovníkovi pomoci, když si pracovník nebude s něčím vědět rady.

Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory osobám v nepříznivé životní situaci prostřednictvím sociálních služeb. Upravuje také předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, pokud vykonává svou činnost v sociálních službách, sociálně-právní ochraně dětí, školách, školských zařízeních, věznicích, azylových zařízeních a dalších zařízeních, kde se poskytuje sociální pomoc a podpora. Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnosti řešení své nepříznivé sociální situace. Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí vždy zachovávat lidskou důstojnost osob.³⁰

Posledním základním interním dokumentem jsou Standardy kvality sociálních služeb. Standardů kvality služeb je patnáct a zaměřují se na kvalitní pracovní výkon sociálních pracovníků.

Zaměřují se na cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, ochrany práv osob, jednání se zájemcem o sociální službu, smlouvu o poskytování sociální služby, individuální plánování průběhu sociální služby, dokumentaci o poskytování sociální služby, stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje, personální a organizační zajištění sociální služby, profesní rozvoj zaměstnanců, místní a časovou dostupnost poskytované sociální služby, informovanost o poskytované sociální službě, prostředí a podmínky, nouzové a havarijní situace a zvyšování kvality sociální služby.³¹

²⁹Srov. BANDIT Rad, DAVIDOVÁ Ivana, MACUROVÁ Martina, OPATRŇY Michal, Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce z hlediska různých pojetí sociální práce. In SEŠIT SOCIÁLNÍ PRÁCE, Praha, 2015, č. 4, ISBN 978-80-7421-089-1, s.11.

³⁰ Srov. Zákon 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách, ve znění platném k 31.3.2006.

³¹ Srov. MPSV [online] [2021-02-28 Dostupné na: Standardy kvality sociálních služeb (mpsv.cz)

Jsou klíčovou oblastí mající dopad na pracovníky a pracovní podmínky a tím pádem také přispívající k tomu, zda a jak má pracovní zátěž vliv na osobní život pracovníka. Například nedostatečné personální zabezpečení služby vede k přetížení pracovníka, což má velmi negativní dopad na osobní život.

2.3 Supervize v sociální práci

Dalším stimulem, který může pomoci zabránit přesahu sociální práce do osobního života, jsou supervize nebo intervize, které probíhají s jednotlivcem. Cílem supervize je uspokojení z práce ve smyslu, že v ní pracovníci vidí smysl a hodnotu, zvýšení a zlepšení kvality služby, např. vztahy mezi kolegy nebo nadřízenými a podřízenými a prevenci profesního syndromu vyhoření. Na supervizích by pracovníci měli řešit problémy, ať už např. problémy na pracovišti, s klienty nebo různé vztahové problémy v dané profesi.

„Supervize představuje důležitou oblast profesního růstu. Původně byla běžnou součástí poradenství, psychoterapie a sociální práce. V posledních letech je stále více žádána a oceňována i v dalších oblastech práce s lidmi – pomáhajících profesích, medicíně, školství, výchově, managementu, pracovních týmech, organizacích.“³²

Rozhodnutím pomáhat a věnováním pozornosti potřebám někoho jiného, vstupujeme do vztahu, který je jiný než všechno běžné a každodenní. Jsou okamžiky, kdy se pracovníci cítí vyčerpaní, klient není vděčný, nespolupracuje a může pracovníkům připadat, že už nemají z čeho dávat a rozdávat pomoc a rady. V okamžicích stresu je někdy jednodušší sklonit hlavu a nevěnovat čas reflexi. V takových okamžicích může být supervize velmi důležitá. Může pracovníkům dát příležitost podívat se na věci s odstupem, pustit se do hledání nových možností, odhalit poučení, které vyplynulo ze situace, nebo získat podporu. Je důležité, aby si pracovník uvědomil hodnotu supervize na začátku své profesní kariéry a ta se stala nedílnou součástí jeho pracovního života a trvalého vývoje.³³ Supervizi v pomáhajících profesích, do kterých patří lékaři, zdravotní sestry, sociální pracovníci, lidé ze školství, chápeme jako podpůrnou tvůrčí činnost, když z vnějšku přichází na pomoc a poskytnutí nadhledu nad situací v organizaci odborně vyškolený nezávislý odborník. Požadavky kladené na výkon povolání mohou být pro mnoho pracovníků psychicky, emočně i fyzicky vyčerpávající, proto je potřeba

³² Supervize [online] [2021-02-24] Dostupné na: Co je supervize | Supervize

³³ Srov. HAWKINS Peter, *Supervize v pomáhajících profesích*, Praha: Portál, 2004, ISBN 80-7178-715-9, s. 17-18.

vytvářet vhodnou nabídku podpůrných faktorů.³⁴ Supervize je odborná činnost. Cílem supervizora je podpora, posilování a vedení sociálního pracovníka nebo týmů v pomáhající profesi k tomu, aby dosáhli určitých organizačních, profesionálních a osobních cílů. Mezi obecné cíle supervize také patří zlepšení kvality práce a podpora profesionálního růstu pracovníků. Pro supervize je důležitý bezpečný a otevřený prostor pro reflexi pracovní činnosti.³⁵ Otázkou supervize jsem se v rozhovorech nezabývala. Ale téměř u každého respondenta byla obsažena v odpovědi na otázku č. 9. „Pokud máte problém nebo si s něčím nevíte rady, jak to danou situací řešíte?“ Dokládám odpovědi respondenta č. 4, který odpověděl: „*Obrátím se na kolegy nebo příslušné odborníky. Problémové záležitosti řešíme na supervizích a intervizích.*“

2.4 Nastavení hranic mezi pracovníkem a klientem

Tato podkapitola je věnována nastavení hranic mezi pracovníkem a klientem. V každé sociální službě dochází k tzv. interakci, vzájemnému působení mezi klientem a pracovníkem. Vytváří si mezi sebou vztah. Toto téma je klíčové pro zjištění našeho cíle. To, jakým způsobem si nastaví pracovníci hranice s klienty a jejich následné dodržování z obou stran, je primární pro náš cíl. Důsledkem nedodržování profesních hranic může být např. velký vliv klientů na osobní životy pracovníků. Nastavení hranic mezi klientem a pracovníkem je předpokladem pro úspěšnou práci s klientem.

Dle Martiny Venglářové existuje pět principů podporujících dobrý vztah pracovníka s klientem. Patří sem respekt, dobrý úmysl, flexibilita, důvěra a partnerství. Respekt je nutný pro oboustranné uznání. Pracovník by neměl odsoudit vše, co klient udělá, ale měl by se ho snažit pochopit. Dobrý úmysl je ujišťování se, zda to, co pracovník dělá, je podloženo dobrým úmyslem ve vztahu ke klientovi. Flexibilita se projevuje reakcí na klientovu potřebu spolupráce a vychází také z aktuální situace klienta. Dalším principem je důvěra. Podstatou důvěry je důvěra mezi klientem a pracovníkem a spočívá také ve vhodném zacházení s poskytnutými informacemi. Pro partnerství je důležitý plán spolupráce. Společně vyhledávají příčiny problémů a jejich možná řešení.³⁶

³⁴ Srov. VÁVROVÁ Soňa, *Doprovázení v pomáhajících profesích*, Praha: Portál, 2012, ISBN 978-80-262-0087-1, s. 128.

³⁵ Srov. HAVRDOVÁ Zuzana, *Praktická supervize*, Praha: Galén, 2008, ISBN 978-80-7262-532-1, s. 40.

³⁶ Srov. MAHROVÁ Gabriela, VENGLÁŘOVÁ Martina a kol., *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*, Praha: Grada Publishing, 2008, ISBN 978-80-247-2138-5, s. 97-98.

Nezbytné pro kvalitní a profesionální práci je nastavení hranic. Za udržení hranic je odpovědný pracovník. Pozornost nastavení hranic sepsala Venglářová s kolegyní Mahrovou do třech odvětví.

První je hranice prostoru a času. Pracovník se s klientem schází na daném místě, ale určit čas v některých sociálních službách nejde. Je důležité vědomí pracovníků, že hranice profesionálního vztahu chrání všechny zúčastněné osoby. Druhým typem je hranice pomoci a kontroly. Profesionální vztah je založen na partnerství. Zde je podstatné si uvědomit, že vztahu mezi klientem a pracovníkem je potřeba se věnovat pouze v práci, a ne v osobním životě, zde jde o to nastavení profesních hranic. Pracovník při své profesi využívá obou principů, jak nabízení pomoci, tak i přebírání kontroly. Záleží na dané situaci, v níž se klient nachází. A posledním typem nastavení hranic je hranice profesionálního vztahu. Zde se jedná o adekvátní otevřenost vůči klientovi, o možný posun od profesionálního vztahu k přátelství. Pracovník se mnohdy cítí velmi zaangażován a nabízí nadstandartní pomoc, může se stát, že někdy i klientovi může půjčit své peníze, což je neprofesionální. Klienti si mohou na překračování hranic zvyknout a později zvyšovat nároky.³⁷

Pracovník je ve své práci veden nevědomými motivy, které mohou způsobovat porušování hranic. Pracovníci se dopouští porušení hranice profesionality tím, že jejich cílem nebyla dojednaná zakázka s klientem, ale uspokojení pracovníkovo více či méně vědomých motivů. Příklady motivů k porušování hranic mohou být: touha po uznání od klienta, společnosti, či pracovníků, sexuální přitažlivost ke klientovi, touha po moci nebo další motivy vycházející z potřeb, které si pracovník přináší do pomáhajícího vztahu s cílem je v tomto vztahu uspokojit. Řešením, aby pracovník neporušoval své nastavené hranice s klientem, mohou být supervize, intervize, psychoterapeutické výcviky, vzdělání nebo rady svých kolegů a nadřízených.³⁸

Při nastavení hranic je důležité, aby si sociální pracovníci dali pozor na tzv. kontrolu a pomoc. Jakým způsobem a jak moc kontrolují a pomáhají klientovi, může ovlivnit přesah práce do osobního života. Pracovník si musí uvědomit, že pomáhá klientovi, ale nemůže za jeho chování nést zodpovědnost a např. tím ohrožovat sám sebe nebo i svou

³⁷ Srov. Tamtéž, s. 99-100.

³⁸ Srov. JANOUŠKOVÁ Klára, NEDELNÍKOVÁ Dana, *Profesní dovednosti terénních pracovníků*, Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, ISBN 978-80-7368-503-4, s. 490-491.

rodinu. Úlehla rozlišuje čtyři způsoby kontroly podle míry přebírání zodpovědnosti za klienta:

- 1) Opatrování: Pracovník přebírá starosti klienta se vším všudy. Pracovník bere klienta jako toho, kdo není schopen se o sebe postarat. Pracovník klienta zastupuje ve všech potřebných událostech a úkonech. Pracovník tím na sebe bere odpovědnost a kontrolu nad klientovými věcmi, starostmi a záležitostmi.
- 2) Dozor: Pracovník vybral pravidla, přebral kontrolu a dohlíží na to, jak je klient dodržuje. Pracovník vidí klienta jako neschopného člověka, který nedokáže řešit své problémy sám. Pracovník vidí možnost změny, protože jinak by problém mohl už dávno předat justici nebo policii.
- 3) Přesvědčování: Pracovník má na starost kontrolu toho, jak je klient namotivován, jaké má hodnoty a životní názory. Pracovník se snaží přesvědčit klienta, aby souhlasil s nabídkami možností. Pokud pracovník klienta přesvedčí, pracuje s ním nadále pomocí prostředků pomoci. Hlavním cílem a úkolem pracovníka v tomto způsobu kontroly je motivovat klienta, aby dokázal změnit své postoje a hodnoty.
- 4) Vyjasňování: Pracovník se snaží najít společná témata, otázky a oblasti. Mezi pracovníkem a klientem se přesně stanoví, co bude předmětem jejich spolupráce. Vymezuji se také pravidla, hranice a cíle.³⁹

Dále Úlehla rozlišuje čtyři druhy pomoci.

- 1) Doprovázení: Klient přichází s těžkostí, kterou nelze změnit. Klient chce od pracovníka, aby mu pomohl zvládat těžké situace, naučil ho odvaze a profesionalitě „lidsky“ mluvit o ohrožujících otázkách. Na to musí být pracovník předem teoreticky i prakticky připraven.
- 2) Vzdělávání: Klient přichází s poptávkou po vzdělání.
- 3) Poradenství: Klient u sebe pocíťuje překážky, které mu znemožňují dosáhnout cílů. Pracovník mu poskytuje rady, nápady či náměty.
- 4) Terapie: Terapii pracovník klientovi poskytuje, když si klient přeje zbavit se svého trápení nebo zmenšit bolest a utrpení. Pracovník klientovi pomáhá vytvářet a vymýšlet nejvhodnější postupy, jak najít řešení k problému a vyjasnit potíže.⁴⁰

³⁹ Srov. ÚLEHLA Ivan, *Umění pomáhat*, s. 33-35.

⁴⁰ Srov. ÚLEHLA Ivan, *Umění pomáhat*, s. 35-37.

Pro pracovníka je důležité, aby si uvědomil, že má zodpovědnost hlavně vůči sobě a své rodině. Neměl by přebírat zodpovědnost za klienty, to by mohlo mít špatné důsledky pro jeho osobnost a osobní život. Základními vnitřními předpoklady sociálního pracovníka v rámci zodpovědnosti jsou:

Zaprvé schopnost uvědomit si i svou slabost a potřebu růstu, to znamená, přiznat sám sobě, že není perfektní, že není tím superhrdinou, který všechny zachrání. Zadruhé svou vůlí vyjadřuje souhlas, že se chce starat o svůj osobní i profesní růst.⁴¹

Pozornost nastavení hranic věnují všichni respondenti, i když uznávají a tvrdí, že striktně pracovní a osobní život rozdělit nelze. Respondent č. 1 odpověděl: „*Ano, snažím se, aby si klienti byli vědomi toho, že jsem v roli pracovníka, i když spolu komunikujeme na přátelské úrovni.*“

2.4.1 Empatie

Empatie je psychologickým pojmem a pro nastavení hranic je nesmírně důležitá, proto ji v této kapitole zmiňuji. Je podstatná jak pro sociální práci, tak pro psychologii. Příliš hluboká empatie může mít podíl na tom, na kolik sociální práce přesahuje do osobního života pracovníka. Empatie je velmi důležitým jevem při práci s klienty, ale stejně důležité je, aby si každý pracovník uměl nastavit, v jaké míře ji bude poskytovat.

Empatie zabírá důležité místo v moderní psychologii tím, že leží na hranici, která odděluje jedince od druhých (já od ty). V obecném pohledu současná psychologie poukazuje na to, že je empatie úzce spojena s kompetencí člověka (v našem případě sociálního pracovníka) porozumět druhému a komunikovat s ním. Je to jeden z fascinujících jevů sociálního života. Je základem spokojených vztahů, včetně těch nejdůvěrnějších, kam patří rodičovství, přátelství, láska či partnerství.⁴²

Empatie je citovým zážitkem, který má důležitou sociální funkci či vcítění. Je to tzv. vpravení se do citového stavu druhé osoby, jakési spoluprožívání daného stavu. Toto spojení, to vcítění a chápání druhého se pak stává důležitým činitelem sociální interakce mezi subjektem vcítění a jeho objektem. Vcítění může vycházet z mimického výrazu nebo slovní komunikace a je důležitou podmínkou chápající komunikace.⁴³

⁴¹ Srov. MÁTEL Andrej, SCHAVEL Milan, MÜHLPACHR Pavel, ROMAN Tibor, *Aplikovaná etika v sociální práci*, s. 99.

⁴² Srov. ZÁŠKODNÁ Helena, MLČÁK Zdeněk, *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*, Praha: Triton, 2009, ISBN 978-80-7387-306-6, s. 99.

⁴³ Srov. NAKONEČNÝ Milan, *Emoce*, Praha: Triton, 2012, ISBN 978-80-7387-614-2, s. 368.

Empatie zvyšuje ochotu pomáhat druhým a je považována za nezbytnou podmínku všech sociálních vztahů, kam patří právě i vztah terapeuta a klienta. Empatie pomáhá chránit člověka proti diskriminaci, vykořisťování a ovládnutím druhých. Je důležitá při vedení lidí k cíli. Dříve se objevovala v oboru psychologie, ale nyní ji můžeme spatřovat v různých oborech, jako je například sociologie, filozofie, teologie, etologie a další.⁴⁴

2.4.2 Emoce

Emoce jsou dalším aspektem podílejícím se na tom, jak sociálním pracovníkům sociální práce ovlivňuje osobní život. Emoce jsou psychologickým faktorem, jenž ovlivňuje osobnost, prožívání a chování a samozřejmě práci s klientem. Emoce jsou jevy, které jsou součástí každodenního života člověka, proto jsou také součástí každodenní práce člověka v pomáhajících profesích. Existují i vzdělávací kurzy, kde učí pracovníky rozvíjet emoční inteligenci a prožívání emocí ve vztahu ke klientovi. Je potřeba si uvědomit, že pracovníci za své emoce a popřípadě nezvládnutí emocí nesou odpovědnost. Pro pracovníka je primární také emoční stabilita.

Sociální pracovník by měl umět zvládat negativní emoce u sebe i u druhých. Pracovníci se zaměřují na řešení problémů druhých, na pomoc druhým, ale je důležité se zaměřit i na svůj život a vést ho ke spokojenosti. Neustálé zabývání se nepříjemnými událostmi člověka vyčerpává. Pozitivní emoce a příjemné pocity v každodenním životě označujeme jako „normální“, ale lidé si většinou toho hezkého a milého nevšimají a zůstává jen to nevýrazné a zdánlivě bezvýznamné. Obzvláště v pomáhajících profesích je důležité dbát na svou „mezilidskou ekonomiku“. Dlouhodobá nevyrovnanost mezi „braním“ a „dáváním“ se může změnit v pocity vyčerpání, nezájmu a rozvíjí se v profesním i osobním životě v podobě syndromu vyhoření.⁴⁵

Nejobvyklejší situací, se kterou se sociální pracovník setkává, je klient v emoci. Pracovník při komunikaci s takovýmto klientem může využít: emoční mapu, zpracování sociální situace, mimiku a mluvu těla, doteky, techniku otevřených dveří, empatické naslouchání, přijímání a podání kritiky nebo asertivní řešení konfliktů a problémů.⁴⁶

⁴⁴ Srov. ZÁŠKODNÁ Helena, MLČÁK Zdeněk, *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*, s. 99-100.

⁴⁵ Srov. HÁJEK Karel, *Práce s emocemi pro pomáhající profese*, Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7367-346-8, s. 100.

⁴⁶ Srov. LAHNEROVÁ Dagmar, *Asertivita pro manažery*, s. 158.

„Emoce jsou primárně vztahovými procesy, které utváří a jsou utvářeny vztahy s jinými lidmi. Naše emoce získávají význam a důležitost v sociálním životě. Emoce se podílejí na navazování, uchování i rozpadu interpersonálních vztahů. V nějaké míře jsou obsaženy v jakémkoli vztahu mezi dvěma lidmi.“⁴⁷

Důležitým faktorem u emocí je emoční inteligence. Pomáhá jedinci sledovat a ovládat své vlastní pocity a emoce. Skrze emoční inteligenci se pracovníci umí vcítit do emocí druhých lidí. Emoční inteligence využívá tyto informace k vedení vlastních myšlenek a správnému jednání při zvládání náročných životních situací. Poučuje jedince z neúspěchů a pomáhá mu situaci efektivněji zvládnout, což má výrazné důsledky pro sociální práci.⁴⁸

Je předpokládáno, že odborník v sociální práci by měl mít vyrovnanou emoční inteligenci. To ale není vždy jistotou. Sociální pracovníci jsou také lidé a v osobních životech zažívají také strasti a starosti. Může se neúmyslně stát, že svůj život převádí i do profesní oblasti. Jak zvládat emoce? Důležitých je pět kroků. Zastavit se, pojmenovat emoci, zaměřit se na techniky zvládání emoce, vyhodnotit emoci a poučit se z ní a psychohygienu.⁴⁹

2.5 Péče o sebe

Sociální pracovníci by se měli péči o sebe věnovat i preventivně, nejen v náročných životních situacích. Mnohokrát péči o sebe sociální pracovníci zanedbávají a nevěnují jí dostatečnou pozornost. Proto může dojít k tomu, že jim sociální práce začne ovlivňovat jejich osobní život, např. syndromem vyhoření. To je stav, kdy jsou pracovníci psychicky a fyzicky vyčerpáni a začne to nechtěně zasahovat do jejich života. Myslím si, že péči o sebe v sociální sféře je důležité zmínit, protože je jedním z faktorů, jak „nedovolit“ sociální práci vstoupit do osobního života pracovníka. Je klíčové, aby se pracovníci věnovali různým aktivitám, setkávali se s přáteli, rodinou, chodili do přírody apod. Pro pracovníky je také důležitá duševní hygiena, možnost seberealizace a osobnostního rozvoje. Toto vše jim může napomoci k nastavení hranic a mantinelů mezi profesním a osobním životem.

