

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta

Sociální dovednosti v praxi pomáhajících profesí

Bakalářská práce

Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá tématem sociálních dovedností v praxi pomáhajících profesí. Hlavním cílem bylo zjistit, které sociální dovednosti využívají sociální pracovníci pro úspěšný výkon své profese v okrese Český Krumlov. Dílčí cíl směřoval ke zjištění, které důležité dovednosti jsou opomíjeny.

Teoretická část práce je věnována charakteristice základních pojmů souvisejících se sociálními dovednostmi a pomáhajícími profesemi, kde se blíže zaměřuji na sociální práci. V závěru teoretické části jsem nastínila nároky, které s sebou výkon profese pomáhajícího pracovníka nese.

Informace potřebné pro zpracování praktické části byly získány metodou kvalitativního výzkumu, technikou polořízeného rozhovoru se sociálními pracovníky v okrese Český Krumlov.

Z výsledků výzkumu vyplývá, že sociální pracovníci pro úspěšný výkon své profese využívají komunikaci, empatii, schopnost naslouchat, umění jednat s lidmi, navazovat vztahy s druhými, být tolerantní, akceptovat druhé, být profesionální, trpělivý, flexibilní, disponovat odbornými znalostmi a psychickou odolností.

Z výsledků dále vyplývá, že téměř všichni dotazovaní se setkali se syndromem vyhoření.

Práci by bylo vhodné podrobně rozpracovat do dalších výzkumů, které by mohly pomoci sociálním pracovníkům zvládat nároky, které jsou na ně kladeny a rovněž by jim mohly pomoci k osvojení a rozvíjení dalších sociálních dovedností.

Abstract

This bachelor thesis deals with the topic of social skills in the practice of helping professions. The main objective was to determine what social skills are used by social workers for successful performance of their profession in organizations in the district of Český Krumlov. Another objective was targeted towards the determination what important skills are neglected.

The theoretical part is devoted to the characteristics of basic concepts related to social skills and helping professions, where they are closely focuses on a social work. In conclusion of the theoretical part, I outlined the demands that are included in the profession of a helping worker.

Information needed for the elaboration of the practical part were obtained using the method of a qualitative research by means of the practice of a semi-controlled interview with social workers in the district of Český Krumlov.

The research shows that social workers for the successful performance of their profession take advantage of a communication, empathy, the ability to listen, the art of dealing with people, the ability to socialize with others, to be tolerant, to accept the other, to be professional, patient, flexible, to have expert knowledge and psychological resistance.

The results further show that almost all respondents met the burnout syndrome.

The work would be useful to elaborate in detail into further researches that could help to social workers to cope with demands that are placed on them and such researches also would help them to acquire and develop other social skills.

Prohlášení

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

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to – v nezkrácené podobě – v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných fakultou – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce.

Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledky obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne

.....

Martina Mlezivová

Poděkování

Ráda bych podělovala své vedoucí práce PhDr. Vlastimile Urbanové za vstřícnou spolupráci, připomínky a cenné rady.

Dále děkuji dotazovaným sociálním pracovnícím, které mi poskytly rozhovory a v neposlední řadě mé poděkování patří rodině a blízkým za jejich podporu.

Obsah

Úvod.....	7
1. Současný stav.....	8
1.1 Sociální dovednosti.....	8
1.2 Obecné předpoklady a dovednosti pracovníka pomáhající profese.....	8
1.2.1 Emoční odolnost.....	8
1.2.2 Přitažlivost.....	9
1.2.3 Důvěryhodnost.....	9
1.2.4 Komunikační dovednosti.....	10
1.3 Pomáhající profese.....	18
1.4 Sociální práce.....	19
1.4.1 Smysl a poslání sociální práce.....	20
1.4.2 Cíle sociální práce.....	21
1.4.4 Kompetence sociálního pracovníka.....	21
1.5 Zvláštní nároky pomáhajících profesí.....	22
1.5.1 Stres.....	23
1.5.2 Syndrom vyhoření.....	25
2. Cíle práce a výzkumné otázky.....	28
3. Metodika.....	29
3.1 Použité metody a techniky.....	29
3.2 Charakteristika výzkumného vzorku.....	29
4. Výzkum.....	30
4.1 Výsledky výzkumu.....	39
5. Diskuze.....	42
9. Seznam příloh.....	52

Úvod

Sociální dovednosti jsou pro pracovníky pomáhajících profesí nezbytné po celou dobu jejich práce s klienty. Je velmi důležité, aby si tuto věc stále připomínali a nadále své dovednosti rozvíjeli. Tito pracovníci jsou v neustálém kontaktu s lidmi, což je velmi náročné na psychiku člověka v těchto pomáhajících profesích, jelikož do výkonu povolání angažují z velké části svoji osobnost.

Poslední dobou se mezi pomáhajícími profesemi dosti diskutuje téma syndromu vyhoření, který právě s psychikou a osobností souvisí. Pomáhající pracovníci jsou vystaveni neustálému působení stresu, setkávají se s lidmi v nouzi, kteří potřebují jejich pomoc, radu nebo pouhé přijetí a s lidmi, kteří jejich pomoc naopak odmítají.

Toto téma jsem si zvolila, jelikož je pro mě jako sociální pracovníci velmi zajímavé a podle mého názoru i v současné době aktuální z důvodu sociální reformy, která momentálně probíhá v České republice.