⁴⁷ SLAMĚNÍK Ivan, *Emoce a interpersonální vztahy*, Praha: Grada, 2011, ISBN 978-80-247-3311-1, s. 115.

⁴⁸ Srov. COLLINS Stewart, *Social Workers, Resilience, Positive Emotions and Optimism*. Practice, 2007, č. 4, ISSN 0950-3153, s. 260.

⁴⁹ Srov. psychologie.cz [online] [2020-11-10]
Dostupné na: <https://psychologie.cz/pet-kroku-ke-zvladani-emoci/>

Bedrnová seberealizaci chápe jako něco, co nám má dávat smysl a měla by nás vést k naplnění. Seberealizaci lze chápat jako uplatnění se a rozvoj vlastní osobnosti a našich schopností. Seberealizovat by se člověk měl jak v profesním, tak i osobním životě. Někteří autoři spatřují, že součástí osobnostního rozvoje jsou dvě části. Na jedné straně to jsou sociální kompetence a na straně druhé kompetence kognitivní. Mezi sociální kompetence patří rozvoj komunikace, spolupráce, poznávání a mezilidské vztahy. Kognitivní kompetence zahrnují kreativitu, schopnost se učit, sebepoznání a psychohygienu.⁵⁰

Halachová pojednává o péči o sebe u sociálních pracovníků a shledává, že mnoho odborníků stále věnuje malou pozornost péči o sebe samého, s čímž pak souvisí emocionální nestabilita a snížená míra sebehodnocení. Práce sociálních pracovníků spočívá v pomoci jiným lidem, a proto často zapomínají na to, jak je důležité starat se také o sebe. Sféra péče pracovníků o sebe a péče zaměstnavatelů o své pracovníky je klíčová pro udržování a rozvíjení kompetencí k výkonu sociální práce, včetně kompetence nevyhořet.⁵¹

„Sociální pracovníci nesmí vnímat péči o sebe jako něco, co je automatické, ale jako něco, si žádá speciální pozornost.“⁵²

Bohužel péče o sebe je kompetencí sama o sobě a její zvládnutí není na straně sociálních pracovníků samozřejmostí, stejně tak jako není samozřejmostí docenění významu této kompetence ze strany zaměstnavatelů. V doporučeních pro praxi sociální práce je zdůrazňována jako ochrana a zároveň obrana před syndromem vyhoření. K tomu právě dochází v důsledku kombinace psychického, emočního a fyzického vyčerpání. Sociální pracovníci jsou tím velmi ohroženi, jelikož jejich práce vyžaduje vysokou míru empatie a přináší zátěž v podobě stresu. Denně se setkávají s klienty, kteří jsou v náročných krizových situacích a mnohdy jsou zdroje pro řešení situací nedostatkové.⁵³

V péči o zdraví pracovníka hraje významnou roli psychohygienu. Psychohygienu je jedním z faktorů, který má vliv na míru a způsob nakolik a jakým způsobem nám sociální

⁵⁰ Srov. ŠEBEČKOVÁ Zuzana, Přesahy profesního života sociálních pracovníků OSPOD do jejich osobního života. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, 2015, bakalářská práce, s. 16-17. Vedoucí práce: Mgr. Jitka Navrátilová, Ph. D.

Dostupné na: https://is.muni.cz/th/rhafn/Bakalarska_prace_Sebeckova-final.pdf

⁵¹ Srov. HUBÍKOVÁ Olga, *Péče o sebe u sociálních pracovníků jako součást odborného výkonu sociální práce*, výzkumné centrum Brno, 2019, ISBN 978-80-7416-352-4, s. 12.

⁵² Tamtéž, s. 13.

⁵³ Srov. Tamtéž, s. 13.

práce ovlivňuje osobní život. Pokud pracovník informace a prožitky z práce neřeší a potlačuje je, je pravděpodobné, že časem se dostanou do jeho mysli a budou nejen jeho, ale i pracovníkovu rodinu ovlivňovat.

„Psychohygienu se zabývá rozvojem a podporou duševního zdraví, prevencí duševních poruch a nemocí. Je to soubor opatření a postupů, jak těchto cílů dosáhnout.“⁵⁴

Všichni respondenti se péči o sebe věnují. Každý z respondentů si pod péčí o sebe představuje něco jiného. Někdo péči o sebe spatřuje v odpočinku, fyzické aktivitě, procházce, knížce, supervizích, poradách nebo ve sportu. Respondent č. 1 na otázku č. 5, zda se zaměřuje na péči o sebe odpověděl: *„Ano, věnuji. Například mi pomohla rada přezdívaná rohožka, která znamená, že si problém můžu odnést z práce, můžu nad ním přemýšlet a trápit se ještě po cestě domů, ale do bytu si ho neberu, nechám ho za dveřmi při očištění bot o rohožku. Vždy mi pomohlo vypovídání se nejlépe s kolegy nebo s někým z podobného oboru.“* Respondent č. 3 odpověděl na otázku: *„Ano, věnuji se aktivnímu odpočinku, hraji na piáno, to mi pomáhá k péči o sebe.“*

Pracoviště sociálního pracovníka by mělo být podporující duševní zdraví, protože v něm pracovníci tráví značnou část svého času v práci. Podpora duševního zdraví na pracovišti má širokou škálu sociálních a zdravotních výhod a může přispět ke zlepšení produktivity pracovníka. Naopak nerozpoznané problémy a podmínky nepodporující duševní zdraví vedou ke stresu, depresi, úzkosti a přispívají ke snížení produktivity. Je důležité se snažit zabránit negativním dopadům v zaměstnání, protože by to mohlo mít velký vliv na duševní zdraví.⁵⁵

2.5.1 Syndrom vyhoření

Jakou měrou a jakým způsobem ovlivňuje sociální práce životy sociálních pracovníků je individuální. Jednou z nejhrošších možností je syndrom vyhoření, bohužel v této profesi poměrně běžný. Aby se mu pracovník vyvaroval je důležité vnímat práci, svou osobnost a své chování. Pokud se pracovník nechá svou prací pohlit, může se u něho syndrom vyhoření snadno objevit. Tím by jeho profese jistě výrazně ovlivňovala i osobní život.

⁵⁴ CHAMOUTOVÁ Kateřina, CHAMOUTOVÁ Hana, *Duševní hygiena*, Praha: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, Katedra psychologie, 2006, ISBN 80-213-1152-4, s. 13.

⁵⁵ Srov. BARRY M. Margaret, JENKINS Rachel, *Implementing Mental Health Promotion*, Elsevier, 2007, ISBN-13: 9780443100253, s. 215-216.

Pracovník by měl být ve své profesi spokojený a pokud není, tak musí svůj problém řešit. Syndrom vyhoření s sebou může přinášet emocionální, duševní nebo fyzické vyčerpání.

Vyhoření souvisí s profesní nespokojeností (emocionálním stavem), který je ovlivňován určitými pracovními hledisky (plat, povýšení, vztahy na pracovišti). Toto je ovšem jen malá část jevů, které způsobují vyhoření pracovníka. Na vznik příznaků vyhoření se podílí především individuální situace jedince, méně už výše zmíněné vnější aspekty.⁵⁶

Důvody ke spokojenosti mohou mít vnitřní povahu, např. vynaložená snaha, angažovanost, kontrola způsobů práce, výzva a osobní výkon nebo vnější povaha, např. povýšení, zpětná vazba, plat, vliv na rozhodování a povýšení.⁵⁷

Příznaky vyhoření a samotné vyhoření může způsobit velké škody. Pracovníci postižení vyhořením kdysi měli přebytek energie, věnovali se hned novým úkolům, byli středem každé skupiny, měli velký vliv a charisma. Neuznávali slabost. První příznaky se projeví, když se sociální pracovník začne cítit unaveně a omrzele. Je stále více a více pasivní a v práci i v soukromém životě vyvíjí méně iniciativy.⁵⁸

Stresory v práci zvyšují riziko úzkosti, deprese a vyhoření. Problémy s duševním zdravím vedoucí k syndromu vyhoření se vyskytují často, ale někdy se stane, že nejsou rozpoznány a ošetřeny. Proto je důležité provádění podpory duševního zdraví, aby se člověk necítil přepracován, znal jasnost instrukcí a své role, zvládal důležitá rozhodování, určoval reálné termíny nebo neměl pocit, že pracuje v izolovaných pracovních podmínkách.⁵⁹

Tři respondenti dle svých slov syndrom vyhoření nezažili a nikdy k němu nesměřovali. Respondent č. 3 však pravděpodobně syndrom vyhoření zažil. „*Nevím, jestli to byl přímo syndrom vyhoření, ale pravděpodobně ano.*“ Ptala jsem se, jak se to projevilo. „*Byla jsem otrávená, že musím jít do práce a byla jsem nepříjemná v práci, ale i ke svému okolí.*“ Respondent č. 2 si je jistý, že syndrom zažil, a ne pouze jednou. „*Ano zažil, nejednou. Důkazem toho je má influence, to znamená střídání pracovních pozic mezi zaměstnáním a pozicemi v práci.*“ Na otázku, jak situaci řešil, odpověděl:

⁵⁶ Srov. Tamtéž, s. 29.

⁵⁷ Srov. MAROON Istifan, *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*, Praha: Portál, 2012, ISBN 978-80-262-0180-9, s. 29.

⁵⁸ Srov. Tamtéž, s. 29-30.

⁵⁹ Srov. BARRY M. Margaret, JENKINS Rachel, *Implementing Mental Health Promotion*, s. 219-220.

„Odcházel jsem ze zaměstnání a našel jsem si nové pracovní místo. Teď už mám na mysli, že když by se to náhodou opět blížilo, musím odejít ze zaměstnání dřív.“ Co jste zažíval při syndromu vyhoření? „Vůle a vědomí chtělo jít do práce, ale zároveň tělo vypustilo. Zažíval jsem nespavost, pocity nedostatečnosti, úniky z pracovní reality, konflikty na pracovišti a další.“

2.6 Další faktory podílející se na vlivu sociální práce do osobního života

Další podkapitolou budou rizikové faktory související opět s přesahem sociální práce do osobního života. Rizikové faktory se zabývají loajalitou, pracovním přetížením, nepřítomnosti zpětné vazby, emocionálním tlakem, nadměrnou blízkostí, konfliktem rolí pracovníků a dalšími podněty. Pokud pracovník na sobě začne vnímat jeden z rizikových faktorů, měl by ho řešit. Problémy se mohou začít hromadit, což může dojít až k již zmíněnému syndromu vyhoření. Je důležité mít nastavené hranice, řídit se etickým kodexem a mít na mysli svou osobnost, rodinu, potřeby a svůj osobní život.

Na pracovníka působí při výkonu profese určité rizikové faktory. Faktory se dělí do tří rovin: rizikové faktory podmíněné institucí, rizikové faktory podmíněné vztahem s klientem a rizikové faktory při práci s jednotlivci. Tato rizika mohou negativně působit na pracovníky. V profesním životě zajisté existují i pozitivní přínosy do jejich osobního života.⁶⁰

Mezi rizikové faktory podmíněné institucí patří:

1. byrokracie jako urychlovač vyhoření

Nespokojenost s profesní náplní může souviset s velkým množstvím administrativních úkonů na pracovišti.

2. nedostatek loajality vůči instituci

Pracovník se angažuje pro své klienty a pečuje o ně, ale pokud loajalitu nevidí od instituce, může tím ztratit profesní smysl práce nebo angažovanost.

3. pracovní přetížení

Pokud dochází k přílišnému přetížení pracovníka, dochází ke snížení výkonnosti a ovlivňuje to jeho běžné chování.

⁶⁰ Srov. ŠEBEČKOVÁ Zuzana, Přesahy profesního života sociálních pracovníků OSPOD do jejich osobního života. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, 2015, bakalářská práce, s. 18-19. Vedoucí práce: Mgr. Jitka Navrátilová, Ph. D. Dostupné na: https://is.muni.cz/th/rhafn/Bakalarska_prace_Sebeckova-final.pdf

4. nedostatek autonomie

Tím je myšleno, do jaké míry pracovník vnímá vlastní schopnost ovlivnit různé výsledky.

5. nedostatek vlivu a spoluúčasti na rozhodování

Spoluúčast na všech úrovních organizační struktury dodává pracovníkům pocit sounáležitosti.⁶¹

Rizikové faktory podmíněné vztahem s klientem

1. koncentrace na problémy

Nepříjemné pocity zažívá pracovník, pokud se v rámci své profese dokáže soustředit pouze na problémy a špatné sociální fungování klienta.

2. nepřítomnost pozitivní zpětné vazby

Sociální pracovníci touží po uznání a vděku za odvedenou práci.

3. emocionální tlak

Vztahy s klientem musí být oboustranné a obě strany musí pro splnění cíle konat určité úkoly.

4. možnost změny a zlepšení

Hlavním úkolem pracovníka je klientovu situaci vyřešit a zlepšit. Pokud klient situaci neřeší a nepomáhá, za viníka neúspěchu často označuje pracovníka.

5. nadměrná blízkost

Jedná se o přesah profesního života do soukromí sociálního pracovníka. Nastává, když se u pracovníka projeví velká angažovanost při řešení situace nebo problémů klienta.

6. chování klienta

Mnohdy veškerá zodpovědnost zůstává na pracovníkovi, na kterého je tím kladena velká zátěž.⁶²

⁶¹ Srov. Tamtéž, s. 19.

⁶² Srov. Tamtéž, s. 19-20.

Rizikové faktory při práci s jednotlivci

1. rozmanitost rolí a vyžadované dovednosti

Mezi hlavní činitele, vedoucí k vyhoření, patří konflikty mezi rolemi.

2. klienti s chronickými problémy

Problém nastává, když musí pracovník dodržovat dané předpisy a musí vykonávat tentýž případ stále dokola a stejně ho nevyřeší.

3. problémy s hodnocením

Pracovníkům často chybí nástroj měření jejich úspěchů a neúspěchů a postrádají zpětnou vazbu.⁶³

⁶³ Srov. Tamtéž, s. 20.

3 VYBRANÉ PSYCHOLOGICKÉ ASPEKTY PODÍLEJÍCÍ SE NA VLIVU SOCIÁLNÍ PRÁCE DO OSOBNÍHO ŽIVOTA

Tato kapitola je věnovaná třem základním psychologickým aspektům. Nejdříve aspekty definuji, následně se zaměřím na to, jak se podílejí na vlivu sociální práce na osobní život pracovníků, a na závěr se budu věnovat tomu, jak nám tyto aspekty mohou pomoci zabránit většímu proniknutí sociální práce do osobního života. Mezi základní aspekty, jimž bude kapitola věnována, patří osobnost pracovníka, nastavení hodnot a postojů pracovníka. Další podkapitola je věnována pozitivní psychologii, jež je velmi podstatnou složkou při takto náročné pomáhající profesi. Závěrečná kapitola se zaměřuje na rozbor dalších otázek z rozhovorů, které napomáhají zjistit cíl práce. Tyto tři psychologické aspekty jsem zvolila záměrně, jsou podstatné pro pochopení a propojení si tématu práce. Osobnost, hodnoty a postoje pracovníka k sobě neodmyslitelně patří. Stejná situace na sociálního pracovníka může působit jinak, může to být ovlivněno právě typem osobnosti, žebříčkem hodnot nebo jeho postoji. Osobnost člověka je formována jeho osobnostními hodnotami. Hodnoty člověka vedou pracovníka k plnohodnotnému životu. V sociální práci se pracovníci setkávají často s těžkými rozhodnutími. K rozhodnutím jim mohou pomoci jejich nastavené hodnoty nebo postoje.

„Člověk ve svém životě ve všech chvílích rozhodování pociťuje vědomě či podvědomě nutnost jasného hodnotícího hlediska, kritéria, jehož respektování by mu zaručilo správnost toho, co koná. Morální hodnoty mají v životě funkci kompasu, ukazujícího optimální směr činnosti. Jasně, pevně dodržované morální hodnoty jsou velkou oporou pevné vůle a duševního zdraví, přispívají k integritě osobnosti a jejího chování. Naproti tomu nejasné nebo příliš vágní pojetí morálních hodnot vede k nerozhodnosti, rozkolísanosti, vnitřním zmatkům, nerovnováze a posléze i k nervozitě.“⁶⁴

Psychologie a sociální práce jsou obory, které vzájemně spolupracují. Na základě poznatků z těchto oborů se budu snažit dojít k cíli práce.

⁶⁴ Hodnoty [online] [2021-02-19] Dostupné na: RPTX_2011_1__0_369062_0_119477.pdf

Oba obory se zabývají chováním lidí a interakčními charakteristikami. Psychologie se převážně soustředí na individuální chování jedince a sociální práce na sociální fungování. Přesto psychologie a sociální práce společně operují na společném základě.⁶⁵

Psychologie nejen pracovníkům, ale i ostatním lidem nabízí porozumění sebe sama, poznání silných a slabých stránek jedince, rozvíjení schopností, sebevýchovy. Také ale napomáhá dosáhnouti úrovně, při které budou pracovníci přinášet užitek pro společnost, svůj život i profesi, vyvarují se způsobu života, který poškozují jejich duševní zdraví, poučí se, jak porozumět druhým a vyvarují se omylům a chybám v posuzování všech lidí.⁶⁶

3.1 Osobnost

Na úvod této podkapitoly se věnuji definici osobnosti. Definice osobnosti existuje velké množství, protože osobností člověka se zabývá nespočet psychologů. Následně se věnuji vlivu sociální práce na osobní život pracovníků a na závěr otázce, jak nám osobnost může pomoci zabránit vlivu sociální práce do osobního života. Osobnost sociálního pracovníka může být jeden z nejdůležitějších psychologických aspektů, jenž hraje důležitou roli při možném proniknutí sociální práce do osobních životů pracovníků.

Dle Úlehly je jediným nástrojem sociálního pracovníka jeho osobnost. Pracovník by si této skutečnosti měl být neustále vědom. Kdo umí poznat sám sebe a rozumí svému jednání, má pochopení i pro ostatní. Zároveň jaké vztahy máme k sobě samému, takové vztahy máme k druhým lidem. Vztahy k sobě samému zahrnují dvě roviny: jaký vztah má pracovník vůči sobě, takový mívá často i vůči klientům a za druhé, jaké vztahy mají pracovníci mezi sebou, takové mívají ke klientům.⁶⁷ Pracovníci každý den zažívají různé interakce s klienty. Ty nemusí být vždy pouze pozitivní, jelikož řeší různé problémy, zaměřují se na potřeby klientů, plánují postupy práce, vnímají NŽŠ u klientů apod. Je potřeba, aby osobnost pracovníka byla silná a otevřená. Osobnost může být faktorem, jenž zabrání možnému ovlivnění.

„Osobnost je pojmenování pro ten individuální celek dispozic k psychickým reakcím, který způsobuje, že v téže situaci reagují různí lidé různě právě proto, že ji subjektivně

⁶⁵ Srov. NAVRÁTIL Pavel, *Teorie a metody sociální práce*, Brno: Marek Zeman, 2001, ISBN 80-903070-0-0, s. 23.

⁶⁶ Srov. VACÍNOVÁ Marie, *Psychologie a společenská výchova*, Praha: Victoria Publishing, 1995, ISBN 80-7178-006-4, s. 12.