Bakalářská práce především zkoumá, které sociální dovednosti využívají sociální pracovníci v organizacích v okrese Český Krumlov pro úspěšný výkon své profese a které dovednosti jsou opomíjeny.

1. Současný stav

1.1 Sociální dovednosti

Sociální dovednosti jsou definovány jako způsobilost člověka řídit průběh sociální interakce v souladu s vlastními cíli. Tyto dovednosti spadají pod životní dovednosti. Zahrnují dovednost navazovat vztahy, jednoznačně a srozumitelně komunikovat, dodržovat pravidla slušného chování, dovednost motivovat lidi pro vlastní cíle, vcítit se do druhých, vyjednávat, vyjádřit asertivně svůj názor, neagresivně odmítnout nepříjemné návrhy, vyřešit konflikt bez násilí a podobně (15).

Životní dovednosti

Životní dovednosti jsou vymezovány jako soubor všech dovedností, které jsou potřebné pro život v určité společnosti (15).

Vedle sociálních dovedností je to v naší společnosti profesionální kvalifikace, jazyková výbava, dovednost vést jiné lidi (15).

1.2 Obecné předpoklady a dovednosti pracovníka pomáhající profese

Pro pracovníka pomáhající profese je nutné, aby disponoval řadou předpokladů a dovedností. Zároveň jsou tito pracovníci vystaveni ve zvýšené míře určitým rizikům. Mezi nejzávažnější rizika patří syndrom vyhoření (14).

1.2.1 Emoční odolnost

Emoce jsou nedílnou součástí v pomáhajících profesích (12). Emoční odolnost by se měla stát přirozenou složkou osobnosti těchto pracovníků (14). Sociální pracovníci se ve svém povolání setkávají s úspěchem i neúspěchem, zdravím i nemocí, bohatstvím i chudobou. Toto působí velký tlak na jejich psychiku. Velmi důležitá je rovněž i znalost vlastních emocí, která je podmínkou pro porozumění emocím druhých lidí. Ideálním pomáhajícím pracovníkem je prosociálně orientovaná osobnost se smysluplným životním cílem, s realistickým sebepojetím, s rozvinutou sebereflexí,

s vědomím potřeby sebevzdělávání a supervize, s vědomím rizik spojených s výkonem svého povolání a osobnost ctící etické principy ve své práci (12).

1.2.2 Přitažlivost

Pracovníkova přitažlivost pro klienta spočívá nejen ve fyzickém vzhledu, ale rovněž v tom, jak klient vnímá určitou názorovou příbuznost, myšlenkovou slučitelnost i citový příklon k pracovníkovi. Pracovník se pro klienta může stát přitažlivým nejen pro svůj fyzický vzhled a tím, jak se obléká a chová, ale i pro svou odbornost a pověst, a konečně i kvůli tomu, jak jedná se svými klienty. Jde-li například o alkoholismus a pracovník je abstinující alkoholik, potom můžou mít s klientem bezpočet společných prožitků a situací. Jindy může jít o věkovou příbuznost, nebo právě naopak vztah mladšího ke staršímu, zralejšímu. Výsledkem může být spontánní náklonnost k sociálnímu pracovníkovi (14).

1.2.3 Důvěryhodnost

Důvěryhodnost se podle S. R. Stronga (1968) skládá z toho, jak klient vnímá pracovníkův smysl pro čestnost, jeho sociální roli, srdečnost a otevřenost i nízkou motivaci pro osobní prospěch. Zde jsou vymezeny některé složky, které mohou přispívat k důvěryhodnosti pracovníka:

- diskrétnost - to, co se sociální pracovník o klientovi dozví, nebude sdělovat dalším lidem;
- spolehlivost – klient může věřit tomu, co pracovník říká;
- využívání moci - když se klient pracovníkovi svěří, tak očekává, že se mu bude věnovat;
- porozumění - když o sobě bude klient vyprávět, bude se ho pracovník snažit pochopit (14);

Do zdrojů důvěryhodnosti můžeme zařadit i fyzický vzhled: může být např. těžké důvěřovat někomu, kdo vypadá zanedbale a je neupravený. Dalším zdrojem důvěryhodnosti je pracovníkova pověst - např. jeho klienti říkají, že nikdy nevypráví

o svých případech; nebo role - mohu mu věřit, vždyť je to sociální pracovník; a konečně pracovníkovo současné chování (14).

Důvěryhodnost není předem dána a neplatí navždy, ale musí se stále získávat a potvrzovat. Sociální pracovník si ji vytváří tím, že prezentuje poctivé informace, hledá a říká pravdu, neprezentuje své vlastní postoje a názory jako absolutní pravdu, nepřekrucuje svědectví, neuvádí klienty v omyl. Rozlišuje své názory od pravdy jako absolutní hodnoty (16).

Důvěryhodnost je ovlivněna osobním vystupováním pracovníka, vhodným zevnějškem, ale především pravdivostí toho, co říká. Neznamená to ale, že by musel říkat to, co chtějí klienti slyšet. Pracovník má být objektivní (16).

1.2.4 Komunikační dovednosti

Komunikační dovednosti jsou pro sociálního pracovníka nezbytné po celou dobu jeho práce s klientem. Tyto dovednosti jsou základním prostředkem pro navázání vztahu s klientem, i když samy o sobě neposkytují pomoc (14).

Pracovník je vždy předem nastaven na určitý jazykový kód svým vzděláním, různými výcviky, praxí, a v neposlední řadě se do jeho vyjadřování promítají i zákony. Navíc může být řeč pracovníka jiná, než řeč, kterou ovládá klient. Někdy se pracovník může vyjadřovat způsobem, který klient nemusí chápat. Proto je žádoucí, aby pracovník používal jazyk, který je pro klienta nejsrozumitelnější, jednoduchý, jasný, respektující případné klientovy hendikepy při vnímání řeči (ať už mají povahu smyslovou, nebo kulturní), a co nejméně zatížený profesionálním žargonem (15).

Zásadními požadavky na komunikaci jsou zřetelnost, stručnost, správnost, úplnost a zdvořilost. Lidé mezi sebou komunikují vždy za určitým účelem. Takovýmto účelem může být výměna informací, ovlivňování chování lidí nebo ovlivňování mezilidských vztahů mezi jedinci i k vlastní osobě. Základní komunikační funkce, které se mohou i kombinovat, jsou informativní, poznávací, instruktivní, vzdělávací a výchovná, osobní identity (ujasnění si svého já, svých postojů, názorů, sebevědomí, ambicí), socializační a společensky integrující, přesvědčovací, posilující a motivující, zábavná, svěřovací a úniková (například odreagování se od starostí) (8).

Existují různá třídění druhů komunikace, nejčastěji se však setkáváme s dělením komunikace na verbální a neverbální (1).

Verbální komunikace je specificky lidskou formou komunikace (1). Touto komunikací rozumíme vyjadřování se pomocí slov prostřednictvím náležitého jazyka. Součástí verbální komunikace je paralingvistická komunikace, která se zabývá doprovodnými rysy, které podstatně ovlivňují význam a smysl komunikování. Mezi její prvky patří hlasitost projevu, kvalita řeči, výška tónu hlasu, barva hlasu a intonace, emoční zabarvení projevu, plynulost řeči, rychlost řeči (8).

Neverbální komunikace bývá často označována jako řeč těla, nonverbální nebo rovněž mimoslovní komunikace. Znamená průběh dorozumívání se neslovními prostředky.

Neverbální komunikaci dělíme na:

- kineziku – zaměřuje se na sledování pohybů celého těla,
- gestiku – zaměřuje se na pohyby a postavení prstů, paží, nohy a hlavy,
- mimiku – zaměřuje se na pohyby obličejových svalů,
- viziku – zaměřuje se na pohyby očí, víček, obočí, očník kontakt,
- haptiku – zaměřuje se na význam doteků,
- proxemiku – zaměřuje se na význam vzdáleností,
- posturologii – zaměřuje se na postoje a pozice celého těla (8).

Ke čtyřem základním komunikačním dovednostem G. Egan (1986) řadí:

a) Fyzickou přítomnost

Pracovník klientovi často pomáhá už jen tím, že se s ním setkává.

b) Umění naslouchat

Tvoří schopnost přijímat a rozumět verbálním, neverbálním a dalším signálům, které klient vysílá. Sociální pracovník se jeví prostřednictvím toho, co říká a co dělá. Dobrý pracovník je v souladu s tím, co říká, i s tím, jak se projevuje neverbálně, aniž by o tom musel příliš dlouho přemýšlet (14).

Zúčastněné naslouchání se někdy označuje jako naslouchání aktivní (19). Cílem naslouchání je porozumět klientovi. Pokud pracovník vyjadřuje, že klienta chápe a rozumí mu, už jen tímto mu pomáhá pochopit sebe samého a naučit se účelněji jednat (14).

Na první pohled by se mohlo zdát, že „naslouchání“ není obtížné. Ovšem stát se aktivním a vnímavým posluchačem, je daleko těžší než stát se bravurním řečníkem (33).

Umění naslouchat se skládá z těchto částí:

- schopnost pozorovat a číst neverbální chování: jak klient sedí, jaký má výraz obličeje, jaké dělá pohyby apod.;
- schopnost naslouchat a chápat verbální sdělení klienta;
- sledovat všechny projevy klienta, nejen při rozhovoru, ale i v jeho každodenním životě (14).

Při naslouchání jde o více než pouze o vnímání slov. Posluchač musí být soustředěný, aby porozuměl mimice mluvícího, musí usilovat o kontakt očí, měl by zachytit správné otázky a nacházet vhodné odpovědi, měl by se umět ve správný čas odmlčet (33).

Umění naslouchat není tak snadné, jak by se mohlo zdát. Nestačí pouze slyšet. Naslouchání si vyžaduje soustředění a kázeň. Chce-li to sociální pracovník zvládnout, musí si osvojit těchto sedm pravidel:

- Udržovat oční kontakt. Pokud se pracovník právě zabývá něčím jiným, měl by to odložit a soustředit svůj pohled na klienta. Měl by se však vyvarovat upřenému, povýšenému či přehnaně zkoumavému pohledu.
- Velmi důležitý je postoj. Pokud pracovník sedí, pak je dobré, aby se lehce naklonil dopředu. Tak dává najevo svůj zájem o to, co mu klient říká.
- Mírnými gesty by měl pracovník naznačit zájem o to, co mu klient sděluje: stačí zdvihnout obočí, pokývnout hlavou, usmát se, je-li to právě žádoucí.
- Aktivní naslouchání obohatit vhodně zvolenými větami jako: „Souhlasím. Samozřejmě! Chápu vás.“ Každý je rád, když mu ten druhý naznačí, že pochopil, co se mu snaží říct.