⁶⁷ Srov. Sociální novinky [online] [2021-02-19] Dostupné na: Sociální novinky - Kompetentní sociální pracovník/pracovnice, Sociální novinky - Sociální novinky | 2015 (socialninovinky.cz)

(vnitřně) různě zpracovávají a že tyto reakce vykazují určitou jednotu citění, myšlení, vnímání, představ a snah.“⁶⁸

Existují základní charakteristiky osobnosti:

- „1. osobnost jako činitel a systém individuální struktury a dynamiky chování,
2. osobnost jako otevřený systém interakcí individua s jeho životním prostředím na jedné a s tělem subjektu na druhé straně,
3. osobnost jako systém psychických vlastností, dispozic, vnitřních determinant chování“⁶⁹

Osobnost představuje individuální soubor tělesných a duševních vlastností jedince. Struktura osobnosti je tvořená z vrozených a získaných vlastností, je pro každého jedince charakteristická tzv. individuální.⁷⁰

Osobnost lze charakterizovat takto: „Osobnost je stálá v tom smyslu, že se snadno nepřeměníme ve zcela odlišného člověka. Osobnost je organizovaná, což znamená, že jsou jednotlivé složky osobnosti ve vzájemných vztazích a navzájem se ovlivňují. Osobnost je výsledkem vzájemné interakce mezi naším vnitřním biologickým mechanismem a okolím. Osobnosti jsou rozdílné. Jednoduše, lidé jsou výjimeční.“⁷¹

Téměř každá teorie osobnosti se snaží vymezit základní podstatu a charakteristiku osobnosti. Mnoho odborníků definuje osobnost jako souhrn, souvislost, či propojení charakteru, temperamentu, vlastností a schopností jedince. Osobností se nezabývají pouze psychologové, ale také sociologové, právníci, teologové, filozofové a další odborníci.⁷²

3.1.1 Osobnost a role

Ve starší psychologii se rozlišovaly pojmy osobnost (vnitřní podstata člověka) a osoba (vnější projev). Osoba byla chápána jako jakási veřejná fasáda, často zastírající skutečnou vnitřní podstatu. Pojem osoba byl později nahrazen pojmem role. Tento pojem vyjadřuje to, co se od člověka očekává v určitých situacích, s ohledem na jeho věk, pohlaví, sociální status a společenskou funkci (učitel, právník). Existují role, s nimiž se člověk ztotožňuje,

⁶⁸ NAKONEČNÝ Milan, *Psychologie osobnosti*, Praha: Academia, 2009, ISBN 98-80-200-1680-5, s. 10.

⁶⁹ NAKONEČNÝ Milan, *Psychologie osobnosti*, s. 25.

⁷⁰ Srov. PRAŠKO Ján a kol, *Poruchy osobnosti*, Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-737-X, s. 15.

⁷¹ CLEMENTS Phil, *Bud'te pozitivní příklady a cvičení*, Praha: Computer Press, 2001, ISBN 80-7226-427-3, s.14.

⁷² Srov. CAKIRPALOGLU Panajotis, *Úvod do psychologie osobnosti*, Praha: Grada, 2012, ISBN 978-80-247-4033-1, s. 16.

ale i role, jež člověk odmítá. Lidé neradi přijímají role, v nichž se cítí být využíváni, omezováni nebo jsou v rozporu s jejich myšlením.⁷³

Proto je důležité, aby si pracovník uvědomil svou roli sociálního pracovníka, jakožto pomáhající profese. Pro jeho klidný a osobní život je nezbytné, aby dokázal rozdělit osobní život od profesního a vymezil si danou pozici pracovníka, jinak by sociální práce mohla mít velký vliv na jeho osobním životě.

Pracovní pozice v organizaci je vymezená účelem (proč daná pracovní pozice v organizace funguje), podmínkami, odpovědnostmi a úkoly, kvalifikačními předpoklady nebo rolí. Pozici „sociální pracovník“ lze vymezit základními teoriemi sociální práce nebo na základě platné legislativy.⁷⁴

Pro sociálního pracovníka je primární také sebepojetí, a to konkrétně jak vnímá sám sebe a jak definuje vlastní JÁ. To, jak vnímá sám sebe, souvisí s poznáváním, emocemi a následným chováním, tedy ho to ovlivňuje nejen v osobní rovině, ale také v rovině pracovní. A u sociálního pracovníka je sebepoznání mnohem důležitější než např. u jiných profesí, protože je většinou v přímém kontaktu s klienty, které musí vnímat, poslouchat, soustředit se na jejich potřeby apod.

Sebepojetí můžeme charakterizovat třemi aspekty.

„Jde o aspekt kognitivní, týkající se obsahu sebepojetí a jeho organizace (struktury), afektivní, týkající se emocionálního vztahu k sobě (sebehodnocení), a konativní, který vyjadřuje skutečnost, že sebepojetí má motivační funkce a uplatňuje se v seberegulaci chování.“⁷⁵

Sebepoznání je jednou z cest k sebezlepšení. Sebepoznání a sebezlepšení je pro většinu lidí náročné. Vyžaduje velkou odvahu a dlouhou cestu usilování.⁷⁶

Jedna z dalších otázek sondy byla, aby se snažili popsat svou osobnost. Většina respondentů se popsala, jako empatická, společenská, důsledná a přátelská osobnost. Respondent č. 1 na otázku odpověděl následovně: *„Jsem starostlivá, empatická, veselá, energická, upovídaná, optimistická, milá a pozitivně laděná. V práci mi vždy říkali,*

⁷³ Srov. NAKONEČNÝ Milan, *Psychologie osobnosti*, s. 34-35.

⁷⁴ Srov. MUSIL Libor, BALÁŽ Roman, HAVLÍKOVÁ Jana, PUNOVÁ Monika, VOTOUPAL Miloš, *Předpoklady a osobnostní rysy vhodné pro výkon sociální práce*, VÚPSV Praha, výzkumné centrum Brno, 2019, ISBN 978-80-7416-373-9, s. 20-21.

⁷⁵ BLATNÝ Marek, *Psychologie osobnosti*, Praha: Grada, 2010, ISBN 978-80-247-3434-7, s. 108.

⁷⁶ Srov. MASLOW Abraham Harold, *O psychologii bytí*, Praha: Portál, 2014, ISBN 978-80-262-0618-7, s. 221.

že jsem jejich sluníčko.“ Tyto vlastnosti by měl pracovník mít, když přichází do práce, ale i když z práce odchází.

3.1.2 Vliv typologií osobnosti na přesah sociální práce do osobního života pracovníků

Podle typologií osobnosti můžeme určit, jak se podílí osobnost pracovníka na proniknutí sociální práce do jeho osobního života. Existuje několik typologií osobnosti, podle kterých můžeme zjistit, jakým typem osobnosti daný pracovník je. Následně tato typologie může být „vodítkem“ k zjištění, jak pracovníkovi sociální práce zasahuje do jeho života.

Této oblasti jsem se věnovala i v sondě. Otázkou sondy bylo: „Myslíte si, že má osobnost člověka nebo konkrétní typologie člověka vliv na to, že mu sociální práce může zasahovat do osobního života?“ Respondenti se opět shodli v odpovědi na tuto otázku. Vypověděli, že osobnost člověka je při vykonávání profese sociální práce důležitý psychologický faktor. Například respondent č. 4 odpověděl: „*Ano, určitě. Osobnost pracovníka musí být vyrovnaná, odolná, silná, komplexní, ne přehnaně empatická. Myslím si, že je důležitý, aby byl extrovert a typem osobnosti sangvinik.*“

Big five

K zjištění toho, jaký je pracovník typ osobnosti nám může pomoci i pětifaktorový model osobnosti, tzv. BIG FIVE též tzv. VELKÁ PĚTKA. Tento model slouží k tomu, abychom zjistili, jak lidé vnímají dění kolem sebe, jaký zaujmají postoj k určitým záležitostem a k sobě samým.

Pětifaktorový model (Big five) je v současné době dominantním paradigmatem ve výzkumu osobnosti a je jeden z nejvíce vlivných modelů v celé psychologii. Těchto pět silných faktorů poskytuje strukturu, ve které může být většina osobnostních rysů klasifikována.⁷⁷

Prvním faktorem je extraverte x introverte, druhým faktorem je neuroticismus, třetím faktorem je svědomitost x nesvědomitost, čtvrtým faktorem je vstřícnost (přívětivost x nepřívětivost) a posledním faktorem je otevřenost ke zkušenosti.⁷⁸

⁷⁷ Srov. CORR Philip J., MATTHEWS Gerald, *The Cambridge Handbook of Personality Psychology*, Cambridge University Press, 2009, ISBN-13 978-0-511-59614-8, s. 148.

⁷⁸ Srov. VÁGNEROVÁ Marie, *Psychologie osobnosti*, Praha: Karolinum, 2010, ISBN 978-80-246-1832-6, s. 102-110.

Na typologii osobnosti jsem se ptala i respondentů. Většina z nich pojem neznala, ale poté dokázali snadno a rychle rozhodnout mezi tím, zda jsou extraverti x introverti, emočně stabilní x emočně labilní apod. Čtyři respondenti shodně odpověděli, že jsou extraverti, emočně stabilní, přívětiví, svědomití a otevření ke zkušenostem. Pouze jeden z dotazovaných odpověděl, že je introvert a nesvědomitý. Při rozebírání odpovědí mě napadla otázka, jestli je u tohoto respondenta vhodné, aby tuto profesi vykonával a zda to, že je introvert a nesvědomitý nemůže vést k tomu, že již opakovaně zažil syndrom vyhoření.

Extraverze vyjadřuje zaměřenost na okolní svět, interpersonální kontakty, sklon k pozitivnímu emočnímu prožívání, zájem o lidi, družnost, aktivnost, energičnost, optimismus a pocit životní pohody. Introverze je spojena s opačným vyjadřováním, např. se samotářstvím, jelikož introverti nemají potřebu sociálního kontaktu. Druhý faktor je neuroticismus. Tito lidé mají sklony k obavám, strachu, jak vše dopadne, k hněvu, zatrpklosti, depresivnímu ladění, smutku, zoufalství apod. Přirovnala bych to k emoční labilitě. Opakem neuroticismu je emoční stabilita, která je charakteristická klidem, vyrovnaností a zvýšenou odolností a schopnost zvládat emoční zátěž. Emočně stabilní lidé netrpí běžnými problémy, mají dobré vztahy s lidmi, jsou přijímáni a uvolnění.⁷⁹ Třetím faktorem je svědomitost. Svědomitost se projevuje pílí, potřebou dobrého výkonu, sebekontrolou, připraveností k účinnému řešení, zvládání úkolů, zodpovědností v plnění povinností, dodržováním určitého řádu, důkladností a vytrvalostí. Opakem je nezodpovědnost a nedisciplinovanost. Pro tyto lidi je obtížné a často nemožné pracovat systematicky, nejsou cílevědomí a vytrvalí. Reagují bez rozmyslu a podle nálady. Čtvrtým faktorem je vstřícnost. Vstřícnost (přívětivost) se projevuje ve vztahu k lidem. Jejimi znaky jsou soucitnost, zdvořilost, sklon jednat čestně a upřímně, ohleduplnost, skromnost, slušnost, altruismus, tendence pomáhat ostatním a další. Opakem je nepřívětivost a nedostatek ohleduplnosti. Tito jedinci bývají chladní, neempatičtí, někdy i agresivní nebo konfliktní. Bývá pro ně obtížné navazovat nebo udržet si vztahy s ostatními lidmi. Nelze jim důvěřovat a nemůžeme od nich očekávat pomoc nebo podporu. Posledním faktorem je otevřenost ke zkušenosti. Do tohoto faktoru spadá představitost, fantazie, estetická citlivost, sklon pouštět se do nových činností, intelektuální zvědavost, otevřenost k nekonvenčním myšlenkám a řešení nebo sklony ověřovat si uznávané hodnoty a dogmata. Protipólem otevřenosti ke zkušenosti je

⁷⁹ Srov. Tamtéž, s. 102-106

konzervatismus a ulpívání. Takovými lidem stačí zafixovaná dogmata a metody, nemají potřebu je měnit nebo se učit novým. Nejsou zvědaví a nechtějí měnit osvojené rutiny.⁸⁰

Typologie osobnosti může pomoci přiblížit, jaký je pracovník typ osobnosti. Co ale nemůže určit, je nejvhodnější seskupení tohoto modelu osobnosti pro pozici sociálního pracovníka. Ověřené ale je, že: „*Základním rozdílem je způsob získávání vnitřní energie – pro extroverta je radostí být v kontaktu s druhými, pro introverta nikoli. Tam, kde se introvert unavuje a trýzní, extrovert jásá.*“ *A vnitřní energie pro pracovníka je bezprostředně důležitá pro pomáhání a zvládání klientových problémů a situací.*“⁸¹

Introvert umí se svou energií dobře zacházet a vyvažovat ji, má-li práci, která ho se svým zaměřením baví a naplňuje. Důležité jsou také hodnotné vztahy s kolegy na pracovišti. Pokud je toto všechno v souladu, introvert svůj „hendikep“ zvládá.⁸²

Sociální pracovníci by dále měli být vybaveni emoční stabilitou, přívětivostí, svědomitostí a otevřeností ke zkušenostem. Práce v sociální oblasti nám přináší každý den nové zkušenosti a obohacení, je tedy lepší, když je pracovník energičtější, emočně stabilní, vstřícný, svědomitý a otevřenější typ osobnosti.

Další typologie osobnosti

To, jakým způsobem a jak moc ovlivňuje sociální práce osobní životy, jistě závisí i na dalším pojetí typu osobnosti člověka, a to konkrétně na rozdělení charakteru a temperamentu člověka.

Za podstatný znak lidského charakteru lze považovat jednání, protože charakter se projevuje v činech člověka. Za charakteristické můžeme pokládat to, co dělá individualitu individualitou, tedy to, co tvoří psychologický svéráz jedince. A to jsou konkrétně jeho postoje, vlastnosti, zájmy, zvyky apod.⁸³

Autor Nakonečný rozlišuje dvojí užívání pojmů charakter:

1) v psychologickém smyslu vyjadřuje individuální zvláštnost,

⁸⁰ Srov. Tamtéž. s. 106-112.

⁸¹ VOLENOVÁ Nikola, *Introvertní senioři a jejich život v pečovatelských institucích*. Praha: Univerzita Karlova, Husitská teologická fakulta, 2019, bakalářská práce, s. 5. Vedoucí práce: PaedDr. Mgr. Hana Žáčková. Dostupné na: [Introvertní senioři a jejich život v pečovatelských institucích \(cuni.cz\)](https://www.cuni.cz)

⁸² Srov. [Psychologie.cz](https://www.psychologie.cz) [online] [2021-02-25] Dostupné na: [Jak funguje introvert | Psychologie.cz](https://www.psychologie.cz)

⁸³ Srov. NAKONEČNÝ Milan, *Psychologie osobnosti*, s. 457.

2) ve smyslu morálního charakteru to, což znamená, že charakterní člověk, rovná se dobrý člověk v morálním slova smyslu,⁸⁴

Pružinská uvádí, že charakter lze chápat jako:

- 1) soubor vztahů jednotlivce k různým skutečnostem,
- 2) soubor dominujících vlastností člověka,
- 3) soubor zásad a způsobů a následně jejich uplatňování v životě.⁸⁵

Charakter člověka má svou strukturu. Dle ní rozdělujeme jednotlivé vlastnosti jedince.

- 1) Vlastnosti jedince, jež odrážejí vztah člověka ke skupině nebo jednotlivci
Zařazujeme sem vlastnosti jako jsou přátelskost, upřímnost, dobrosrdečnost, ale i jejich protiklady.
- 2) Vlastnosti projevující se vztahem k sobě samému
Myslí se tím hodnota, kterou si daný jedinec připisuje sám sobě, například skromnost, namyšlenost, egoismus apod.
- 3) Vlastnosti související se vztahem k práci
Patří sem zodpovědnost, loajálnost, dochvilnost.
- 4) Vlastnosti související se vztahem k věcem
Sem spadá způsob zacházení s věcmi např. opatrnost, neopatrnost, nedbalost, šetrnost apod.⁸⁶

Vlastnosti, zásady, zvyky a postoje sociálního pracovníka ovlivňují nejen jeho osobnost, ale také jeho postoj k sociální práci a její přesah do osobního života. Souvisí to také s tím, na kolik dovolí sociální práci, aby přesahovala do jeho osobního života.

Temperament je další podstatná složka související se zjištěním cíle práce a je definován následovně. Jedná se o formální vlastnosti osobnostní dynamiky, které se pojí s činností nervové soustavy, s vlastnostmi neurohumorálního systému regulace činnosti a se způsobem, jakým probíhají sociální interakce jedince.⁸⁷

⁸⁴ Srov. Tamtéž. s. 457.

⁸⁵ Srov. PRUŽINSKÁ Jana, *Psychológia osobnosti*, Bratislava: Občianske združenie Sociána práca, 2005, ISBN 80-89185-05-3, s. 63-65.

⁸⁶ Srov. Tamtéž, s. 65.

⁸⁷ Srov. NAKONEČNÝ Milan, *Psychologie osobnosti*, s. 169.

Klasické typy temperamentu vytvořili již Hippokrates a Galénos. Oba byli lékaři, kteří na základě pozorování objevili podstatné souvislosti psychických rysů člověka.⁸⁸

1) sangvinik

Sangvinik (stabilní extrovert) je optimistický, příjemný, společenský a veselý člověk. Je velmi citově založenou osobností a je pro něho přirozený fyzický kontakt s lidmi, doteky nebo hlazení. Mezi jeho zápornými vlastnosti patří například, že často překypuje nápady, ale leckdy je nedokáže dotáhnout do zdárného konce. Příliš mluví a často rád přehání. Někdy se se svou překypující energií nedokáže soustředit.

2) choleric

Choleric (labilní extrovert) je velmi dynamická osobnost. Je zásadová osobnost, která se v životě řídí určitými hesly a snaží se je dodržovat. Nesnese, že by pravdu mohl mít někdo jiný, pocity porážky nebo nedokonalosti. Bývá netolerantní. Stejně jako sangvinik je vstřícným a otevřeným člověkem. Věci dotahuje do zdárného konce.

3) flegmatik

Flegmatik (stabilní introvert) je přesný opak cholerika. Patří mezi klidné osobnosti a málokdy podléhá tlakům okolí. Do ničeho nevrhá velké naděje, takže bývá smířený i s životními nezdary. Nenechá se vyvést z míry. V krizových situacích působí jako vyjednávač a řešitel problémů. Brání se změnám, nedává najevo své city a bojí se odmítnutí.

4) melancholik

Melancholik (labilní introvert) je opakem sangvinika. Je uzavřený pesimistický člověk, nerad se dělí o své myšlenky a nápady. Trpí nízkou dávkou sebevědomí, která hraničí až s pocitem méněcennosti. Díky své vnímavosti bývají melancholici dobrými přáteli, u kterých člověk najde pochopení a může se jim svěřit. Uplatňují se v zaměstnáních jako je např. psycholog, umělec nebo psychoterapeut.⁸⁹

Je těžké určit, který typ typologie osobnosti by byl nejvíce vhodný na sociálního pracovníka. Všichni mají kladné i záporné vlastnosti, ale podobnou otázkou se zabýval

⁸⁸ Srov. Tamtéž, s. 173.

⁸⁹ Srov. Psychotests [online] [2021-02-22]. Dostupné na: Temperament: Sangvinik, Melancholik, Choleric, Flegmatik - charakteristika osobností (psychotests.net)

Lukáš Martinů ve své bakalářské práci, kterou vedl na Teologické fakultě v Českých Budějovicích.

„Sangvinik a flegmatik představují vhodné kandidáty na sociálního pracovníka. Sangvinik kvůli své družné povaze, aktivitě a optimismu, flegmatik kvůli své vyrovnanosti a rozvážnosti.“⁹⁰

3.1.3 Pojetí osobnosti v profesi sociální práce

Tato kapitola je věnována osobnosti z hlediska toho, jak může být nápomocná při zabránění přesahu sociální práce do osobního života. Silná a otevřená osobnost pracovníka je jedna z hlavních kompetencí, kterou by pracovník měl mít. Měl by být empatický, zodpovědný, trpělivý, svědomitý, pracovitý, citlivý, vzdělaný, mít charakter a otevřený a vstřícný přístup ke klientům. Některé z daných vlastností osobnosti pracovníka jsem již výše popsala.

Dalšími vlastnostmi a dovednostmi, jež by pracovník měl mít, a jsou potřebné pro profesionalitu v sociální práci jsou: sebeuvědomění si profesních a osobních hodnot, etické smýšlení, emocionální odolnost, profesní rozvoj, kritická analýza, komunikace, všeobecný rozhled.⁹¹ Další důležitou dovedností sociálního pracovníka je umět se rozhodnout. Sociální pracovníci často zažívají různá etická dilemata, přemýšlí nad možnými důsledky svého rozhodnutí i ve svém volném čase.

Osobnost sociálního pracovníka se odvíjí od kvalitního a odborného vzdělání, individuálních povahových rysů (poctivost, pracovitost, schopnost vzbuzovat důvěru), všeobecného rozhledu, schopnosti komunikace s klienty, kolegy nebo dalšími organizacemi a profesionálních předpokladů.⁹²

„Nícméně je jisté, že velký vliv na kvalitu sociální práce má právě osobnost sociálního pracovníka, respektive zejména osobnostní a kvalifikační předpoklady.“⁹³

⁹⁰ MARTINŮ Lukáš, *Osobnostní kvalifikace sociálního pracovníka*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Teologická fakulta, 2013, bakalářská práce, s. 28. Vedoucí práce: PhDr. Ing. Marie Lhotová, Ph.D. Dostupné na: [BP-Osobnostní+kvalifikace+sociálního+pracovníka.pdf](#)

⁹¹ Srov. BASW, The professional association for social work and social workers [online] [2021-02-21]. Dostupné na: [VIEWPOINT: What skills are needed for professionalism in social work? | www.basw.co.uk](#)

⁹² Srov. STRIEŽENEC Štefan, *Úvod do sociální práce*, 2. vydání, Trnava: TRIPSOFT, 2001, ISBN 80-968294-6-7, s. 101.