- Dobře formulované otázky povzbudí klienta a jsou důkazem upřímného zájmu o jeho osobu.
- Nepřerušovat. Pracovník by měl dát klientovi prostor a čas pro úplné vyjádření myšlenek, a to dříve než začne předkládat své. V žádném případě by nemělo být cílem pracovníka ukázat klientovi, že se mýlí: svůj názor se snažte vyjádřit asertivně a v první osobě.
- Důležité je poslouchat ještě o trochu víc. Pokud si myslíte, že jste už s nasloucháním u konce, měli byste svému klientovi věnovat ještě alespoň třicet vteřin pozornosti (33).

d) Analýza klientových prožitků

Představuje schopnost nalézt, vyjádřit a popsat klientovy zážitky, chování a jeho pocity, což vše umožňuje pracovníkovi během zvládání klientových problémů pracovat konstruktivně (14).

Asertivita a efektivní komunikace

Asertivitou rozumíme schopnost prosadit se bez zjevné agresivity. Je založena na dostatečném sebevědomí, na souboru komunikačních a sociálních dovedností, které umožňují prosazovat vlastní zájmy a zároveň respektovat přání a zájmy druhých. Asertivní dovednosti zahrnují umění odmítat bez pocitu viny, nepřebírat odpovědnost zbytečně nebo za věci, které nelze ovlivnit, čelit nátlaku, přiměřeně projevovat příjemné i nepříjemné pocity. Být asertivní znamená vědět, že každý má právo na chybu, každý má právo změnit názor, říct nevím či nerozumím a nenechat se vydírat (4).

Asertivní komunikace je důležitou složkou efektivní komunikace, která je nejvyšším stupněm mezilidské komunikace. Pro objasnění si popíšeme oblasti efektivní komunikace (Howard, J. P., 1998):

- schopnost ptát se, umět klást otevřené otázky
- dovednost naslouchat, parafrázovat komentáře klientů, aktivně vnímat co říká druhý
- dovednost kritizovat konstruktivně, popisným a neobviňujícím způsobem

- ochota uznat úspěch klientů, říci jim věcně, přesně a konkrétně, co se jim podařilo (to se týká i kolegů)
- dovednost stavět na dobrých nápadech ostatních, odvolávat se na předchozí nápad, myšlenku, neprosazovat soutěživě jen své názory
- komunikovat asertivně, své názory a pocity vyjádřit objektivně, klidně, neútočit, umět přijímat kritiku, obhájit své nároky, uznávat práva druhých, odmítat, chválit
- umění dávat instrukce, klientům dovolit, aby vám opakovali vaše vlastní instrukce, obě strany se tak přesvědčí, že správně chápou
- schopnost zvládat konflikty, naučit se chápat skryté potřeby druhé strany, nalézat společnou strategii, která uspokojí obě strany
 - schopnost vysílat neverbální signály v souladu se slovy, sdělit uznání, pozornost, pozitivní citový vztah, sdělit uvolněnost a aktivitu
 - nesnižovat sebeúctu, důstojnost, pocit vlastní hodnoty druhých lidí, budovat a dále rozvíjet vztahy (21).

Empatie

Empatie představuje vhled do světa klienta, vcítění se do jeho uvažování a pocitů, do jeho problémů; představuje schopnost reagovat na chování klienta s pochopením. Dále představuje analýzu klientových prožitků - schopnost nalézt, vyjádřit a popsat klientovy zážitky, chování a pocity, což vše umožňuje během zvládání klientových problémů pracovat konstruktivně (14).

Empatie je kombinací porozumění a vcítění umožněná vysokou shodou v psychické výbavě všech lidí. Empatie neznamena identifikaci s druhým ani projekci vlastních charakteristik na druhého. V pomáhajících profesích je empatie klíčovou dovedností. Rogers popisuje empatii jako dovednost vnímat klientův svět, jako by byl světem pracovníka, přičemž pracovník by nikdy neměl ztratit kvalitu svého prožitku vyjádřenou slovy „jako by“. V ideálním případě má pracovník schopnost vycítit, co chce klient říci, ale sám nedokáže srozumitelně formulovat. Velmi významná je i pracovníkova dovednost empatii vyjadřovat (15).

Empatie je forma lidské komunikace, která zahrnuje naslouchání, porozumění a sdělování porozumění klientovi. Empatie, která je neprojevena a zůstává uzavřena v mysli pracovníka, klientovi neprospívá. Pracovník obtížně porozumí klientovu světu, pokud se s ním nedostane do styku. Proto je empatie zaměřena na ten druh fyzické přítomnosti, pozorování a naslouchání klientovi, který je nutný k pochopení klientova světa (14).

Vyšší úroveň empatie znamená, že se pracovník dostal dále, hlouběji, a je schopen celkem jasně chápat klientovy zážitky, přestože je plně nechápe klient sám. Tento druh empatie je důležitý zejména proto, že umožňuje odhalovat zdroje hlubinných pocitů klienta, kterých si sám není vědom (14).