⁹³ Sociální novinky [online] [2021-02-24]

Dostupné na: Sociální novinky - Kompetentní sociální pracovník/pracovnice, Sociální novinky - Sociální novinky | 2015 ([socialninovinky.cz](#))

Sociální práce formuje osobnost, dělá pracovníky lepšími, posouvá je vědomostně i duševně dál, učí je být trpěliví, umět lépe komunikovat, být více otevření a upřímní. Přináší tedy pozitiva, ale i určité nevýhody (čas, superhrdina vše vyřeší, práce domů). Důležité je si ujasnit to, zda chce pracovník promítat sociální práci do svého osobního života. Vždy je však třeba dodržovat zásady mlčenlivosti. Je to na uvážení každého pracovníka, do jaké míry nechá práci zasahovat do svého osobního života. Další z možností ochrany sociálního pracovníka je vědomí věnování se duševní hygieně.

„*Nejhorší jsou nejhodnější lidé.*“⁹⁴ Je potřeba si uvědomit veškeré těžkosti týkající se profese sociálního pracovníka, které jsem rozebírala v druhé kapitole. Pracovník se snaží klienta vést k samostatnosti, uvědomit si svou roli, nastavit si mezi pracovníky a klienty hranice, dodržovat interní dokumenty, zaměřovat se na pracovní podmínky, ale také hlavně na péči o sebe.

Dále nám může pomoci rozdělení identity osobnosti. Každý člověk má individuální a profesní identitu. Je potřeba, aby si člověk uvědomil, že jak osobní, tak i profesní identita jsou stěžejní pro to, aby si člověk jako osobnost ujasnil, kým je a lidé v interakci s ním věděli, koho mají před sebou a co lze od něho očekávat.⁹⁵

Pokoušet se striktně oddělovat individuální identitu od profesní, není dle mého názoru úplně možné. Stále jsou pracovníci jedna bytost. Přesto si myslím, že oddělení může mít velké účinky pro vliv sociální práce do osobního života.

Dalšími podstatnými faktory, které nám mohou pomoci k neproniknutí nebo také zabránit syndromu vyhoření jsou důležitost sebeúcty a uspokojování vlastních potřeb. Pracovník by měl primárně uspokojovat své potřeby a až následně se zaměřovat na potřeby svých klientů.

Za nejdůležitější charakteristiky pracovníka lze vnímat jeho lidské kvality a schopnosti navazovat s klienty efektivní vztahy. Příslušné dovednosti se pracovníci ve školách neučí, však znalosti zákonů, legislativy a metod sociální práce ano. Tyto vědomosti jsou považovány za prioritu v sociální práci. Jejich znalost je jednou ze základních charakteristik výkonu profese sociální práce, ale pokud pracovník nemá

⁹⁴ NOVÁK Tomáš, *O předsudcích*, Brno: Doplněk, 2002, ISBN 80-7239-119-4, s. 59.

⁹⁵ Srov. Bc. KAŇKOVÁ Anna, DiS., *Vnímání profesní identity sociálními pracovníky*. Praha: Univerzita Karlova, Evangelická teologická fakulta, 2018, diplomová práce, s. 12. Vedoucí práce: PhDr. Jaroslava Šťastná, PhD. Dostupné na: DPTX_2017_1_11270_0_419758_0_197212 (3).pdf

osobnostní předpoklady pro výkon této profese, nemůže mít ze svého výkonu práce sociálního pracovníka nezbytné uspokojení, které patří mezi základní lidské potřeby.⁹⁶

Potřeby lze definovat jako vědomé pohnutky, z nichž některé mají fyziologický základ. Na jejich uspokojování závisí tělesná a duševní rovnováha, ale také psychická pohoda, spokojenost a štěstí.⁹⁷

Osobnost je u většiny lidí poměrně neměnná, přesto se její složky mohou měnit a také se mění. To je to, co nás odlišuje od robotů. Skrze osobnost máme úděl ovládat projevy své osobnosti, obzvláště své chování.⁹⁸ Proto tedy osobnost, prostřednictvím chování, může pomoci pracovníkům zabránit většímu vlivu sociální práce do osobních životů pracovníků. Jak se pracovník chová, jaké nastaví hranice mezi klientem a jím, jak o sebe pečuje, jak vnímá svou roli, to vše souvisí s osobností pracovníka, jeho vlastnostmi, charakterem a temperamentem.

3.2 Hodnoty a postoje

Tato kapitola je věnovaná nastavení hodnot a postojů pracovníka. Zároveň se tato kapitola věnuje těmto psychologickým aspektům z hlediska podílení se na tom, jak sociální práce vstupuje a ovlivňuje osobní život pracovníků. Téměř každý z nás má nějaký hodnotový žebříček a nastavené postoje, které nám pomáhají se rozhodovat a chovat v životě. Pracovníci se chovají téměř vždy prosociálně, jedná se o tzv. prosociální chování. Což znamená, že se snaží pomáhat všem lidem ve společnosti, kteří jsou v nouzi. Primární pro dlouhodobý výkon sociální práce a spokojený osobní život je, aby si pracovníci uvědomili i hodnotu vlastní rodiny a vlastního života.

3.2.1 Hodnoty a postoje z psychologického hlediska

Následujícími pojmy jsou postoje a hodnoty, jež jsou jedním z hlavních faktorů pro to, jak nám sociální práce ovlivňuje osobní život. Hodnoty jsou faktory, které regulují naše vzájemné vztahy. Dle toho, jak máme hodnoty a postoje nastaveny v žebříčku hodnot, přesahuje oblast sociální práce do osobních životů. Vnímám to tak, že například v případě, kdy má pracovník na žebříčku hodnot na prvním místě rodinu, je evidentní, že je pro něho důležitá a bude se jí vždy snažit chránit, ale pokud tam má například povolání,

⁹⁶ Srov. CHUDÝ Štefan, NEUMEISTER Pavel, JÚVOVÁ Alena a kol., *Vybrané diskurzy teorie a praxe vzdělávání a uplatnění sociálních pedagogů v kontextu pomáhajících profesích*, Brno: Paido, 2010, ISBN 978-80-7315-212-3, s. 73.

⁹⁷ Srov. PLHÁKOVÁ Alena, *Učebnice obecné psychologie*, Praha: Academia, 2004, ISBN, 978-80-200-1499-3, s. 368.

⁹⁸ Srov. CLEMENTS Phil, *Bud'te pozitivní příklady a cvičení*, s.16.

nemusí mu vadit, případně si ani nemusí uvědomovat, že mu práce prostupuje jeho osobním životem.

Hodnoty

Hodnoty pracovníka nám pomáhají určit jeho osobnostní charakteristiku. „*Hodnotu lze definovat jako něco, co má pro daného jedince určitou cenu. Něco, kvůli čemu je ochoten vynaložit značné úsilí, aby toho dosáhl. Hodnoty se vytvářejí v průběhu lidského života pod vlivem různých vnějších faktorů, především sociálních. Zásadní vliv má v tomto směru soubor názorů hodnocení a požadavků nejbližších lidí, a z nich vyplývajících osobních zkušeností.*“⁹⁹

Hodnoty jsou pojmy nebo přesvědčení vztahující se k žádoucím cílům jednotlivce nebo přímým zdrojem jeho chování. Řídí také výběr cílů a slouží jako kritéria posouzení chování a jevů. V motivační složce osobnosti jsou uspořádané podle relativního významu a důležitosti.¹⁰⁰

V průběhu života se vytváří u jedince systém hodnot. Ty představují něco žádoucího, ale i systém antihodnot. Antihodnoty jsou to, co člověk nechce a čeho si necení. Hodnotová hierarchie se může v průběhu života měnit. Ke změně dochází v souvislosti s vývojovou podmíněnou proměnou osobnosti, tedy nezávisí jen na vnějších vlivech. Lidské hodnoty je možné rozdělit na materiální, nemateriální, osobní, sociální, duchovní, morální a ideály. Mezi základní lidské hodnoty patří: láska, materiální hodnoty (peníze), moc, pravda, svoboda, moudrost a hodnoty morální.¹⁰¹

Podle Cakirpaloglu „*hodnota představuje specifickou psychickou kategorii, která tvoří poměrně stabilní trvalou strukturu osobnosti významnou pro individuální, sociální a historickou realizaci člověka*“.¹⁰²

Na uspořádání a hierarchii hodnot v pomáhající profesi mnoho závisí. Když pro pracovníka budou primární materiální hodnoty, tak práce nebude tak efektivní, jako když je pro něho primární láska nebo například morální hodnoty.

⁹⁹ VÁGNEROVÁ Marie, *Psychologie osobnosti*, s. 292.

¹⁰⁰ Srov. PRUDKÝ Libor, *Studie o hodnotách*, Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009, ISBN 978-80-7380-266-0, s. 184.

¹⁰¹ Srov. VÁGNEROVÁ Marie, *Psychologie osobnosti*, s. 292-296.

¹⁰² CAKIRPALOGLU Panajotis, *Psychologie hodnot*, Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2009, ISBN 978-80-244-2295-4, s. 277.

Respondentů jsem se ptala, zda mají svůj vlastní žebříček hodnot, který jim pomáhá při výkonu profese a při možném vlivu na osobní život.

Náš hodnotový žebříček není nic imaginárního, je pro náš život důležitý tím, že se jedná o jednu z přímých spojnic mezi naším podvědomím a vědomím. Je to náš kodex, naše vnitřní pravidla a vnitřní dokument. Je to to, na čem stojí naše vnitřní ústava našich životních přesvědčení. Hodnoty z našeho žebříčku jsou součástí všech našich životních rovnic

tzv. kroků.¹⁰³ Říčan říká, že hodnotové orientace (žebříček hodnot) jsou nejobecnější postoje, které určují celý životní styl a orientaci člověka ve světě.¹⁰⁴

Všichni respondenti se shodli, že žebříček hodnot mají, ale že jsou situace, kdy na žebříček nekladou stoprocentní důraz. Přesto na první místa většina staví rodinu, zdraví, přátele, až na respondenta č. 2. Respondent č. 2 odpověděl na otázku: „*Ano, (1. mír, láska, klid 2. sebeuvědomění, 3. zdraví)*“. Jeho odpovědi byly zajímavé a neobvyklé.

„*Hodnotou se stává to (objekty, aktivity, nebo situace), co může uspokojit subjektivně důležitou potřebu.*“¹⁰⁵ To, jak zvládá pracovník svou profesi, závisí také na uspokojování jeho potřeb. O důležitosti uspokojování vlastních potřeb jsem psala v předešlé kapitole.

Postoje

Dalším významným činitelem, který ovlivňuje, na kolik má sociální práce vliv na osobní život, jsou postoje. Postoje jsou často spojovány s hodnotami. Jedná se o soubor myšlenek nebo nějakých přesvědčení, které si lidé vytvářejí vůči některým objektům, záležitostem nebo událostem v jejich životě.

„*Postoj je duševní zaměřenost, která určuje naše chování a prožívání v konkrétní situaci.*“¹⁰⁶ „*Postoje jsou stabilní systémy pozitivního nebo negativního hodnocení, emočních pocitů a technik jednání týkajících se sociálních cílů.*“¹⁰⁷

Postoj vyjadřuje vztah k nějaké hodnotě, je to způsob hodnocení. Vyjadřuje-li pracovník nějaký postoj k určitému objektu, jímž může být cokoli, tento objekt hodnotí.

¹⁰³ Srov. CÍLEVĚDOMĚ.CZ [online] [2020-10-19].

Dostupné na: <http://www.cilevedome.cz/jak-prestat-byt-kyseli/>

¹⁰⁴ Srov. ŘÍČAN Pavel, *Psychologie osobnosti*, Praha: Grada, 2007, ISBN 978-80-247-1174-4, s. 105.

¹⁰⁵ VÁGNEROVÁ Marie, *Základy psychologie*, Praha: Karolinum, 2004, ISBN 80-246-0841-3, s. 169.

¹⁰⁶ HOSKOVEC Jiří, *Psychologie*, Praha: Triton, 2002, ISBN 80-7254-219-2, s. 69.

¹⁰⁷ HAYESOVÁ Nicky, *Základy sociální psychologie*, 6. vydání, Praha: Portál 2011, ISBN 978-80-7367-909-5, s. 95.

Postoj pracovníka determinuje jeho způsob jednání. Mít vůči někomu postoj znamená zaujmout vůči nějakému danému objektu, kterým může být cokoliv (např. věc, idea, událost, člověk) hodnotící stanovisko.¹⁰⁸

„Postojem individua vůči nějaké věci chápeme jeho predispozici vůči této věci jednat, vnímat, myslet a cítit.“¹⁰⁹

Postoje mají tři komponenty – kognitivní, emotivní a konativní (snahovou).

Kognitivní komponenty (smýšlení): patří sem poznatky subjektu, tedy to, co subjekt ví o objektu.

Emotivní (afektivní) komponenty: zahrnují emoce, které objekt v subjektu vyvolává (např. sympatii, agresi, hněv, laskavost).

Konativní komponenty: vyjadřují snahu chovat se vůči objektu určitým způsobem.¹¹⁰

Funkce postojů mají určitý individuální význam.

Instrumentální funkce: snaha o dosažení odměn a vyhnutí se trestům.

Ego-defenzivní funkce: jsou to tzv. ego-obranné mechanismy, jejímž cílem je chránit vlastní ego před nepřijatelnými událostmi, chrání jedince před uznáním nepříjemných pravd o jeho činech a vlastnostech.

Hodnotově expresivní funkce: realizuje se prostřednictvím postojů a hodnot, které odráží vnitřní přesvědčení a sebeobraz jedince.

Kognitivní funkce: potřeba člověka rozumět sobě samému, světu kolem sebe, chápat smysl událostí a vztahů mezi nimi.¹¹¹

K čemu postoje slouží, se věnovala autorka Hayesová. Postoje definuje jako hlavní nástroje kontaktu s realitou. Autorka popisuje tři funkce postojů. Za prvé hodnocení objektů, za druhé sociální přizpůsobení a za třetí externalizaci. Pomocí hodnocení objektů naše postoje usměrňují reakce vůči různým věcem a událostem v okolí. Například k objektu, který nám v minulosti ublížil, si vyvineme negativní postoj a v budoucnu se mu budeme snažit vyhnout. Postoje společně s názory hrají také

¹⁰⁸ Srov. NAKONEČNÝ Milan, *Sociální psychologie*, Praha: Academia, 2009, ISBN 978-80-200-1679-9, s. 239-240.

¹⁰⁹ NAKONEČNÝ Milan, *Sociální psychologie*, s. 239-240.

¹¹⁰ Srov. Tamtéž, s. 246-247.

¹¹¹ Srov. Tamtéž, s. 247.

důležitou roli v sociálním přizpůsobení. Názory mohou sloužit jako nástroj sociálního přizpůsobení, protože mohou pomáhat utužovat sounáležitost se skupinou. To znamená, pokud má člověk podobný názor, jako členové skupiny, do jisté míry tím vyjadřuje, že se jim podobá a naopak. Poslední funkcí postojů je externalizace. Externalizace je spojování nevědomých motivů či vnitřních stavů s něčím, co probíhá v našem bezprostředním okolí. Toto spojení, které je nevědomé, ústí ve vytvoření postoje k danému vnějšmu objektu. Prostřednictvím toho vyjadřujeme naše vnitřní stavy či konflikty.¹¹²

Otázce postojů jsem se věnovala v rozhovorech. Všichni respondenti si postoje spojovali s hodnotami. Respondent č. 3 odpověděl na otázku, zda věnuje pozornost postojům, následovně: *„Ano, věnuji, stejně jako svému žebříčku hodnot. Snažím se mít vždy kladné a pozitivní postoje ke všem klientům, ale i všeobecně k lidem. Neberu v potaz nějaké pomluvy nebo předsudky, snažím se vždy toho daného člověka poznat sama. Myslím si, že to souvisí s tím, že jsem přívětivá.“*

3.2.2 Hodnoty a postoje profese sociální práce

Tato kapitola je věnována hodnotám a postojům v sociální práci z hlediska toho, jak mohou být nápomocné při zabránění přesahu sociální práce do osobního života. Hodnoty a postoje v sociální práci mají velký význam. Pro efektivní a kvalitní práci je primární, aby pracovníci v hodnotách a postojích měli stejné názory.

Hodnoty

Mezi základní hodnoty v sociální práci spadají: hodnoty osobní, společenské, legislativní a profesní.¹¹³

Osobní hodnoty vstupují do řešení problémů jako první východisko, ze kterého by v ideální situaci tento problém řešil pracovník sám za sebe, mnohdy intuitivně a jen na základě vlastních životních zkušeností. Osobní hodnotou může být důvěra v člověka, snaha pomoci než odmítnout, nenechat nevyřešený úkol, ochota ke klientovi. Patří sem také starost o vlastní bezpečí, slabost pro určitý druh klientů, vlastní pohled na svět nebo vlastní příběh pracovníka.¹¹⁴

¹¹² Srov. HAYESOVÁ Nicky, *Základy sociální psychologie*, s. 97-98.

¹¹³ Srov. FISCHER Ondřej, MILFAIT René a kol. *Etika pro sociální práci*, Praha: Jakob, 2008, ISBN 978-80-904137-3-3, s. 66-67.

¹¹⁴ Srov. Tamtéž, s. 66.

Společenské hodnoty se projevují jak v individuálním jednání s klienty, tak i v legislativě, profesních kodexech, v úmluvách nebo strategiích organizace. Dalšími hodnotami v sociální práci jsou hodnoty legislativní.¹¹⁵ „Právo a legislativa jsou hodnotovou rovinou, kterou lze pozitivně identifikovat díky psanému systému zákonů. Právo je však třeba vidět jednak jako projev společenského étosu, tedy i hodnot, které samy o sobě nemusí být cestou k optimálnímu řešení. Právo svou povahou zajišťuje pouze dodržování krajních mezí. Zákon například stanoví podmínky pro odebrání svéprávnosti duševně nemocným osobám tak, aby chránil právo klienta na sebeurčení, na jeho vlastní zdraví, ale zároveň i práva ostatních na bezpečnost vůči případnému ublížení ze strany nemocného klienta.“¹¹⁶

Profesní hodnoty jsou zpravidla nepsané, případně jsou obsaženy v profesních a etických kodexech. Tam jsou zaznamenány základní charakteristické rysy, které danou profesi vymezují, např. ve vztahu ke klientům, kolegům, společnosti apod. Jejich smyslem je chránit klienta například tím, že si pracovníci musí stanovit hranice s klienty, ve kterých svou profesi vykonávají, nebo například pravidlo mlčenlivosti.¹¹⁷

Profesní hodnoty organizace musí být definovány v interní dokumentaci, a ta musí být přístupná všem zaměstnancům. Zaměstnanci organizační hodnoty musí znát. Pokud se jimi zaměstnanec řídí, je odměněn, pokud se jimi neřídí, musí být potrestán. Dohled nad dodržováním hodnot musí mít všichni zaměstnanci, ale hlavně ti působící na manažerských pozicích.¹¹⁸

K tomu, aby byl pracovník v organizaci spokojený, uklidněný a odváděl dobrou práci, čímž zvyšoval šance, že sociální práce nepronikne do jeho osobního života, musí mezi jeho hodnotami a hodnotami organizace najít vztah, a hlavně společnou souhru. Podobně by měl najít hranici mezi profesním a osobním životem.

Mezi základní hodnoty profese sociální práce patří: služby, sociální spravedlnost, důstojnost a hodnota osoby, význam lidských vztahů, integrita a pravomoci. Hodnota služby se vyznačuje pomocí lidem v nouzi a zaměřením se na řešení sociálních problémů. Sociální spravedlnost se snaží zpochybnit sociální nespravedlnost. Důstojnost a hodnota

¹¹⁵ Srov. Tamtéž, s. 66.

¹¹⁶ Tamtéž, s. 67.

¹¹⁷ Srov. Tamtéž, s. 67.