Vcítění je vnitřní proces, který se skládá z těchto složek:

- Jsem připraven/a vžít se do situace klienta (Jak se Vám v této situaci vede?) a uvědomit si jeho pocity (Co cítíte?).
- Srovnávám klientovy a své pocity. (Znám tyto jeho pocity? Co jsem v této situaci cítil/a já? Dokážu si alespoň představit jeho rozpoložení v této situaci?)
- Vytyčuji pevnou hranici mezi mým Já a Ty, abych situaci viděl/a pod jeho/jejím zorným úhlem, a ne pod mým vlastním. (Dívám se na Vás, slyším Vás, vidím, že se Vám daří jinak než mně.)
- Když se chvíli nezabývám sám/sama sebou (na sebe ovšem nezapomínám), mohu svého klienta pochopit z jeho pohledu a jeho citového rozpoložení, citově se s ním sladit a dojít s ním emočního souzvuku. (Ano, vím, nebo si alespoň dokážu představit, jak Vám je. Vlastně bych o Vás potřeboval/a vědět ještě více, abych Vás pochopil/a lépe.)
- A teprve poté mohu klientovi jednáním vyjít vstříc nebo se mu nabídnout. (Co pro Vás mohu udělat, aby se Vám dařilo lépe a věděl jste, že nejste sám?)

Z těchto bezpodmínečných kroků vyplívá, že vcítění je velmi náročný proces.

Vyžaduje kombinaci následujících vlastností:

- spolehlivé vnímání sebe sama, sebereflexe, vědomí vlastní identity;
- úcta k druhému člověku;

- sociální připravenost vzdát se sám sebe ve prospěch druhých, vzdát se i sebelásky a namísto toho vzít ohledy na ostatní;
- schopnost představit si situaci druhého člověka i schopnost mentální kombinace, která je potřebná k nabídnutí vhodné pomoci; zde je nejpřesnějším výrazem „emoční inteligence“ (23).

Sociální percepce v komunikaci

Sociální percepce podstatně ovlivňuje komunikaci. Je to proces, v němž poznávající člověk usuzuje z vnějších projevů druhého člověka na jeho vnitřní psychické charakteristiky, aby mohl lépe reagovat ve vzájemném vztahu. Naše představa o druhých lidech, kterou si vytváříme na základě vnímání, pozorování, uvažování, určuje naše chování ve vztahu k nim. Sociální percepce nezahrnuje jen vidění druhého člověka, ale i vidění sebe sama. Pro vzájemný mezilidský vztah je důležitější to, jak na sebe působíme a jak se vnímáme, než jací doopravdy jsme. Jakýkoli člověk je pro nás studnou informací, které získáváme z jeho chování, z verbálních projevů a ještě více z jeho projevů neverbálních (27).

Chyby v sociální percepci

Haló-efekt

Haló-efekt spočívá v ukvapeném, okamžitém a neodůvodněném zobecnění o povaze člověka, a to na základě prvního dojmu, který je v podstatě iracionální. Tímto jsou činěny neoprávněné závěry o vlastnostech člověka. Například sympatický člověk je považován za inteligentního, poctivého, čestného a svědomitého a naopak, máme-li z vnímané osoby nepříznivý první dojem, vzniká tendence posuzovat ji v negativních rysech (1). Haló-efekt může být také způsoben předběžnou informací o jedinci - například špatné vysvědčení žáka, se kterým přichází do nové školy (3).

Efekt mírnosti a shovívavosti

Efekt mírnosti a shovívavosti vychází z osobnosti posuzovatele. Tento osobám, které jsou mu sympatické, připisuje vlastnosti pozitivní a vlastnosti nepřehlédnutelně

negativní znevažuje a snižuje jejich váhu (1), například žáka, kterého považujeme za chytrého, můžeme posuzovat příznivěji. Může to působit i v opačném směru, kdy přísněji hodnotíme toho, kdo nám nevyhovuje (3). Obzvláště vysoké ocenění se dostává těm osobám, o nichž je posuzovatel přesvědčen, že mu jsou určitým způsobem podobné. Tento efekt vychází z psychické příbuznosti osoby, která se nám nějak podobá, například vlastní děti posuzujeme lépe, než ty, které jsou odlišné (1).

Implicitní teorie osobnosti

Implicitní teorie osobnosti bývá označovaná také jako soukromá teorie osobnosti (1). Jedná se o souhrn domněnek o tom, které rysy osobnosti se vyskytují společně a které nikoliv, například optimistický člověk – má smysl pro humor. Neuvědoměně vytváříme spojení, pomocí kterých doplňujeme chybějící informace. Spojení mohou existovat také mezi fyzickými charakteristikami a mezi rysy osobnosti – například blondýny jsou hloupé, tlouštíci dobrosrdeční. Implicitní teorie osobnosti se také podílí na haló-efektu (3).

Autoprojekce

Autoprojekci definujeme jako připisování vlastních chyb ostatním. Vlastní chyby nevnímáme u sebe, ale vnímáme je u ostatních lidí (pro lakomce jsou všichni lakomí) (3).

Kontrast

Pokud si vytváříme představu o druhém člověku, se kterým se setkáváme mezi výrazně odlišnými jedinci, potom vnímáme jeho projevy zkresleně působením porovnání - například průměrný žák ve třídě špatných žáků se nám může jevit jako výrazně chytřejší (3).

Neoprávněné generalizace

U konkrétního člověka předpokládáme vlastnosti, které jsou považovány za charakteristické pro příslušníky určité skupiny - „děvčata se lépe učí“. Tyto

generalizace souvisí s předsudky a stereotypy. Může se rovněž jednat o generalizaci vlastní zkušenosti - „mužům/ženám nelze věřit“ (3).