¹¹⁸ Srov. VRZÁČEK Petr, *Vedení ve shodě s organizačními hodnotami*. In HAVRDOVÁ Zuzana a kol., *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*, Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze, 2010, ISBN 978-80-87398-06-7, s. 190.

osoby vyjadřuje respekt ke každému člověku a klade důraz na kulturní a etnickou rozmanitost. Význam lidských vztahů zde znamená, že jednotlivec rozpoznává a váží si důležitosti lidských vztahů a pracuje na jejich posílení. Cílem je především posílit „pohodu“ jednotlivců a komunit. Integrita se zaměřuje na důvěryhodnost a dodržování poslání, etických zásad a etických standardů této profese. Poslední hodnotou je pravomoc. Ta usiluje o nepřetržitý rozvoj odborných znalostí, které by přispěly k dané profesi.¹¹⁹

Hodnoty pracovníka se mohou také projevovat slušným jednáním s klientem. Existuje mnoho povolání, jejichž hlavní náplní je pomáhat lidem. Jsou to například lékaři, zdravotní sestry, pedagogové, sociální pracovníci, pečovatelky nebo psychologové.¹²⁰

Postoje

Každý postoj zaujímá určitý směr, sílu a ovlivnění na vykonávání práce v profesi sociálních pracovníků. Postoje mohou být pozitivní, negativní, stabilní, nestálé nebo zmanipulovatelné. Postoje ovlivňují chování člověka. To, jaké má pracovník postoje, zda věří předsudkům, zda si sám vytváří předsudky, jak má nastavené hodnoty, to vše ovlivňuje, jak velký bude zásah profesního života do osobních životů pracovníků. Pokud například pracovník bude zaujímat postoj, že práce a pomoc klientům je pro něj nejdůležitější hodnotou, je samozřejmé, že tuto profesní hodnotu bude stavět před hodnoty osobního života. Jak jsem již výše popsala, postoje mají tři složky (kognitivní, emocionální, konativní), které pracovníkovi přinášejí určité informace, emoce a způsob chování.

Postoje široké veřejnosti k profesi sociální práce nejsou mnohdy přívětivé a pozitivní. Nevidí za sociální práci pomoc, odvedenou práci, snahu, ale jen to, že pracovníci pomáhají lidem bez domova, kteří si za to, že jsou na ulici mohou sami, Romům dávají dávky a že pracovníci berou rodinám děti. Takové postoje a názory mohou být pro sociální pracovníky nepříjemné a mohou zasáhnout do jejich osobního života.

Proto je důležité, aby pracovníci měli nastavené své pozitivní postoje k dané profesi a neztráceli chuť pomáhat lidem, kteří jejich pomoc potřebují.

Důležité je také, jak jsem již výše zmínila neřídít se zažitými předsudky a stereotypy, protože: *„Předsudek je fixovaný, předem formovaný postoj k nějakému objektu*

¹¹⁹ Srov. School of Social work [online] [2021-02-21]. Dostupné na: Social Work Core Values and Code of Ethics - University at Buffalo School of Social Work - University at Buffalo

¹²⁰ Srov. Srov. KOPŘIVA Karel, *Lidský vztah jako součást profese*, s. 14.

*projevující se bez ohledu na individualitu nebo povahu tohoto objektu. Člověk, který má předsudky, nezvažuje při posuzování druhých žádná alternativní vysvětlení. Výsledek jeho interpersonálního hodnocení je dopředu určen nějakou libovolnou vlastností toho druhého.*¹²¹

Sociální pracovníci se mohou setkat také s nechápavostí okolí, proč tuto profesi vykonávají. Jednu z otázek jsem tomuto tématu věnovala v rozhovoru. Já osobně jsem se také mnohdy setkala s nechápavostí svých kamarádů, např. prostřednictvím otázek, co mi ta práce dá, že je málo finančně ohodnocena, proč budu pracovat s různými cílovými skupinami, jako např. s drogově závislými nebo s duševně nemocnými a mnoho dalšími podobnými narážkami na tuto profesi. Proto mě zajímaly zkušenosti respondentů.

Otázka tedy zněla: „Setkal/a jste se někdy s nechápavostí, proč tuto práci vykonáváte, např. od rodiny, přátel nebo širšího okolí?“ Dva respondenti odpověděli, že se s nechápavostí nesetkali, spíše jen s názory přátel a rodiny, že by tuto profesi vykonávat nemohli. Tři respondenti se s nechápavostí setkali. Odpověď respondenta č. 2: „*Ano, přesto to nechápu, protože já vidím konkrétně u sebe, že ta práce má smysl. Když jsem byl v pubertě, měl jsem také určité problémy, ale neměl jsem je s kým sdílet, dnes děti mohou jít do nízkoprahového zařízení a svěřit se pracovníkům a problém řešit.*“

Lze se setkat i s názory ve společnosti, že sociální práce je pro společnost zbytečná, že se jedná o obor parazitující na společnosti. Souvisí to také s tím, že sociální pracovnice nemají snahu objasňovat přínosy sociální práce pro lidi ve společnosti. Podle Kellera lze nízké uznání sociálních pracovníků přičíst také ke snižujícím se platům v profesi. Existují i další hypotézy, proč vnímání sociálních pracovníků ze strany společnosti není stále příliš pozitivní. Tuto profesi vykonávají spíše ženy a ženské profese mají nižší uznání než profese mužské.¹²²

Pro sociální pracovníky je důležité, aby si v této profesi našli svůj smysl práce a udrželi si jej. Dále je podstatné, aby se pracovníci snažili tyto názory veřejnosti odstranit z povědomí společnosti. Dle výzkumu, který jsem zmínila v první kapitole, je velmi pravděpodobné, že se potřeba sociální práce bude zvyšovat, proto snad i široká společnost pochopí důležitost této profese. Pro kvalitní a odborně odvedenou práci je

¹²¹ HAYESOVÁ, Nicky, *Základy sociální psychologie*, s. 121.

¹²² Srov. JANEBOVÁ Radka, *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup*, Gaudeamus, 2014, ISBN 978-80-7435-374-1, s. 14.

potřeba, aby měl pracovník na mysli pracovní kompetence, kvalitu práce a neměnil své fungující postoje. Dále je samozřejmě potřeba stabilní osobnost pracovníka, nastavené hodnoty a to, jak zvládá prožívání náročných životních situací.

3.2.3 Rodinný život x profesní život

Jakým způsobem ovlivňuje sociální práce osobní život pracovníků, záleží také na tom, jak pracovník vnímá nastavení hranic mezi rodinným životem a profesním životem. Někteří pracovníci mezi těmito dvěma kategoriemi života nedělají rozdíly a práce jim zasahuje do života velkým způsobem (např. pracují i mimo pracovní dobu, nedostatek času na rodinu a péči o sebe) nebo někteří mezi těmito dvěma kategoriemi mají striktně nastavená pravidla a sociální práce jim do osobního života nezasahuje nebo jen minimálním způsobem. Souvisí to s nastavením hranic mezi pracovníkem a klientem, vnímáním role pracovníka a tím, jak pracovník bere na vědomí rizikové faktory, jak má nastavené hodnoty a postoje a další vlivy. Těmto vlivům pracovní činnosti mající dopad na osobní životy pracovníků jsem se věnovala v druhé kapitole.

Nyní se věnuji hodnotám rodinného a profesního života pracovníka. Pracovník má své hodnoty, postoje a dle toho jedná. Je důležité, aby rodinné a profesní hodnoty a postoje měl vždy na paměti a uvědomil si, že není ten „superhrdina“, co všechny zachrání, ale má také svůj osobní život, svou rodinu, přátele a záliby.

Jak jsem již výše zmínila, sociální práce je náročná pomáhající profese s mnohdy náročnou pracovní dobou nebo náročnými pracovními podmínkami, což může mít vliv na osobnost i chování např. v osobním životě pracovníka. Sociální práce může ovlivnit samotného pracovníka, jeho rodinu, názory jeho blízkých apod.

Dalším podtématem je rovnováha mezi pracovním a osobním životem, která ovlivňuje život nejen sociálním pracovníkům. Nejedná se o rovnováhu statickou, ale dynamickou ve smyslu jejího neustálého ztrácení a získávání. Zaměřuje se na pracovní výkon na jedné straně a potěšení a zábavu na straně druhé. Nerovnováha osobního a pracovního života je chápána jako pracovní, osobní a rodinný konflikt, což je konflikt několika rolí. Tento konflikt je ovlivněn časem. Časem, který pracovník rozděluje mezi práci a osobní nebo rodinné povinnosti. Prvním ukazatelem nerovnováhy je únava, které se dá zabránit vhodným rozdělením pracovních a odpočinkových aktivit. Dalším ukazatelem je stres. Stres postupně prostupuje do osobního života a může mít fyzické nebo také zdravotní důsledky. Nejsilnějším znamením nerovnováhy je syndrom vyhoření.

Rovnováha pracovního a osobního života je stav, kdy nároky práce a osobního života jsou stejné. Vyznačuje se také tím, že pracovníky profesní i osobní život baví, naplňuje je, jsou úspěšní a motivovaní.¹²³

Profesní život

Sociální pracovník by měl umět ovládat mnoho kompetencí, řídit se různými vyhláškami, zákonem, uvědomit si, že má i více než jednu roli, snažit se vždy najít řešení problému a pomoci klientovi v náročné životní situaci. Přes tyto a mnohé další požadavky by si měl uvědomovat, že pracovníkem je pouze v práci a doma má svůj osobní život. Pokud by tak neučinil, mohla by práce pracovníkovi ovlivnit život nejen pozitivně, ale v horším případě i negativně. Mohl by ztratit čas na rodinu, přátele, nedočkal by se pochopení. Na otázku pozitiv a negativ přesahu práce do osobního života jsem se zaměřovala také v rozhovorech. Následující otázka byla věnována negativům a pozitivům, které sociální práce může mít na jejich osobní život. Všichni respondenti uvedli více pozitiv než negativ, přesto mě zajímalo, zda jim nějaká negativa sociální práce přináší a ovlivňují jim osobní život.

Nejvíce mě zaujala odpověď respondenta č. 2, který odpověděl: *„Pozitiva jsou: poskytuje mi náhled do vlastního života v minulosti, naplňuje mě, že ta práce není jednotvárná, díky tomu, že je to humanitní obor, potkávám v tomto oboru lidi podobného charakteru, jako jsem já, dobrý pocit, když dobře dokážu pomoc klientovi. Negativa jsou: těžkosti těch druhých, že si to s sebou nesou domů, i když si řeknu, že ne, že jsem obrněný, ale pokaždé zjistím, že nejsem dobře obrněný a беру si to domů, setkávání se s předsudky u veřejnosti, i u rodiny a přátel.“*

Další velmi zajímavou odpověď měl respondent č. 4: *„Mezi pozitiva patří proniknutí do různých cílových skupin, poznání spousty lidí, mnohdy velmi silných osobností, spousta nových poznatků, praktické zkušenosti a možnost se dál rozvíjet. Negativ mě moc nenapadá, ale např. poznání hodně smutných a silných příběhů, pocit bezmoci, setkání s realitou (např. jak funguje legislativa).“*

Na jaké vlivy profesní činnosti by si sociální pracovník měl dát pozor, jsem popisovala v druhé kapitole. Pokud bude mít nastavené hranice, účastní se supervizí a intervizí, bude znát svou roli, bude se řídit pracovními podmínkami, bude brát zřetel na

¹²³ Srov. Kmošek [online] [2021-02-25].

Dostupné na: Nebezpečná rovnováha pracovního a osobního života — Petr Kmošek (kmošek.com)

rizikové faktory a další vlivy, pomůže to pracovníkovi k tomu, aby mu práce příliš nezasahovala do osobního života. Přesto to vždy není stoprocentní zárukou.

Rodinný život

Relativně novým oborem, který se zaměřuje na rodinný život, je psychologie rodiny. Ta čerpá z více zdrojů: vývojové psychologie, sociální psychologie, klinické psychologie, sociologie rodiny a dalších.¹²⁴

Vybranými pojmy z psychologie rodiny jsou: adaptabilita, autonomie, diferenciaci, dysfunkce, hranice. Psychologii rodiny se věnuje autorka Sobotková, která říká, že čím je rodina adaptabilnější, tím je pravděpodobnější zdravé rodinné fungování. Autonomie je podmínkou maximální nezávislosti a minimálního omezování aktivit členů rodiny. Ve funkčních rodinách je autonomie členů podporována, ale na druhé straně je zde důležitá i silná soudržnost. Dalším znakem je diferenciaci. Je to stupeň individuality, kterou se vyznačuje jedinec vzhledem k druhým lidem. Například mladý dvacetiletý muž začne dělat věci přesně opačným způsobem než jeho otec. Na co by si pracovník měl dát pozor, je dysfunkce rodiny. Dysfunkční rodiny jsou charakteristické např.: neřešením problémů, chybějící intimitou, vzájemným obviňováním, nehleděním na potřeby členů, nejasnou komunikací, chybějící hranicí mezi členy, nejasnými pravidly, nerespektováním se apod. Dalším pojmem jsou hranice. Tento pojem je nám znám. Tak jako pracovník by měl mít nastavené hranice mezi ním a klientem, tak by měly být podobně nastavené hranice mezi členy rodiny. Například sedmileté dítě nebude spát v ložnici s rodiči.¹²⁵

Ale na druhou stranu si musí pracovník dát pozor, aby adaptabilita a autonomie v jeho rodině nebyla až příliš rozšířená. Při porušení hranic mezi profesním a osobním životem může dojít k již zmíněné dysfunkčnosti rodiny.

„V dysfunkční rodině jsou děti často izolovány od svých rodičů, fyzicky nebo emocionálně což se může negativně projevit ve schopnosti jejich soustředění, v chování, zhorší si prospěch ve škole, ale především to s sebou nese následky psychického charakteru dítěte.“¹²⁶

¹²⁴ Srov. SOBOTKOVÁ Irena, *Psychologie rodiny*, Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7376-250-8, s. 12.

¹²⁵ Srov. SOBOTKOVÁ Irena, *Psychologie rodiny*, s. 33-35.

¹²⁶ Zdravé zdraví [online] [2020-12-08].

Dostupné na: Dysfunkční rodina a její vliv na vývoj dítěte (zdravezdravi.cz)

Otázce dětí a výkonu sociální práce jsem se věnovala v rozhovorech. Pouze dva respondenti už mají děti. Otázka zněla: „Vnímáte nyní jinak profesi sociální práce, např. máte strach, že by Vám mohla zasáhnout do osobního života ve vztahu k dětem?“ Respondent č. 4 odpověděl: „*Určitě ano. Od té doby, co mám děti, se nemůžu ubránit srovnávání, jak jsem vnímala a vykonávala profesi před dětmi a nyní. V práci se snažím uplatňovat podobný přístup k dětem, jaký uplatňuji ke svým vlastním. Fakt, že mám děti, mě přibližuje k této cílové skupině.*“ Respondent č. 1 odpověděl: „*Ano vnímám. Mám strach, abych svou iniciativou a energií do práce, neovlivňovala svou rodinu a svého syna. Je ale pravda, že před narozením syna jsem byla ještě více „zapálenější“ do práce.*“

Ne všichni pracovníci mají děti, ale i tak je důležité si dávat pozor na dysfunkčnost rodiny. Dysfunkčnost rodiny nemusí mít vliv jen na děti, ale i na manžela a další členy rodiny.

Jedna z dalších otázek ze studií byla věnována hodnotám a postojům. Zda respondenti mají konkrétně nastavené hodnoty a postoje, které jim pomáhají, aby sociální práce nezasahovala do jejich osobního života. Opět se většina z nich shodla na hodnotě rodiny, stejně jako pro ně byla důležitá v hodnotovém žebříčku v předešlé otázce. Respondent č. 4 odpověděl: „*Konkrétně nastavené hodnoty a postoje nemám, ale nejdůležitější hodnotou je pro mě rodina. Svou práci se jí snažím přizpůsobit, ale ne vždy je to možné.*“

3.3 Pozitivní psychologie

Sociální práce je pro pracovníka psychicky náročná profese. Pro vyrovnávání se se stresem, frustrací nebo konflikty je vhodné zaměřit se na pozitivní psychologické jevy.

Pozitivní psychologie se věnuje kladným psychologickým jevům, jako např. zdraví, radost, síla, duševní svěžest. Pozitivní psychologie chce zdůraznit, že neexistují pouze negativní jevy, ale také pozitivní jevy zdraví udržující a posilující. Cílem této psychologie je „celková psychická pohoda“, ať už jedince nebo skupiny lidí. Další charakteristikou pozitivní psychologie je, že klade důraz na sociální dimenzi psychického života, a to prohlubováním poznatků o vlivu sociálních faktorů. Zabývá se tedy vzájemnými vztahy mezi lidmi a jejich vlivem na duševní život člověka. Jiří Mareš (autor zabývající se pozitivní psychologií) spatřuje cíl pozitivní psychologie v „budování nejlepších kvalit

života“. Dle něho sem patří: péče o zdravý psychický vývoj, kvalitní sociální život, zrání osobnosti, spění k moudrosti a vedení smysluplného života.¹²⁷

Témata, jimiž se pozitivní psychologie zabývá, jsou: témata z kognitivní oblasti, témata z oblasti emocionálního života, témata z oblasti vzájemných vztahů mezi lidmi (sociální psychologie), speciální způsoby zvládání životních problémů, konfliktů a distresů a speciální osobní přístupy k životu.¹²⁸

Pro mou práci jsou podstatná všechna témata pozitivní psychologie, ale jako nejdůležitější spatřuji oblast vzájemných vztahů mezi lidmi.

Tato témata jsou zaměřená na soucítění, sociální blízkost, odpouštění a smířování, vděčnost, lásku, empatii, altruismus a morální motivaci.¹²⁹

Otázce pozitivní psychologie jsem věnovala pozornost i při rozhovorech s respondenty. Otázka zněla: „Věnujete pozornost pozitivní psychologii?“ Všichni odpověděli, že jí pozornost věnují. Jeden respondent pojem neznal, tak jsem mu ho objasnila. Respondent č. 5 odpověděl: „*Ano, zaměřuji se na pozitivní hodnoty, abych byla stále emočně stabilní. Je to pro mě důležitý, jak v práci, tak i doma nebo mezi přáteli.*“

V pozitivní psychologii je kladen důraz také na pozitivní emoce.

Zvládání sociální práce je samo o sobě velmi významným tématem. Pozitivní emoce budují sociální, intelektuální a fyzické zdroje, které se mohou využít ve stresových situacích. Pozitivní emoce také generují flexibilitu, pomáhají ke kreativnějšímu uvažování a poskytují více otevřených myšlenek k řešení problému. Jsou aktivní složkou, která pomáhá zvládat různé situace, navzdory nepřízni osudu. Trvalé pozitivní emoce také v průběhu času vedou k vytvoření řady osobních zdrojů, např. fyzických, sociálních, psychologických nebo intelektuálních. Tugade a Frederickson naznačují, že někteří jedinci mohou mít větší tendenci ovládat své emoce a čerpat z pozitivních emocí v době stresu, konfliktu apod.¹³⁰

Podstatné je se také zaměřit na pozitivní přístup v pracovních situacích. Toto téma se netýká přímo pozitivní psychologie, ale pozitivní přístupy na pracovišti přinášejí

¹²⁷ Srov. KŘIVOHLAVÝ Jaro, *Pozitivní psychologie*, Praha: Portál, 2004, ISBN 80-7178-835-X, s. 7-10.

¹²⁸ Srov. Tamtéž, s. 9.

¹²⁹ Srov. Tamtéž, s. 9.

¹³⁰ Srov. COLLINS Stewart, *Social Workers, Resilience, Positive Emotions and Optimism. Practice*, 2007, č. 4, ISSN 0950-3153, s. 260.

pozitivní emoce a psychickou pohodu pracovníkům, která je cílem pozitivní psychologie. V sociální oblasti je pozitivní přístup v pracovních situacích velmi důležitý.

Osobnost pracovníka a pozitivní přístup jsou navzájem vnitřně propojeny. Mezi faktory, které mají vliv na pracovní postoje, patří platová úroveň, pracovní podmínky, chování managementu, různorodost typů práce a svoboda výběru zaměstnance. Není těžké vypočítat, jak některé z těchto faktorů ovlivňují postoje pracovníků. Nízký plat, pocit z nedostatku kontroly, slabé pracovní uspořádání a další můžou mít nevyhnutelně vliv a mohou pracovníka strhnout směrem k negativním postojům.¹³¹ Tyto faktory mají vliv také na to, jak se promítá sociální práce do osobních životů sociálních pracovníků.

3.3.1 Propojení pozitivní psychologie a sociální práce

Oba obory mají mnoho společného. Pozitivní psychologie i sociální práce se zabývají vzájemnými vztahy mezi lidmi, kvalitním sociálním životem klienta, a i jeho duševním stavem. Důležité je se zaměřovat na pozitivní psychologii, jak u klientů, tak i u samotných pracovníků.

„Práce v pomáhajících profesích má aspekty, které činí příslušníky těchto profesí zranitelnějšími, než je tomu u jiných profesí.“¹³² Často se u pracovníků projevují pocity fyzické i psychické únavy, beznaděje a někdy může dojít až k syndromu vyhoření. Proto jsou pro pracovníky pozitivní psychologie, pozitivní emoce a pozitivní přístup v profesi velmi důležitými faktory.