Předsudky a stereotypy

Předsudky jsou postoje, ale ne každý postoj musí být předsudkem. Předsudek je výsledkem „předsouzení“, což znamená, že o předmětu je souzeno předčasně nebo bez nějakých znalostí. Někdy se ukazuje, že nejsilnější předsudky máme vůči předmětům, se kterými nemáme vůbec žádnou osobní zkušenost (3).

Stereotyp lze vymezit jako stálý obraz nějakého jevu (1). Stereotypy jsou formy iracionálně založeného posuzování jak jednotlivců, skupin, tak i národů (W. Lippmann, 1922). Týkají se skupiny lidí, kteří mají něco společného, určitý společný znak, jsou známé jisté společné projevy chování a stanoviska, kterými se jeví jako skupina specifická. Jedná se o klasifikování lidí podle nějakých povrchních vlastností, znaků, signálů. Při posuzování nejde o to, hledat, jaký je ten určitý jedinec, ale tento jedinec bývá přímo zařazen do určité skupiny na základě předem stanovených kritérií. Existuje celá řada poznávacích pravidel, která umožňují svět třídit do různých kategorií. Lidé jsou členění podle rodu, věku, podle rasy, barvy kůže, podle toho, z které země pocházejí. Toto třídění není založeno na faktech, ale na používání jistých identifikačních pravidel, která jsou povrchní a nepřesná (16).

Stereotypy rozlišujeme na autostereotypy, které se vztahují na naši vlastní skupinu a heterostereotypy, které se vztahují na ostatní skupiny. Autostereotypy jsou většinou pozitivnější než heterostereotypy, jelikož máme tendenci vlastní skupinu nebo kulturu posuzovat příznivěji než skupiny či kultury cizí (3).

1.3 Pomáhající profese

Pomáhající profese jsou profese, které vznikají v souvislosti se slábnoucí úlohou rodiny a jiných tradičních systémů sociální podpory (15). Tyto profese je možné také chápat jako povolání, jejichž úlohou je zkvalitnit lidský život (26). Cílem pomáhajících profesí je institucionalizované poskytování této sociální podpory. V širším pojetí k nim patří medicína, psychologie, pedagogika, sociální práce. Centrem zájmu je klient jako

osoba se všemi svými rolemi (ve většině ostatních profesí je klient vnímán instrumentálně, parciálně, v jedné roli, např. zákazníka, výrobce, plátce daní). O tom, kdo se stane klientem, rozhoduje stát, profesní asociace a státní i nestátní agentury, které tyto služby poskytují. Profesionálové, kteří vykonávají pomáhající profese, jsou závislí na svých klientech, protože právě klienti ospravedlňují existenci jejich profese.

Pomáhající profese kladou na pracovníky specifické nároky, mezi které patří fyzická a psychická zdatnost, inteligence, přitažlivost pro klienty, důvěryhodnost, komunikační dovednosti, empatie. Emocionální zátěž pomáhajících profesí je vysoká zejména při práci s klienty, jejichž odezva je minimální či nesrozumitelná (lidé s autismem, mentálně postižení, duševně nemocní) nebo je jejich chování z hlediska obecné morálky nepřijatelné (pachatelé trestných činů). Velmi náročná je i práce s klienty, kteří jsou v zařízení nedobrovolně, s těžce nemocnými, případně s umírajícími nebo s klienty agresivními (15).

1.4 Sociální práce

Sociální práce je společenskovední disciplína a oblast praktické činnosti, která má za cíl odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jak o rámec společenské solidarity, tak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo tuto způsobilost získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro toto uplatnění příznivé společenské podmínky, klienty, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce dosáhnout co nejdůstojnější způsob života (14).

Profesionální pomoc se dostává ke slovu, pokud ostatní způsoby, kterými lidé řeší své problémy, selhávají nebo nejsou dosažitelné z osobních, či společenských důvodů. Proto je pomoc sociálních pracovníků v životě člověka neobvyklá situace, neboť běžně řeší své problémy sám za přispění rodiny, přátel a dalších neprofesionálů. Tímto stylem lidé řeší a vyřeší většinu svých problémů a trápení. Tam, kde končí možnosti běžné mezilidské pomoci, nastupuje pomoc profesionálních pracovníků. Mají-li se

profesionálové od laických pomocníků nějak odlišit, musí vědět, co je touto profesionální pomocí míněno. Podmínkou profesionální pomoci je, že profesionál „ví, co dělá“ (32).

1.4.1 Smysl a poslání sociální práce

Sociální práce stojí na třech opěrných bodech:

Prvním bodem jsou obecně řečeno normy, které jsou závazné ve formě psané či nepsané (např. zákony, předpisy, povinnosti).

Druhým bodem jsou způsoby chování, jednání, myšlení, postoje, názory, přesvědčení, styl života, které z člověka dělají klienta. Klient je osoba, která potřebuje ve svých způsobech pomoc. Bez klientů by neexistovala sociální práce. Obecným důvodem proč se člověk stane klientem je, že se jeho způsoby nesrovnávají s normami, které mu společnost nastolila. Velmi často se tyto normy nesrovnávají s těmi, které si klient nosí v sobě samotném (32). Sociální práce pomáhá jednotlivcům i sociálním systémům zlepšovat jejich fungování, ale rovněž mění sociální podmínky, aby chránily člověka nebo sociální systém před potížemi ve fungování (24).