Pracovníci svou profesi můžou brát za různorodým účelem, např. za účelem výplaty, kariéry nebo poslání. Obor sociální práce je posláním. Posláním sociální práce je pomáhat lidem v krizi a snažit se zlepšit jejich životní podmínky a úroveň.

„Posláním sociálního pracovníka je pomáhat všem osobám v nepříznivé životní situaci podle bydliště nebo místa, kde problém nastal. Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení své situace nebo jejímu předejití.“¹³³

Spokojený pracovník je dobrý pracovník. Spokojený pracovník má svou práci rád, těší se na ní, dodržuje pracovní dobu, podává vysoký výkon, dobře vychází s kolegy

¹³¹ Srov. CLEMENTS Phil, *Bud'te pozitivní příklady a cvičení*, s.16-17.

¹³² MAROON Istifan, *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*, s. 11.

¹³³ Desatero dobré praxe sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace [online] [2021-02-23] Dostupné na: [Ochrance_letak_Desatero_dobre_praxe.pdf](#)

i s klienty a aktivně se snaží zapojit do různých možností zlepšení. Otázka z ní: „Co stojí za takovým přístupem?“. Podobnou otázku si položila Amy Wrzesniewská z univerzity Yale a začala se jí zabývat výzkumně. Zjistila, že rozdíl mezi spokojenými a nespokojenými pracovníky tkví v tom, jakým způsobem nahlízejí na svou práci. Rozlišuje dva základní typy pracovníků: lidé orientovaní na práci, kariéru a lidé, kteří berou svou práci jako poslání. Lidé prvního typu se orientují na zisk a hlavní motivací je výplata. Druhý typ lidí se orientuje na karierní posun a třetí typ jsou lidé, kteří chápou svoje zaměstnání jako poslání. Pokládají svou práci za důležitou a užitečnou. Jejich práce je pro ně zdrojem uspokojení a naplnění. Pro pracovníky je důležitý jejich postoj k práci, ten by měl být aktivní a pozitivní. Práce by jim měla přinášet pocity smysluplnosti, potěšení, radosti a dobrého pocitu uspokojení.¹³⁴

Další otázka mého rozhovoru směřovala k poslání. „Vnímáte svou práci jako poslání nebo jako každou jinou profesi?“ Respondent č. 5 odpověděl: *„Spíše, ano. Vystudovala jsem střední školu podnikání a sociální práce mi dřív nic neříkala. Nevěnovala jsem jí pozornost. Před osmi lety jsem se k této profesi dostala a jsem za to opravdu ráda. Vystřídala jsem doposud čtyři sociální služby a vždy se snažím klientům co nejvíce pomoci a být tam pro ně. Samozřejmě peníze a výplata jsou také důležité, mám děti. Myslím si, že tuto profesi nemůže dělat úplně každý, proto sociální práci vnímám jako takové poslání, kdy pomáháme ostatním lidem, co to potřebují.“*

Respondent č. 1 odpověděl: *„Nevím, jestli bych to přímo nazvala posláním, ale každopádně ji neberu jako každou jinou profesi. Vnímám to tak, že všechny profese jsou důležité pro fungování společnosti, ale některé pro mě mají hlubší smysl, jako například sociální práce. Jsem na svou práci pyšná a tenhle pocit bych určitě neměla z každé profese.“*

Chce-li pracovník maximalizovat svou pracovní spokojenost, musí v práci využívat své silné stránky, a to nejlépe každý den. Když se jim podaří přetvořit práci tak, aby v ní každodenně uplatnili své silné stránky a ctnosti, učiní práci zajímavější a kariéra se přemění ve skutečné poslání. V tomto smyslu je poslání nejspokojivějším druhem práce,

¹³⁴ Srov. SLEZÁČKOVÁ Alena, *Průvodce pozitivní psychologií*, Praha: Grada, 2012, ISBN 978-80-247-3507-8, s. 233-234.

protože ho pracovníci vykonávají jako potěšení sami pro sebe než pro materiální výhody.¹³⁵

3.4 Jak ovlivňuje sociální práce osobní životy sociálních pracovníků

Jakým způsobem ovlivňuje sociální práce osobní život jednotlivých pracovníků je velmi individuální. Jedním z důvodů je, že je každý sociální pracovník individuální osobnost se svými potřebami. Někomu sociální práce může ovlivňovat jeho život pozitivně, někomu negativně, ale to postupem času může vést až k syndromu vyhoření. Někomu odebírá čas strávený se svou rodinou nebo někomu vnáší neustálé myšlenky z práce do běžného života. Někomu přináší vděčnost např. za jeho způsob života, někoho může dělat lepším, někomu může formovat jeho osobnost, učí pracovníka trpělivosti, někomu může přinášet nechápavost této profese, pocity nedocení či možnost celoživotního vzdělávání, která je v této oblasti nepostradatelná.

To, jakým způsobem sociální práce ovlivňuje život pracovníků, závisí také na tom, s jakou cílovou skupinou pracují. Pohled, vnímavost, empatie, hranice nebo hodnoty ke klientům mohou pracovníci mít rozdílné např. ke klientům fyzicky a duševně nemocným, nebo například k dětské klientele. Důvodem toho mohou být třeba vlastní zkušenosti. Toto mohu doložit ze svých praxí. Tři praxe jsem strávila u dětské klientely a jednu u duševně nemocných klientů. Závisí vše také na osobnosti pracovníka. Podstatnou složkou pro profesi sociální práce je také ovládnutí svých emocí.

Určitě je dobré, aby pracovníci vždy měli na mysli rodinný a profesní život. Pro mnoho pracovníků je obtížné striktně oddělit profesní život od osobního. K efektivnějšímu oddělení mohou pracovníkům pomoci výše zmíněné kapitoly.

Při náhledu, jak sociální práce ovlivňuje osobní životy sociálních pracovníků, hraje také důležitou roli jejich aktuální situace (nezadaný x zadaný, děti ano x bezdětný, věk, finanční situace, rodinná anamnéza apod.).

Existují problémové oblasti, které mohou ovlivnit výkon práce sociálního pracovníka, ale i naopak to znamená, že sociální práce může přesahovat do osobního života pracovníků.

¹³⁵ Srov. SELIGMAN Martin, *Opravdové štěstí pozitivní psychologie v praxi*, Praha: Ikar, 2003, ISBN 80-249-0291-1, s. 200.

Důsledky přesahu můžeme rozdělit do dvou oblastí: osobní oblast a pracovní oblast. V osobní oblasti se můžou u pracovníka objevit osobnostní poruchy, psychické nemoci, zdravotní nebo jiné závažnější fyzické nemoci, deprese, manželské nebo rodinné problémové vztahy, závislosti a další. Mezi důsledky v oblasti pracovní se jedná o finanční problémy, mobbing (násilí na pracovišti např. mezi kolegy), bossing (násilí ze strany nadřízeného), činnosti s rizikovými klienty, stres na pracovišti a syndrom vyhoření s jeho rozmanitými příznaky.¹³⁶

Některým oblastem přesahu mohou pracovníci zabránit zodpovědným přístupem vůči sobě viz. předešlé kapitoly. Paradoxem je ale to, že sociální pracovníci jsou trénováni a vzděláváni v tom, jak zvládat životní krize a situace jiných, ale často nevědí, jak pomoci sami sobě, když se například ocitnou v podobné situaci, jako je jeho klient. Většina pracovníků váhá požádat o pomoc jiného odborníka. Myslí si, že si zvládnou pomoci sami, ale to tak nemusí vždy být. Z řešitelných problémů se mohou stávat problémy závažné a mohou ohrozit osobnost, práci i osobní život pracovníka.¹³⁷

3.4.1 Výsledky studií a poznatky z odborné literatury

K tomu, abych přiblížila, jak nám sociální práce zasahuje do osobního života, využiji poznatky od pana Kopřivy. Ten se zabýval vztahem mezi pracovníkem a klientem. Tento jev může být jeden z mnoha faktorů, který se na podílení vlivu práce do osobního života participuje.

Prvním jevem, který se může podílet na zásahu do osobního života pracovníků, může být nadbytečná kontrola nad klienty.¹³⁸ Říká se tomu také neefektivní pomoc, kdy klienta neučíme soběstačnosti.

Druhým typem je obětování se pro klienty, což je další způsob, jak může být narušena hranice mezi klientem a pracovníkem.¹³⁹ Někdy se i stává, že klient už ví, jak s pracovníkem jednat a může se stát, že s ním někdy může až manipulovat.

Dalším jevem, který má vliv na proniknutí sociální práce do osobního života, a hlavně na osobnost sociálního pracovníka, je potlačování emocí. Je podstatné projevovat své emoce a neskrývat např. pláč nebo smutek, protože: „*Lidské emoce, naše*

¹³⁶ Srov. MÁTEL Andrej, SCHAVEL Milan, MÜHLPACHR Pavel, ROMAN Tibor, *Aplikovaná etika v sociální práci*, Brno: Institut mezioborových studií, 2010, ISBN 978-80-87182-13-0, s. 95-96.

¹³⁷ Srov. MÁTEL Andrej, SCHAVEL Milan, MÜHLPACHR Pavel, ROMAN Tibor, *Aplikovaná etika v sociální práci*, s. 96.

¹³⁸ Srov. KOPŘIVA Karel, *Lidský vztah jako součást profese*, s. 18.

¹³⁹ Srov. Tamtéž, s. 19.

pocity jsou elementární události, které nelze trvale potlačovat bez poškození osobnosti. ¹⁴⁰

Dalšími aspekty, které mají vliv na přesah do osobního života, jsou: pochopení pro každého, láska k bližnímu ve službách potřeby úspěchu a láska k bližnímu jako ke zboží. ¹⁴¹

Pochopení pro každého je jeden z vysokých nároků sociálního pracovníka. Autor říká, že je nejvíce obtížné pochopit a respektovat to slovo „každého“. Dle autora žádná jiná profese tento požadavek od zaměstnavatelů nežadá. Pochopit každého je téměř už přátelství a kdo by po člověku mohl chtít, aby se (téměř) přátelil s kýmkoliv? I další dva zmíněné aspekty, jsou velmi náročné, ale je potřeba vždy na člověka nahlížet jako na individualitu s jeho potřebami, a ne k němu přistupovat jako je zboží. ¹⁴²

V rozhovorech jsem se dále zabývala otázkami týkajícími se možného přesahu sociální práce do osobního života, které mě doprovází k zjištění cíle práce. Jak jsem již několikrát zmínila, sociální práce je náročná pomáhající profese. Na této výpovědi se shodli všichni respondenti ze studií. Většina z respondentů se shodla, že nejnáročnější je pro ně zodpovědnost vůči klientům, některé náročné problémy klientů, a také psychická zátěž, kterou v práci zažívají. To si doložíme na některých výpovědích. Otázka zněla: „Je podle Vás sociální práce náročná profese? Pokud ano, co je na ní nejnáročnějšího a jak se s tím vyrovnáváte?“ Například respondent č. 1 odpověděl: „*Ano, nejnáročnější pro mě bylo nacházet adekvátní pomoc klientům, protože jsem dělala s dětmi např. ze sociálně velmi slabých rodin, které nepřicházely s konkrétní zakázkou, ale bylo hodně oblastí, ve kterých potřebovaly pomoc, podpořit apod. Hodně jsem si zakládala na tom, abych děti pouze „nehlíkala“, ale bych opravdu dělala sociální práci.*“ Nebo respondent č. 3 odpověděl: „*Ano je. V jednom směru je to psychická zátěž pro mě. Nejnáročnější jsou pro mě některé životní příběhy klientů, nebo když mám nějaký konflikt s klienty. Vyrovnávám se s tím pomocí supervize a týmové porady za pomoci kolegů.*“

¹⁴⁰ SCHMIDBAUER Wolfgang, *Syndrom pomocníka: Podněty pro duševní hygienu v pomáhajících profesích*, Praha: Portál, 2008, ISBN 978-80-7367-369-7, s. 73.

¹⁴¹ Srov. KOPŘIVA Karel, *Lidský vztah jako součást profese*, s. 21-26.

¹⁴² Srov. Tamtéž, s. 21-26.

„Být sociálním pracovníkem není jednoduché, je to práce mnohdy velmi těžká, složitá, a hlavně je to práce společensky nedocenená, sociální práci chybí prestiž, prestiž stejná jako mají lékaři, učitelé, právníci, soudci.“¹⁴³

Výběr profese sociální práce je svobodný. Je to na každém člověku.

To, proč se pracovník rozhoduje, že své těžké a zodpovědné povolání bude vykonávat, má nejrůznější psychologické příčiny. U každého jsou jiné. V životních příbězích hrají velkou roli náhody. Lze však i přesto najít společné důvody všem sociálním pracovníkům. Jedná se především o horlivé, nadšené a angažující se sociální pracovníky, kteří pro své klienty chtějí něco vykonat a pomoci jim. Lhostejný sociální pracovník většinou své povinnosti vykonává formálně a není zasažen svou činností. V případě efektivní a nelhostejné pomoci musí být pracovníci lidé s velmi specifickou psychologickou strukturou, kteří si jako životní úlohu stanovili téměř denně pomáhat lidem na okraji společnosti, lidem sociálně selhávajícím a lidem sociálně nemocným.¹⁴⁴

Sociální práce sociální pracovníky ale také mnoho naučí. Při otázce, co pracovníky sociální práce naučila, byla opět velká shoda v některých odpovědích, např. komunikaci s lidmi, empatii a vstřícnosti. Opět tuto informaci dokládám výpovědí jednoho respondenta. Respondent č. 5 odpověděl: „*Empatii a pohled být nad věcí, komunikaci s lidmi, vstřícnost, být trpělivý a jak lépe jednat s lidmi.*“

Tato profese učí pracovníky odborné způsobilosti k efektivnímu výkonu v sociální práci pomáhat klientům, učí je také pochopení, jak jednat v náročných životních situacích např. různými vzdělávacími kurzy, řešit věci v klidu, být trpěliví, vděčnosti nebo zodpovědní.

Vzdělávací kurzy se zaměřují na různá témata, např. motivační rozhovory, jak jednat v náročných životních situacích, jak řešit konflikty s klienty apod. Prostřednictvím vzdělávacích kurzů se pracovníci neustále rozvíjejí a učí novým postupům a novým metodám, jak pracovat s klienty. Vzdělávací kurzy mohou být dalším stimulem, jenž může pomáhat nepřekračování sociální práce do osobního života.

¹⁴³ Sociální práce [online] [2021-02-09]

Dostupné na: Sociální práce je neměřitelná, je neviditelná » Sociální práce (socialniprace.cz)

¹⁴⁴ Srov. GUGGENBÜHL-CRAIG Adolf, *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*, Praha: Portál, 2010, ISBN 978-80-7367-809-8, s. 19-20.

Vzdělávání a rozvoj zaměstnanců se zaměřuje především na formování pracovních schopností člověka a na osobnost pracovníka, prostřednictvím které si vytváří hodnoty. Hodnoty pracovníkovi slouží k tomu, aby zlepšil svůj pracovní výkon, naplnil jednotlivé individuální cíle v rámci pracovní kariéry a zlepšil výkonnost organizace jako celku. Slouží také k permanentnímu zajišťování schopností, které jsou v organizaci zapotřebí pro vykonávání služby.¹⁴⁵

Jedna z otázek se zaměřovala na finanční ohodnocení sociálních pracovníků. Pracovníci s finančním ohodnocením nebyli spokojení. Respondent č. 4 na otázku odpověděl: *„Jsem rozhodně přesvědčená o tom, že sociální pracovníci nejsou dobře zaplacení v porovnání s jinými obory.“* Respondent č. 5 se vyjádřil k otázce následovně: *„Také si stěžuji na finanční ohodnocení. Míra ohodnocení má velký vliv na náš život. Nejhorší je, když je žena na výchovu dětí sama, tak se na toto ohodnocení, také dívá úplně jinak. Všem sociálním pracovníkům a sama sobě bych přála lepší finanční ohodnocení, myslím si, že za tuto profesi si to zasloužíme.“*

Další otázka byla věnována „prevenci“ přesahu. Zda respondenti znají nějaké faktory, které by mohly pomoci zabránění většímu přesahu sociální práce do osobního života.

Respondent č. 4 odpověděl na tuto otázku následovně: *„Pokud je pracovník empatický, těžko se tomuto vyhne. Každopádně já za sebe doporučuji psychohygienu, intervize, mít ve svém okolí „opěrný sloup“ (někoho zaangażovaného, na koho se můžu s čímkoliv obrátit) a nosit si práci domů v co nejmenší míře.“* Respondent č. 3 si myslí, že těmi faktory může být: *„Vyrovnanost pracovníka, životní stabilita a jeho osobnost a osobnostní rysy.“*

Následující otázka byla věnována přímo otázce vlivu sociální práce do osobního života. Otázka zněla: *„Zasahuje Vám sociální práce do osobního života? Pokud ano, jakým způsobem Vám sociální práce ovlivňuje Váš osobní život?“*

Všichni respondenti se shodli, že jim sociální práce ovlivňuje osobní život. To nyní dokládám na výpovědích některých respondentů. Respondent č. 3 odpověděl: *„Nyní moc ne, přesto jsou dny, kdy si události z práce odnáším s sebou domů. V předešlé práci to bylo mnohem intenzivnější, byla jsem protivná na své blízké okolí, jednalo se patrně*

¹⁴⁵ Srov. DVORÁKOVÁ Zuzana, *Management lidských zdrojů*, Praha: C.H. Beck, 2007, ISBN 978-80-7179-893-4, s. 286.

o syndrom vyhoření. Ale nyní se snažím udržet svůj osobní život od práce s klienty, ale ne vždy se to podaří. Respondent č. 5 se vyjádřila k této otázce následovně: „*Přestože se snažím mít nastavené hranice mezi osobním a profesním životem, tak i přesto mi sociální práce ovlivňuje chování a emoce. Když mě v práci něco potěší, jdu domu dobře naladěná, když naopak, jdu ne úplně dobře naladěná. Je tedy jasné, že mi sociální práce zasahuje do osobního života.*“ Ostatní respondenti se nejvíce shodovali v odpovědích, že si práci odnáší domů, řeší problémy klientů doma s rodinou, přáteli, na úkor času, který má být vyhrazen pro rodinu nebo přátele, připadají si nedocení nebo se setkávají s nechápavostí okolí.

Nechápavost okolí by se dle různých výzkumů mohla změnit. Potřebnost sociální práce bude stále stoupat, jak jsem zmínila na základě celostátních výzkumů v první kapitole, a lidé by si mohli začít více uvědomovat důležitost práce sociálních pracovníků. Otázkou je také to, jakým způsobem ovlivňuje sociální práce osobní život sociálním pracovníkům, zda jim do osobního života přináší pozitiva nebo negativa. U respondentů v sondě všem pracovníkům přinášela do osobního života spíše pozitiva než negativa.

K tématu přesahu sociální práce do osobního života se vyjadřuje internetový portál, který se jmenuje *Psychologie pro každého*. Autorka Markéta Brančíková říká, že žijeme v době, ve které jsme nuceni púlit náš život na pracovní a osobní část. Ve všech médiích či internetových portálech nacházíme články o tom, jak bychom se měli naučit dělit osobní život od profesního a naopak. Teorie však pokulhává za realitou. Autorka článku se zamýšlí, co když právě fakt oddělování našeho života na dvě odlišné věci nás dělá nevyrovnanými? Co když naše neschopnost vyvážit osobní a pracovní život spočívá v tom, že se je od sebe snažíme oddělit? Máme přeci jenom jeden život, ať už jsme v kanceláři nebo doma s partnerem či dětmi. Stále je to jeden a tentýž život, který se ale snažíme oddělit od sebe. Stále jsme to my, když si ráno na sebe oblékáme kostým nebo večer, když si na sebe vezmeme tepláky a mikinu. Je zcela nemožné oddělit soukromý a pracovní život na „fifty-fifty“. Autorka článku radí skloubit dva tyto rozdílné světy v jeden celek. Je mnohem snadnější vyrovnat energie v jednom než dva světy stmelovat. Je však potřeba se hlavně zamyslet nad tím, co opravdu doplňuje a formuje naši osobnost, která je pro náš život zásadní.¹⁴⁶

¹⁴⁶ Srov. *Psychologie pro každého* [online] [2021-02-25]

Dostupné na: [Naučte se vyvažovat práci a osobní život - Psychologie pro každého \(psychologieprokazdeho.cz\)](https://www.psychologieprokazdeho.cz)

DISKUZE

Tato kapitola je věnována výsledkům, které jsem získala z rozhovorů se sociálními pracovníky. V diplomové práci jsem se snažila zjistit, jak sociální práce ovlivňuje osobní život sociálních pracovníků a jaké stimuly mohou pomoci zabránit většímu přesahu profese sociální práce do života pracovníků.