Třetím bodem je profesionální odbornost pracovníka. Touto odborností je být prostředníkem mezi normami a klienty. Protože jde o dovednost, musí pracovník pracovat sám na sobě, aby vytvořil, udržel a rozvíjel svou odbornost.

Posláním sociální práce je vést dialog mezi tím, co vyžaduje společnost ve svých normách a tím, co si přeje klient a rozvíjet přitom dialog jako spolupráci a kooperaci rovnocenných partnerů. Pracovníkovou odborností je umět být prostředníkem mezi normami společnosti a přesvědčením klienta.

K výstižnému pojmenování postavení pracovníka se dobře hodí diplomatický slovník se svým pojmem mimořádný a zplnomocněný vyslanec. To znamená osobu pověřenou státem, aby vykonávala povinnosti spojené s touto funkcí, tedy někdo vybavený plnými mocemi a se speciálním posláním. Pracovník je v tomto smyslu vyslancem společnosti, která ustavila jeho funkci. Je tedy její představitel, zástupce, ochránce a jednatel. Má zvláštní poslání věnovat se takovým způsobům chování členů ve společnosti, které z hlediska norem vyžadují pomoc.

Když probíhá jednání, tak se mění nejen klient a normy, ale i sám pracovník. Teprve z této jeho změny se může urodit pocit dobré práce. Naopak, pokud pracovník bude postupovat stále stejně a sám se změnám bránit, ustrne, zkostratí a ztratí lidskost.

Být prostředníkem, znamená být uprostřed mezi danými krajnostmi. Protože se obě krajnosti stále mění, tj. mění se normy, stejně jako chování klienta, je pozice prostředníka, místo, kde stojí, pokaždé jiné, odlišné. Mezi normami a chováním klienta může být velmi rozličná vzdálenost a má-li je pracovník sladit, musí být co nejdéle k oběma stranám stejně daleko. Vyrovnaná pozice, kdy je pracovník stejně daleko od obou stran, je ideálem, k němuž by měl pracovník směřovat. Je to totiž jedině on, kdo rozhoduje o pozici, kterou zaujme (32).

1.4.2 Cíle sociální práce

Podle Americké asociace sociálních pracovníků jsou cíle sociální práce takové (podle Zastrowa):

- podpořit schopnost klienta řešit problém, adaptovat se na nároky společnosti a vyvíjet se,
- zprostředkovat klientovi kontakt s ostatními subjekty, které mu mohou poskytnout zdroje, služby a potřebné příležitosti,
- pomáhat tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly humánně a efektivně (pracovník je v roli poskytovatele, organizátora služeb, supervizita, konzultanta a také obhájce klientových zájmů),
- neustále rozvíjet a zlepšovat sociální politiku (17).

1.4.4 Kompetence sociálního pracovníka

Sociální pracovník potřebuje při výkonu své profese disponovat řadou tzv. kompetencí. Jednou z možností stanovení soustavy praktických kompetencí, které se osvědčily v praxi sociální práce, je komentovaná soustava Havrdové (1998), vyrůstající z vymezení profesionální role sociálního pracovníka. Soubor cílových kompetencí sociálního pracovníka podle tohoto pojetí je následující:

- rozvíjet účinnou komunikaci

- orientovat se a plánovat postup
- podporovat a pomáhat k soběstačnosti
- zasahovat a poskytovat služby
- přispívat k práci organizace
- odborně růst

Tato soustava vznikla ve spolupráci se sociálními pracovníky, učiteli škol sociální práce a za podpory Rady pro rozvoj sociální práce (22).

1.5 Zvláštní nároky pomáhajících profesí

Pomáhat lidem je náplní mnoha povolání: lékařů, zdravotních sester, pedagogů, sociálních pracovníků, pečovatelek, psychologů. Jako jiné profese má i každá z těchto svou odbornost, tj. sumu vědomostí a dovedností, které je třeba si pro výkon daného povolání osvojit. Toto vzdělání poskytují příslušné školy (9).

Výkon pomáhajících profesí může být spojen s řadou obtíží, problémů a zklamání. Služba druhým lidem vyžaduje od těch, kteří ji hodlají poskytovat, určité osobnostní dispozice, vzdělání a mnohdy i ochotu přinášet oběti. Některá pomáhající povolání mají formulovány základní požadavky na pracovníky příslušné profese v tzv. etickém kodexu (příloha č. 1). Tyto dosti náročné požadavky však mohou představovat pro některé pracovníky nepřiměřenou zátěž, jež může vést, ve spojení s psychickou, emocionální a popřípadě i fyzickou náročností výkonu takového povolání, až k naprostému vyčerpání, resp. k tzv. vyhoření, vyhaslosti či vyprahlosti (7).

Na rozdíl od jiných povolání hraje v těchto profesích velmi důležitou roli ještě další prvek – lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem. Pacient potřebuje věřit svému lékaři, potřebuje cítit lidský zájem od své ošetřovatelky, žák si chce vážit svého učitele, klienti by rádi důvěřovali sociální pracovníci. Tato myšlenka je obsažena v širokém názoru, že v pomáhajících profesích je hlavním nástrojem pracovníka jeho osobnost. „Nejúčinnějším lékem je lékař,“ říká se například (9).