Se souhlasem sociálních pracovníků jsem rozhovory nahrávala na mobilní telefon a následně přepisovala do Microsoft Word za účelem zpracování otázek. Rozhovor tvořilo 24 otázek. Otázky se zaměřovaly na jednotlivé stimuly, které jsem v diplomové práci popisovala. Rozhovory byly zaměřené na pozornost nastavení hranic, péči o sebe, pracovní podmínky, syndrom vyhoření, osobnost, hodnoty, pozitivní psychologii, přínos pozitiv a negativ sociální práce, otázku nechápavosti okolí a další otázky, které sloužily k zjištění cíle. Rozhovorové otázky jsem přiložila do příloh. Rozhovory probíhaly v předem domluvené termíny a časy. Jednalo se o pracovníky ze dvou nízkoprahových zařízení. Návštěvu nízkoprahových zařízení jsem rozložila do dvou pracovních dnů. Na začátku každého rozhovoru byl pracovník seznámen s tématem a cílem diplomové práce, zároveň pracovníci byli informováni o tom, že se jedná o anonymní rozhovory vzhledem k obecnému nařízení o ochraně osobních údajů. S vedoucími sociální pracovníky jsme se také domluvili na anonymitě nízkoprahových zařízení.

Rozbor sond jsem rozdělila do tří oblastí. První oblast se týká otázek k obecným stimulům z druhé kapitoly. Otázky zaměřující se na tuto oblast jsou: „Věnujete pozornost nastavení hranic mezi Vámi a klienty? Vyhovují Vám nyní Vaše pracovní podmínky? Zaměřujete se na péči o sebe? Zažil/a jste někdy syndrom vyhoření? Popř. měl/a jste pocit, že k němu směřujete? Rozlišujete striktně osobní a profesní život? Pokud máte problém nebo si s něčím nevíte rady, jak to danou situací řešíte?“

Pozornost nastavení hranic věnují všichni respondenti. Pracovní podmínky vyhovují dvěma respondentům a třem nevyhovují. Nevýhodu spatřují v současné epidemické situaci. Pracovníci stojí za tím, že tato krize ukázala nepružnost zaměstnavatele a nastavení služby. Péči o sebe se věnují všichni respondenti. Každý si pod péčí o sebe (duševní hygieně) představuje něco jiného, ale důležitým faktem je, že se jí zabývají, protože je jedním z velkých a primárních stimulů podílejících se na přesahu sociální práce do osobního života. Další otázka se věnuje syndromu vyhoření. Syndrom vyhoření je

nejhorší důsledek nedbání na obecné stimuly pomáhající nepřekročení sociální práce do osobního života.

„Syndrom vyhoření je důsledkem dlouhodobě působícího (chronického) pracovního stresu, který je zvládán maladaptivně. Vyskytuje se zvláště u profesí obsahujících jako podstatnou složku pracovní náplně práci s lidmi, na jejichž hodnocení jsou závislé (nebo je pro ně důležité), a tlak na kvalitu i kvantitu výkonu. Jedná se o závažný medicínský a psychologický problém, který významně ovlivňuje zdraví a kvalitu života osob, u nichž se vyskytuje.“¹⁴⁷

Příznaky syndromu vyhoření mohou být v rovině těla např. vnitřní stres, pocení, slabý a rychlý puls nebo nepravidelné bušení srdce, v rovině chování, což je velmi individuální a v rovině pocitů jsou to nevolnost, nervozita, nejistota, strach, napětí a únava.¹⁴⁸ Z těchto příznaků je pravděpodobné, že mají vliv na daného člověka a mohou tím ovlivňovat také osobní život pracovníků, např. rodinu svou dysfunkčností, o které jsem již psala.

Následující otázka je věnována striktnímu rozdělení osobních a profesních hranic. Ano, hranice je velmi důležité rozdělovat viz. druhá kapitola, ale otázkou je, zda to striktně je možné? Respondent č. 4 uvedl: *„Snažím se, ale vždy to nejde, profese sociálního pracovníka to podle mě ani neumožňuje.“*

To uvádí také autorka diplomové práce Bc. Lucie Szotkowská. *„Plně nelze oddělit osobní „já“ od „já“ profesionálního. V těchto situacích se často dle systému správné rozhodnutí pracovníkovi osobně přičítá. Dilemata vznikají tehdy, má-li pracovník výběr mezi více řešeními, která ovšem z jeho pohledu jsou nevhodná. Jedná se tedy o konflikt morálních principů. V této situaci hraje velkou roli osobnost sociálního pracovníka a jeho žebříček hodnot. Jako člověk, ale i jako sociální pracovník, který se snaží o objektivnost a nezájatost, pociťují emoce a řídím se svými hodnotami. Každý z nás má svoji vnitřní etiku, která vstupuje do naší práce a je pro sociální práci přínosem.“*

¹⁴⁷ ŠVINGALOVÁ Dana, *Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi*, Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2006, ISBN 80-7372-105-8, s. 49.

¹⁴⁸ Srov. PRIEß Mirriam, *Jak zvládnout syndrom vyhoření*, Praha: Grada, 2015, ISBN 978-80-247-5394-2, s. 26-27.

Díky vnitřní etice a morálce, kterou má každý sociální pracovník, máme nekonečné množství individuálních přístupů ke klientům.“¹⁴⁹

Poslední otázkou v této oblasti je otázka č. 9. „Pokud máte problém nebo si s něčím nevíte rady, jak tu danou situaci řešíte?“ Největší shodou odpovědí byla supervize, která když se uskutečňuje v řádných a pravidelných termínech, je tzv. prevencí před vlivem sociální práce do osobního života.

Druhá oblast se zaměřuje na otázky psychologické roviny. Otázky zaměřující se na tuto oblast jsou: „Myslíte si, že má osobnost člověka nebo konkrétní typologie člověka vliv na to, že mu sociální práce může zasahovat do osobního života? Jak byste popsal/a Vaši osobnost? BIG FIVE, znáte tento pojem? Máte vlastní žebříček hodnot? Máte konkrétně nastavené hodnoty, které Vám pomáhají k tomu, aby sociální práce nezasahovala do Vašeho osobního života? Věnujete pozornost nastavení postojů? Věnujete pozornost pozitivní psychologii? Znáte nějaké faktory nebo jiné psychologické aspekty, které by mohly zabránit většímu přesahu sociální práce do osobního života?“

Tato oblast se věnuje výzkumným otázkám z třetí kapitoly. Hlavními pojmy této oblasti jsou osobnost, hodnoty, postoje a pozitivní psychologie. Respondenti se shodli, že osobnost a typologie člověka, to znamená, jaký pracovník je dle typologie, má vliv na překročení jejich profese do osobního života. Většina respondentů se popsala jako empatická, společenská a přátelská osobnost, což jsou osobnostní rysy, které by pracovníci měli mít. Pojem BIG FIVE většina z dotazovaných neznala, ale následně už dokázali vybrat mezi dvěma vybranými faktory.

Předpoklady a požadavky osobnostních rysů k výkonu profese sociálního pracovníka jsou vysoké. Sociální pracovník by měl být důvěryhodný, měl by být schopen aktivního naslouchání a hluboké empatie. Mezi jeho vlastnostmi nesmí chybět cílevědomost, iniciativa, vysoká motivace, odolnost k neúspěchům, předvídavost, sebekritičnost, odmítání stereotypu, odbornost, potřeba komunikace a mnoho dalších vlastností. Osobnost sociálního pracovníka je primární složkou vzhledem k výsledné kvalitě jeho práce.¹⁵⁰ Je důležité, aby sociální pracovníci neopomíjeli svou osobnost a snažili se snížit

¹⁴⁹ SZOTKOWSKÁ Lucie, *Kvalita života sociálního pracovníka*. Olomouc: Univerzita Palackého, Pedagogická fakulta, 2015, diplomová práce, s. 13. Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Iveta Tichá. Dostupné na: UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI (theses.cz)

¹⁵⁰ Srov. MUSIL Libor, BALÁŽ Roman, HAVLÍKOVÁ Jana, PUNOVÁ Monika, VOTOUPAL Miloš, *Předpoklady a osobnostní rysy vhodné pro výkon sociální práce*, s. 19.

rizika přesahu sociální práce do osobního života. Jedním základním typem prevence může být duševní hygiena, kterou jsem již v práci popisovala.

Další částí této oblasti je otázka hodnot a postojů. Respondenti se shodli, že žebříček hodnot mají. Přesto jsou situace, kdy na žebříček nekladou stoprocentní důraz. Na prvních místech u nich byla rodina, zdraví, přátelé. Odpovědí na otázku, zda mají nastavené konkrétně určité hodnoty, aby jim sociální práce nezasahovala do osobního života, se téměř všichni vyjádřili podobně a to následovně: „*Nemám je konkrétně nastavené, ale je pro mě hodně důležité, aby moje práce mou rodinu neohrožovala a nerozhádala. I přes to jsem se kolikrát dostala do situací, kdy jsme si museli v rodině určité věci vyříkat a objasnit. Např. když jsem zjistila, že o mě v rodině mají kvůli mé práci strach, aby mi například klienti fyzicky nebo psychicky neublížili.*“ Zaměřují se velmi na hodnotu rodiny. Postoje si respondenti spojují s významem hodnot. Respondent č. 2 odpověděl k otázce postojů takto: „*Ano, postoje jsou pro mě důležité. Mám své vlastní specifické postoje podobně jako hodnoty. Nedávám na pomluy, ale snažím se za svými postoji stát. Např., že nedávám na první dojem. Snažím se vždy člověka poznat. To souvisí např. i s postojem, že si myslím, že naše práce je užitečná pro všechny lidi.*“

Sociální pracovník by měl vyjadřovat určité základní postoje a hodnoty bez ohledu na to, zda je mu klient sympatický nebo nesympatický. Mezi základní postoje pracovníka patří individualizace, nehodnotící postoj, respekt vůči právu na sebeurčení, důvěra ve vztahu, kontrolovaná emoční angažovanost, akceptování a projevování pocitů.¹⁵¹

Pozitivní psychologie má důležitý význam pro všechny respondenty. Dnes je tato oblast psychologie považována za jednu z významných disciplín psychologie. Pozitivní psychologie nemá dlouholeté postavení, přesto se badatelské a výzkumné možnosti se v této oblasti psychologie stále rozšiřují. Můžeme proto očekávat mnoho nových poznatků, které pomohou inspirovat ostatním lidem život a celkově jim obohatí jejich životy. Pozitivní psychologie zvýší kvalitu poskytovaných psychologických, terapeutických a dalších služeb, jako je např. sociální práce. Tato oblast psychologie má před sebou bohatou a plodnou budoucnost.¹⁵²

¹⁵¹ Srov. NAVRÁTIL Pavel, *Teorie a metody sociální práce*, Brno: Marek Zeman, 2001, ISBN 80-903070-0-0, s.46.

¹⁵² Srov. SLEZÁČKOVÁ Alena, *Průvodce pozitivní psychologií*, Praha: Grada, 2012, ISBN 978-80-247-3507-8, s. 255.

Poslední otázkou v této druhé oblasti je, zda pracovníci znají nějaké faktory, které by mohly zabránit většímu přesahu sociální práce do osobního života. Respondent č. 4 odpověděl: *„Pokud je pracovník empatický, těžko se tomuto vyhne. Každopádně já za sebe doporučuji psychohygienu, intervize, mít ve svém okolí „opěrný sloup“ (někoho zaangažovaného na koho se můžu s čímkoliv obrátit) a nosit si práci domů v co nejmenší míře.“*

Poslední oblast otázek se zaměřuje na otázky pomáhající k zjištění cíle práce. Otázky zaměřující se na tuto oblast jsou: *„Zasahuje Vám sociální práce do osobního života? Pokud ano, jakým způsobem Vám sociální práce ovlivňuje Váš osobní život? Je podle Vás sociální práce náročná profese? Pokud ano, co je na ní nejnáročnějšího a jak se s tím vyrovnáváte? Mnoho pracovníků si stěžuje na finanční ohodnocení, jak jste na tom vy? Co Vás sociální práce naučila? Setkala jste se někdy s „nechápvostí“, proč sociální práci děláte? Vymenujte některá pozitiva, popř. i negativa, které Vám sociální práce přinesla? Vnímáte svou práci jako poslání nebo jako každou jinou profesi? Vnímáte nyní jinak profesi sociální práce, máte např. strach, že by Vám mohla zasáhnout do osobního života ve vztahu k dětem?“*

První otázka této oblasti byla věnována přesahu sociální práce do osobního života. Odpověď respondenta č. 1 byla velmi otevřená. *„Ano, velmi mi zasahuje. Občas i velmi negativně, protože spoustu lidí z mého okolí i z rodiny nemá pro moji práci pochopení, ba dokonce ji i moje klienty odsuzovali. Připadala jsem si mnohdy nedocenená.“* Na náročnosti sociální práce se shodli. Jako nejnáročnější vnímají zodpovědnost vůči klientům, některé náročné problémy, a hlavně psychickou zátěž (stres), kterou v práci mohou zažívat. Respondent č. 4 odpověděl na otázku následovně: *„Sociální práci považuji za velmi náročnou profesi. Za nejnáročnější považuji zodpovědnost, kterou cítím vůči klientům, s nimiž pracuji. Vyrovnávám se s tím v rámci intervizí a supervizí a ujišťuji se, že nedělám chyby.“*

Stres v profesi sociálního pracovníka závisí především na pracovní zátěži a na konfliktu rolí. Pracovní zátěž u sociálních pracovníků spočívá především ve velkém množství práce, v časové tísní a náročnosti nebo ve vysoké odpovědnosti vůči kolegům, vedení, ale hlavně vůči klientům. Konflikt rolí se může objevit v případě, když sociální pracovník by rád pomohl svému klientovi, ale je omezen zdroji, kterými mu může pomoci. Konflikt rolí se také velmi často objevuje mezi požadavky profesionality

ve svém oboru sociálního pracovníka, ale zároveň je po pracovníkovi požadováno velké množství administrativní práce a pokynů, jenž musí dodržet. Nejvíce stresem trpí sociální pracovníci, kteří nemají tak velké pracovní zkušenosti a ti, jenž pracují ve veřejném sektoru sociálních služeb. Stres může být podnětem k syndromu vyhoření.¹⁵³

Co se týče finančního ohodnocení žádný z respondentů nebyl spokojen. Případá jim práce potřebná a užitečná, přitom finančně nesprávně ohodnocená.

Přitom odměna (finanční ohodnocení) a spokojenost mohou mít velký vliv na větší pracovní úsilí a pracovní výkon. Lepší pracovní výkon může vést následně k větší odměně a k větší pracovní spokojenosti. Tyto dva podněty jsou na sobě oboustranně závislé. Je mezi nimi vztah záměrného pracovního úsilí a pracovní spokojenosti na jedné straně a na druhé straně je odměna za práci.¹⁵⁴

Sociální práce sociálním pracovníkům přináší nové poznatky a něco je učí. Sociální pracovník musí mít osobnostní rysy uzpůsobené pro výkon profese sociální práce (empatie, naslouchání, otevřenost) a ovládat kompetence sociálního pracovníka. Nároky na sociálního pracovníka jsou vysoké, jak jsem již několikrát zmínila, proto sociální práci nemůže dělat každý. Sociální práce, ale také mnoho předává sociálním pracovníkům, jak např. vypověděl respondent č. 4: „*Naučila mě vnímat a přistupovat k lidem kolem sebe více empaticky, jak jednat s méně vstřícnými lidmi, upřímnosti, otevřenosti a respektu.*“

Další otázka se týkala nechápavosti ze strany společnosti, rodiny nebo přátel. Tři respondenti se s nechápavostí také setkali.

V rozhovorech jsem se zabývala otázkou pozitiv a negativ dopadu práce na osobní život sociálních pracovníků. Respondent č. 1 vypověděl: „*Pozitiva jsou: spoustu nových zkušeností, naučila mě práci v kolektivu včetně hledání kompromisu, naučila mě asertivitě, sebelásce (pečovat o sebe sama) a spoustu poznatků v oblasti práce s dětskou cílovou skupinou. A mezi negativa bych určitě zařadila pracovní dobu (děti chodí do nízkoprahového zařízení pro děti a mládež až po škole), proto nemám tolik času na svou rodinu. Chodím domů poměrně pozdě a trošku ji touto profesí zanedbávám.*“ Je důležité, aby stále převažovala pozitiva a pracovníci ve své práci viděli smysl.

¹⁵³ Srov. NĚMCOVÁ Jana, Stres a jeho zvládnání v profesi sociálního pracovníka. Praha: Pražská vysoká škola psychosociálních studií, 2017, bakalářská práce, s. 31. Vedoucí práce: Mgr. Lucie Vacková Ph.D. Dostupné na: nemcova_jana.pdf (pvsp.s.cz)

¹⁵⁴ Srov. NAKONEČNÝ Milan, *Sociální psychologie organizace*, Praha: Grada, 2005, ISBN 80-247-0577-X, s. 114.

Na otázku týkající se poslání všichni odpověděli, že ji neberou jako každou jinou profesi. Je pro společnost důležitá. Jak jsem již citovala pana Hanuše v článku v časopisu Sociální práce, sociální práce je tmelem a pojivem společnosti.

Na otázku ohledně dětí jsem se ptala dvou respondentů. Ostatní zatím děti nemají. Oba respondenti mají strach, aby svou prací neovlivnili jejich rodinu a děti. A vnímají značný rozdíl ve výkonu práce před narozením dětí a nyní.

ZÁVĚR

Diplomová práce se zabývala tématem, jak ovlivnila sociální práce osobní život sociálním pracovníkům. Jejím záměrem bylo popsat obecné stimuly a vybrané psychologické aspekty, jež pomohou sociálním pracovníkům k tomu, aby jim sociální práce nepřesahovala do osobního života.

Pro splnění cíle jsem zvolila teoretický základ s třemi základními kapitolami doplněný sondou s pěti respondenty ze dvou nízkoprahových zařízení. Cíl práce byl naplněn. K naplnění cíle práce mi pomohla studie odborných knih, článků, internetových zdrojů nebo diplomových a bakalářských prací. Jednotlivé otázky a oblasti sond jsem rozebírala v kapitole diskuze. Způsobů, jakými sociální práce ovlivňuje osobní životy sociálním pracovníkům, může být několik. Toto ovlivnění může být pozitivní, ale také negativní. Nejvíce jejich profese ovlivňuje čas, který mohou trávit se svou rodinou, přáteli nebo volnočasovými aktivitami. Myšlenky z práce si pracovníci odnáší s sebou domů a nad klienty přemýšlí i doma. Zároveň je potřeba uvést, že převažují pozitiva v tom, co jim sociální práce přináší a jak jim ovlivňuje jejich osobní životy. Sociální práce je učí novým poznatkům, dovednostem, přináší jim dobrý pocit při pomoci lidem v nouzi, možnost rozvíjet se, formuje jim osobnost, učí je pochopení a trpělivosti. V této profesi je klíčová duševní hygiena. V práci jsem se snažila ve druhé kapitole popsat další obecné stimuly, které mohou pracovníci vnímat jako „preventivní opatření“, která na přesah mají velký vliv. Dále jsem se zaměřovala na vybrané psychologické aspekty jako jsou osobnost, hodnoty a postoje. Tyto zmíněné aspekty jsem zvolila účelně. Myslím si, že jejich bližší charakteristika je důležitá k propojení a pochopení toho, že určitá situace působí na každého sociálního pracovníka jinak. Závisí právě na osobnosti, žebříčku hodnot a nastavených a přijímaných postojích pracovníka.

V dnešní moderní době se většina lidí snaží získat kariéru, hodně času tráví v práci, popř. si práci nosí domů. Myslím si, že je důležité, aby si nejen sociální pracovníci uvědomili důležitost hodnoty rodiny, přátel a osobního života. Zároveň by si však pracovníci měli uvědomit i hodnotu profese sociální práce, která je také velmi užitečná. Sociální práce je posláním pracovníků a je tmelem pro společnost a okolí. Napadá mě otázka, které jsem se věnovala na konci diplomové práce. Co je lepší pro sociálního pracovníka zpřísnit hranice mezi osobním a profesním životem, nebo se snažit stmelit obě oblasti v jeden celek? To by mohlo být dalším zajímavým tématem ke zkoumání a zpracování.

Na závěr bych se chtěla zaměřit na doporučení sociálním pracovníkům. Opět bych doporučila pracovníkům dbát na obecné stimuly, ujasnit si svou roli pracovníka a ne superhrdiny, mít nastavené hranice, věnovat se duševní hygieně, nebát se komunikovat a „otevřít“ se na supervizích, zaměřovat se na kvalitu pracovních podmínek, řídit se důležitými interními dokumenty, zaměřit se na svou osobnost, hodnoty a postoje.

Na úplný závěr bych ráda vyjádřila přání, aby diplomová práce byla přínosem nejen pro sociální pracovníky, ale i pracovníky v sociálních službách, pečovatelky nebo další zaměstnance sociálních služeb. Pro mě psaní práce a zkoumání různých fakt, sond, knih a článků mělo velký význam. Prohloubila jsem si znalosti a získala nové poznatky, které doufám, že uplatním ve své budoucí profesi sociálního pracovníka.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Odborná literatura:

- 1) BANDIT Rad, DAVIDOVÁ Ivana, MACUROVÁ Martina, OPATRNÝ Michal, Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce z hlediska různých pojetí sociální práce. In SEŠIT SOCIÁLNÍ PRÁCE, Praha, 2015, č. 4, ISBN 978-80-7421-089.
- 2) BARRY M. Margaret, JENKINS Rachel, Implementing Mental Health Promotion, Elsevier, 2007, ISBN-13: 9780443100253, s. 215-216.
- 3) BLATNÝ Marek, Psychologie osobnosti, Praha: Grada, 2010, ISBN 978-80-247-3434-7.
- 4) CAKIRPALOGLU Panajotis, Úvod do psychologie osobnosti, Praha: Grada, 2012, ISBN 978-80-247-4033-1.
- 5) CAKIRPALOGLU Panajotis, Psychologie hodnot, Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2009, ISBN 978-80-244-2295-4.
- 6) CLEMENTS Phil, Buďte pozitivní příklady a cvičení, Praha: Computer Press, 2001, ISBN 80-7226-427-3.
- 7) CORR Philip J., MATTHEWS Gerald, The Cambridge Handbook of Personality Psychology, Cambridge University Press, 2009, ISBN-13 978-0-511-59614-8.
- 8) DVOŘÁKOVÁ Zuzana, Management lidských zdrojů, Praha: C.H. Beck, 2007, ISBN 978-80-7179-893-4.
- 9) FISCHER Ondřej, MILFAIT René a kol. Etika pro sociální práci, Praha: Jakob, 2008, ISBN 978-80-904137-3-3.
- 10) GULOVÁ Lenka, ČECH Tomáš a kol., Teoreticko-metodická propedeutika pro edukační činnosti s dětmi a mládeží, Brno: Katedra sociální pedagogiky, 2003, ISBN 80-86633-06-3.
- 11) GUGGENBÜHL-CRAIG Adolf, Nebezpečí moci v pomáhajících profesích, Praha: Portál, 2010, ISBN 978-80-7367-809-8.
- 12) HÁJEK Karel, Práce s emocemi pro pomáhající profese, Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7367-346-8.
- 13) HAVRDOVÁ Zuzana, Praktická supervize, Praha: Galén, 2008, ISBN 978-80-7262-532-1.
- 14) HAWKINS Peter, Supervize v pomáhajících profesích, Praha: Portál, 2004, ISBN 80-7178-715-9.
- 15) HAYESOVÁ Nicky, Základy sociální psychologie, 6. vydání, Praha: Portál 2011, ISBN 978-80-7367-909-5.
- 16) HOSKOVEC Jiří, Psychologie, Praha: Triton, 2002, ISBN 80-7254-219-2.
- 17) HUBÍKOVÁ Olga, Péče o sebe u sociálních pracovníků jako součást odborného výkonu sociální práce, výzkumné centrum Brno, 2019, ISBN 978-80-7416-352-4.
- 18) CHAMOUTOVÁ Kateřina, CHAMOUTOVÁ Hana, Duševní hygiena, Praha: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, Katedra psychologie, 2006, ISBN 80-213-1152-4.

- 19) CHUDÝ Štefan, NEUMEISTER Pavel, JŮVOVÁ Alena a kol., Vybrané diskurzy teorie a praxe vzdělávání a uplatnění sociálních pedagogů v kontextu pomáhajících profesích, Brno: Paido, 2010, ISBN 978-80-7315-212-3.
- 20) JANEBOVÁ Radka, Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup, Gaudeamus, 2014, ISBN 978-80-7435-374-1.
- 21) JANOUŠKOVÁ Klára, NEDĚLNÍKOVÁ Dana, Profesní dovednosti terénních pracovníků, Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, ISBN 978-80-7368-503-4.
- 22) KOPŘIVA Karel, Lidský vztah jako součást profese, 6. vyd., Praha: Portál, 2011, ISBN 978-80-7367-922-4.
- 23) KŘIVOHLAVÝ Jaro, Pozitivní psychologie, Praha: Portál, 2004, ISBN 80-7178-835-X.
- 24) LAHNEROVÁ Dagmar, Asertivita pro manažery, Praha: Grada, 2009, ISBN 978-80-247-2892-6.
- 25) MAHROVÁ Gabriela, VENGLÁŘOVÁ Martina a kol., Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním, Praha: Grada Publishing, 2008, ISBN 978-80-247-2138-5.
- 26) MAROON Istifan, Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků, Praha: Portál, 2012, ISBN 978-80-262-0180-9.
- 27) MASLOW Abraham Harold, O psychologii bytí, Praha: Portál, 2014, ISBN 978-80-262-0618-7.
- 28) MÁTEL Andrej, SCHAVEL Milan, MÜHLPACHR Pavel, ROMAN Tibor, Aplikovaná etika v sociální práci, Brno: Institut mezioborových studií, 2010, ISBN 978-80-87182-13-0.
- 29) MATOUŠEK Oldřich a kol., Základy sociální práce, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-473-7.
- 30) MATOUŠEK Oldřich a kol., Metody a řízení sociální práce, Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2.
- 31) MATOUŠEK Oldřich, Slovník sociální práce, 2. vyd., Praha: Portál, 2008, ISBN 97880-7367-368-0.
- 32) MUSIL Libor, BALÁŽ Roman, HAVLÍKOVÁ Jana, PUNOVÁ Monika, VOTOUPAL Miloš, Předpoklady a osobnostní rysy vhodné pro výkon sociální práce, VÚPSV Praha, výzkumné centrum Brno, 2019, ISBN 978-80-7416-373-9.
- 33) NAKONEČNÝ Milan, Emoce, Praha: Triton, 2012, ISBN 978-80-7387-614-2, s. 368.
- 34) NAKONEČNÝ Milan, Psychologie osobnosti, Praha: Academia, 2009, ISBN 98-80-200-1680-5.
- 35) NAKONEČNÝ Milan, Sociální psychologie, Praha: Academia, 2009, ISBN 978-80-200-1679-9.
- 36) NAKONEČNÝ Milan, *Sociální psychologie organizace*, Praha: Grada, 2005, ISBN 80-247-0577-X.

- 37) NAVRÁTIL Pavel, Teorie a metody sociální práce, Brno: Marek Zeman, 2001, ISBN 80-903070-0-0.
- 38) NOVÁK Tomáš, O předsudcích, Brno: Doplněk, 2002, ISBN 80-7239-119-4.
- 39) PLHÁKOVÁ Alena, Učebnice obecné psychologie, Praha: Academia, 2004, ISBN, 978-80-200-1499-3.
- 40) PRAŠKO Ján a kol, Poruchy osobnosti, Praha:Portál, 2003, ISBN 80-7178- 737-X.
- 41) PRIEß Mirriam, Jak zvládnout syndrom vyhoření, Praha: Grada, 2015, ISBN 978-80-247-5394-2.
- 42) PRUDKÝ Libor, Studie o hodnotách, Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009, ISBN 978-80-7380-266-0.
- 43) PRUŽINSKÁ Jana, Psychológia osobnosti, Bratislava: Občianske združenie Sociána práca, 2005, ISBN 80-89185-05-3.
- 44) ŘÍČAN Pavel, Psychologie osobnosti, Praha: Grada, 2007, ISBN 978-80-247-1174-4.
- 45) SELIGMAN Martin, Opravdové štěstí pozitivní psychologie v praxi, Praha: Ikar, 2003, ISBN 80-249-0291-1.
- 46) SCHMIDBAUER Wolfgang, Syndrom pomocníka: Podněty pro duševní hygienu v pomáhajících profesích, Praha: Portál, 2008, ISBN 978-80-7367-369-7.
- 47) SLAMĚNÍK Ivan, Emoce a interpersonální vztahy, Praha: Grada, 2011, ISBN 978-80-247-3311-1.
- 48) SLEZÁČKOVÁ Alena, Průvodce pozitivní psychologií, Praha: Grada, 2012, ISBN 978-80-247-3507-8.
- 49) SOBOTKOVÁ Irena, Psychologie rodiny, Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7376-250-8.
- 50) STRIEŽENEC Štefan, Úvod do sociálnej práce, 2. vydání, Trnava: TRIPSOFT, 2001, ISBN 80-968294-6-7.
- 51) ŠVINGALOVÁ Dana, Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi, Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2006, ISBN 80-7372-105-8.
- 52) ÚLEHLA Ivan, Umění pomáhat, 2. vydání, Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, ISBN 978-80-86429-36-6.
- 53) VACÍNOVÁ Marie, Psychologie a společenská výchova, Praha: Victoria Publishing, 1995, ISBN 80-7178-006-4.
- 54) VÁGNEROVÁ Marie, Základy psychologie, Praha: Karolinum, 2004, ISBN 80-246-0841-3.
- 55) VÁGNEROVÁ Marie, Psychologie osobnosti, Praha: Karolinum, 2010, ISBN 978-80-246-1832-6.
- 56) VÁVROVÁ Soňa, Doprovázení v pomáhajících profesích, Praha: Portál, 2012, ISBN 978-80-262-0087.
- 57) VRZÁČEK Petr, Vedení ve shodě s organizačními hodnotami. In HAVRDOVÁ Zuzana a kol., Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb, Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze, 2010, ISBN 978-80-87398-06-7.

- 58) ZÁŠKODNÁ Helena, MLČÁK Zdeněk, Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie, Praha: Triton, 2009, ISBN 978-80-7387-306-6.

Internetové zdroje:

- 1) BASW, The professional association for social work and social workers [online] [2020-02-21].
Dostupné na: VIEWPOINT: What skills are needed for professionalism in social work? | www.basw.co.uk
- 2) CÍLEVĚDOMĚ.CZ [online] [2020-10-19].
Dostupné na: http://www.cilevedome.cz/jak-prestat-byt-kyseli/
- 3) Desatero dobré praxe sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace [online] [2020-02-23]
Dostupné na: Ochrance letak Desatero dobre praxe.pdf
- 4) Hodnoty [online] [2020-02-19]
Dostupné na: RPTX_2011_1_0_369062_0_119477.pdf
- 5) Kmosek [online] [2020-02-25].
Dostupné na: Nebezpečná rovnováha pracovního a osobního života — Petr Kmošek (kmosek.com)
- 6) MPSV [online] [2020-02-28]
Dostupné na: Standardy kvality sociálních služeb (mpsv.cz)
- 7) MPSV: Multifunkčnost sociálního pracovníka [online] [2020-11-09]
Dostupné na: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Smutna.pdf/c7b588dc-251c-67d7-0375-060fc7ff1aa4
- 8) Psychologie.cz [online] [2020-11-10]
Dostupné na: https://psychologie.cz/pet-kroku-ke-zvladani-emoci/
- 9) Psychologie pro každého [online] [2021-02-25]
Dostupné na: Naučte se vyvažovat práci a osobní život - Psychologie pro každého (psychologieprokazdeho.cz)
- 10) Psychotests [online] [2021-02-22].
Dostupné na: Temperament: Sangvinik, Melancholik, Cholerik, Flegmatik - charakteristika osobností (psychotests.net)
- 11) School of Social work [online] [2020-02-21].
Dostupné na: Social Work Core Values and Code of Ethics - University at Buffalo School of Social Work - University at Buffalo
- 12) Simple practice [online] [2021-02-16]
Dostupné na: Social Work is Changing. Why? - SimplePractice
- 13) Sociální novinky [online] [2021-01-03]
Dostupné na: Sociální novinky - Kompetentní sociální pracovník/pracovnice , Sociální novinky - Sociální novinky | 2015 (socialninovinky.cz)

- 14) Supervize [online] [2020-02-24]
Dostupné na: [Co je supervize | Supervize](#)
- 15) Zdravé zdraví [online] [2020-12-08].
Dostupné na: [Dysfunkční rodina a její vliv na vývoj dítěte \(zdravezdravi.cz\)](#)

Bakalářské a diplomové práce:

- 1) DUŠKOVÁ Martina, Role nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v soustavě prevence rizikového chování dětí a mládeže. Praha: Univerzita Karlová, Husitská teologická fakulta, 2010, bakalářská práce, s. 10.
- 2) KAŇKOVÁ Anna, DiS., Vnímání profesní identity sociálními pracovníky. Praha: Univerzita Karlova, Evangelická teologická fakulta, 2018, diplomová práce, s. 12.
- 3) MARTINŮ Lukáš, Osobnostní kvalifikace sociálního pracovníka. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Teologická fakulta, 2013, bakalářská práce, s. 28.
- 4) NĚMCOVÁ Jana, Stres a jeho zvládání v profesi sociálního pracovníka. Praha: Pražská vysoká škola psychosociálních studií, 2017, bakalářská práce, s. 31.
- 5) SZOTKOWSKÁ Lucie, Kvalita života sociálního pracovníka. Olomouc: Univerzita Palackého, Pedagogická fakulta, 2015, diplomová práce, s. 13.
- 6) ŠEBEČKOVÁ Zuzana, Přesahy profesního života sociálních pracovníků OSPOD do jejich osobního života. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, 2015, bakalářská práce, s. 20.
- 7) VOLENOVÁ Nikola, Introvertní senioři a jejich život v pečovatelských institucích. Praha: Univerzita Karlova, Husitská teologická fakulta, 2019, bakalářská práce, s. 5.

Časopisy:

- 1) BARÁKOVÁ Martina, KACZOR Michal, ELICHOVÁ Markéta, Sociální pracovník jako archetyp postmoderního superhrdiny?, Sociální práce, 2016, č. 5, ISSN 1213-6204, s. 124-125.
- 2) COLLINS Stewart, Social Workers, Resilience, Positive Emotions and Optimism. Practice, 2007, č. 4, ISSN 0950-3153, s. 260.
- 3) HANUŠ Petr, Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný, Sociální práce, [online], 2007, č. 1, s. 6. Dostupné na: http://www.socialniprace.cz/soubory/1-2007_rolsocialnihopracovnika-120116134909.pdf, ISSN 1213-6204.
- 4) HUBÍKOVÁ Olga, HAVLÍKOVÁ Jana, MUSIL Libor, KUBALČÍKOVÁ Kateřina, Pracovní podmínky výkonu sociální práce v rámci agendy příspěvku na péči, Sociální práce, [online], 2015, č. 2, s. 7. Dostupné na: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp2_2015_web-160707104822.pdf, ISSN 1213-6204
- 5) Musil Libor, Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat, Sociální práce, [online], 2007, č. 1, s. 9. Dostupné na: http://www.socialniprace.cz/soubory/1-2007_rolsocialnihopracovnika-120116134909.pdf, ISSN 1213-6204.

- 6) RŮŽIČKOVÁ Daniela a MUSIL Libor, Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu?, Sociální práce [online], 2009, č. 3, s. 80-81. Dostupné na: <http://www.socialniprace.cz/soubory/2009-3-130102145944.pdf> ISSN 1213-6204.
- 7) ZAJACOVÁ Melanie, Profesionální sociální pracovník v současné společnosti, Sociální práce, 2014, č. 3, ISSN 1213-6204, s. 8.

Legislativní dokumenty:

- 1) Zákon 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách, ve znění platném k 31.3.2006.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha I. Rozhovor k výzkumné sondě

- 1) Jak dlouho pracujete v oboru sociální práce?
- 2) V jakých sociálních službách jste pracoval/a?
- 3) Věnujete pozornost nastavení hranic mezi Vámi a klienty?
- 4) Vyhovují Vám nyní Vaše pracovní podmínky?
- 5) Zaměřujete se na péči o sebe?
- 6) Zažil/a jste někdy syndrom vyhoření? Popř. měl/a jste pocit, že k němu směřujete?
- 7) Rozlišujete striktně osobní a profesní život?
- 8) Zasahuje Vám sociální práce do osobního života? Pokud ano, jakým způsobem Vám sociální práce ovlivňuje Váš osobní život?
- 9) Pokud máte problém nebo si s něčím nevíte rady, jak to danou situací řešíte?
- 10) Myslíte si, že má osobnost člověka nebo konkrétní typologie člověka vliv na to, že mu sociální práce může zasahovat do osobního života?
- 11) Jak byste popsal/a Vaši osobnost?
- 12) BIG FIVE, znáte tento pojem?
- 13) Máte vlastní žebříček hodnot?
- 14) Máte konkrétně nastavené hodnoty, které Vám pomáhají k tomu, aby sociální práce nezasahovala do Vašeho osobního života?
- 15) Věnujete pozornost nastavení postojů?
- 16) Věnujete pozornost pozitivní psychologii?
- 17) Je podle Vás sociální práce náročná profese? Pokud ano, co je na ní nejnáročnějšího a jak se s tím vyrovnáváte?
- 18) Mnoho pracovníků si stěžuje na finanční ohodnocení, jak jste na tom vy?
- 19) Co Vás sociální práce naučila?
- 20) Setkala jste se někdy s „nechápvostí“, proč sociální práci děláte?
- 21) Vyjmenujte některé pozitiva, popř. i negativa, které Vám sociální práce přinesla.
- 22) Znáte nějaké faktory nebo jiné psychologické aspekty, které by mohly zabránit většímu přesahu sociální práce do osobního života?
- 23) Vnímáte svou práci jako poslání nebo jako každou jinou profesi?
- 24) Vnímáte nyní jinak profesi sociální práce, máte např. strach, že by Vám mohla zasáhnout do osobního života ve vztahu k dětem?

ABSTRAKT

KUKLOVÁ, Barbora. Jak sociální práce ovlivnila osobní život sociálních pracovníků. České Budějovice 2021. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Jak ovlivnila sociální práce osobní životy sociálních pracovníků

V diplomové práci popisuji charakteristiku sociální práce, sociálního pracovníka a nízkoprahového zařízení. Zaměřuji se na obecné stimuly v oblasti sociální práce, které se mohou podílet na vlivu sociální práce do osobního života. Těmi stimuly jsou role sociálního pracovníka, pracovní podmínky a důležité dokumenty v oblasti sociální práce, supervize, hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem, péče o sebe a další faktory. V hlavní části práce se věnuji třem psychologickým aspektům, jako jsou osobnost, hodnoty a postoje, které se také mohou podílet na přesahu sociální práce do osobního života. V závěru práce popisuji pozitivní psychologii a propojení pozitivní psychologie se sociální prací. Poslední podkapitolou jsou rozborů sond respondentů doložených odbornou literaturou.

Cílem práce je zjistit, jak ovlivňuje sociální práce osobní život sociálních pracovníků. Zaměřuji se záměrně na vybrané obecné stimuly a psychologické aspekty, které mohou zabránit velkému přesahu sociální práce do osobních životů pracovníků. K teoretickému základu práce jsem provedla výzkumnou sondu s pěti respondenty z nízkoprahových zařízení. K získání potřebných dat jsem využila metodu polostrukturovaného rozhovoru. Zvolila jsem záměrně vybrané otázky, které vedly k zjištění cíle.

Klíčová slova

Sociální práce, sociální pracovník, role sociálního pracovníka, hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem, empatie, emoce, péče o sebe, osobnost, hodnoty, postoje, pozitivní psychologie.

ABSTRACT

How social work has affected personal lives of social workers

In this thesis characteristics of a social work, social worker, and low-threshold clubs are described. I focus on general incentives in the field of social work, which can participate in the influence on social work on the personal life. Those incentives are the role of the social worker, working conditions, important documents in the field of social work, supervision, the boundary between the social worker and the client, selfcare and other factors. In the main part of the thesis, I deal with three main psychological aspects such as personality, values and attitudes which can also contribute to the overlap of social work into personal life. At the end of the thesis, I describe positive psychology and the connection of positive psychology with social work. The last subchapter consists of analyzes of respondents' probes documented in the literature.

The aim of the thesis is to find out how social work affects the personal life of social workers. I intentionally focus on selected general incentives and psychological aspects which can prevent a large overlap of social work in personal lives of workers. I conducted a research probe with five respondents from low-threshold clubs for the theoretical part of the thesis. I used the method of semi-structured interview to obtain the necessary data. I chose deliberately selected questions which led to the goal.

Key words

Social work, social worker, role of social worker, boundary between social worker and client, empathy, emotion, selfcare, personality, values, attitudes, positive psychology.