Pomáhající pracovník se velmi často setkává s lidmi v nouzi, v závislém postavení, kteří zpravidla potřebují víc než pouhou slušnost: přijetí, spoluúčast, porozumění, pocit, že pomáhajícímu nejsou na obtíž, že je pracovník neodsuzuje. Snaží se nalézt signály,

které by jim pomohly vytušit kvalitu prožitků pracovníka při vzájemném kontaktu. Nacházejí je při každém společném setkání v drobných neverbálních projevech pracovníka. Nemusí je ani vědomě vnímat, stačí, že tyto projevy vytvářejí určitou atmosféru, která klienty posiluje či naopak sráží. Klient potřebuje důvěřovat pracovníkovi, cítit se bezpečný a přijímaný. Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího stává pouze výkonem svěřených pravomocí (9).

1.5.1 Stres

Když se pracovníkům pomáhajících profesí nedostává dostatečné podpory, stane se, že od svých klientů vstřebávají více citového rozrušení, strádání a nepohody, než jsou schopni zpracovat a uvolnit. Pak bývají svou prací přetíženi. Stres je vstřebáván nejen od klientů, může přicházet i z dalších stránek práce nebo domovské organizace. Tyto stresory jsou pak v interakci s osobností pracovníka a se stresory, které se v daném okamžiku vyskytují v jejich osobním životě (6).

Některé druhy stresu jsou nevyhnutelné a mohou být naopak pozitivní a pracovníka vybudit. Mohou mobilizovat jeho energii a připravit ho k akci a k vypořádání se s určitou hrozbou nebo krizí. V pomáhajících profesích ovšem stresory vznikající při práci příliš často vybudí pracovníkovy duševní a tělesné systémy k akci, avšak bez možnosti tuto energii v nějaké akci vybit. Jsou nuceni sedět a prožívat pacientovu bolest, nebo musí ovládnout frustraci z toho, že nedokáží zajistit prostředky k pokrytí klientových potřeb, s nímž jsou ve styku, případně musí zvládat situace, pro něž se necítí dostatečně profesně či citově připraveni (6).

Stres, který se nevybije a zůstává v těle, se může projevit v podobě tělesných, psychických nebo emočních příznaků. Je důležité znát své vlastní sklony ke způsobu reagování na stres, aby se pracovník mohl mít na pozoru před hromaděním vnitřního napětí (6).

Je velmi důležité, aby pomáhající pracovník přebíral odpovědnost za to, že si bude sám všimnout známek přetížení vlastního systému, a aby se ujistil, že se mu dostane podpory nejen při zvládání příznaků stresu, ale také při vypořádání se s příčinou stresu. Pokud sociální pracovník příznaky stresu příliš dlouho přehlíží, hrozí mu nebezpečí, že

ho zaplaví a ocitne se v situaci, kdy to jediné, čemu bude schopen se věnovat, budou jeho vlastní výsledné příznaky. Když k tomu dojde, dostal se do stavu často označovaného jako vyhoření (6), jelikož lze obecně říci, že hlavními spouštěči syndromu vyhoření je právě stres a s tím související frustrace v práci (29).

Prevence a zvládání stresu

Prvním důležitým bodem je životní styl pracovníka. Sem se řadí pohyb, výživa, spánek, s tímto bodem souvisí práce s tělem. Někteří pomáhající potřebují aktivně myslet na to, aby jejich profesionální zájmy nepohltily veškerý volný čas, aby zůstal prostor na jejich koníčky, kulturu, společenský život.

Dalším bodem jsou mezilidské vztahy. Pro pomáhajícího je velmi důležité, jaké má zázemí ve svém osobním životě. Dlouhodobě neřešené konflikty v manželství, partnerství a rodině totiž energii vysávají. Pro většinu lidí je významným energetickým momentem kvalita jejich sexuálního života.

Posledním významným bodem je přijetí sebe samého. Klienti potřebují, aby je pracovník přijal, akceptoval, aby jim věnoval jistou základní náklonnost bez ohledu na to, zda jednají lépe či hůře než ostatní lidé. Stejný postoj potřebuje každý člověk zachovávat i vůči sobě samému. Dvojnásob je takového postoje potřeba vůči sobě u člověka pomáhajícího. Jinak se ocitá na šikmé ploše narůstajícího vyčerpání, které skončí stavem vyhoření. Pomáhající pracovník je tedy v jistém smyslu sobě samému nejdůležitějším klientem. Není to žádný egocentrismus, je to normální podmínka šťastného života pro každého člověka. Pro toho, kdo pomáhá, je to i pracovní požadavek, a to z několika důvodů:

Kdo se nemá rád, tak spotřebovává mnoho energie ve stálém vnitřním konfliktu mezi skutečným a ideálním obrazem sebe samého a prostě nemá na rozdávání ostatním lidem.

Kdo nemá rád některé své skutečné vlastnosti, nedovede tyto rysy přijmout ani u klientů a i zde pracovník upadá do konfliktu.

Pracovník, který je na sebe příliš přísný, který se nemá rád, ten se paradoxně stává tím, čemu se chce vyhnout – egocentrikem, jehož základním životním tématem je on sám, jeho vnitřní konflikt, i když k jeho řešení třeba používá pomáhání druhým (9).

1.5.2 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření (také burnout) je zřejmě stejně starý, jako sama lidská práce, nicméně jeho název pochází až z roku 1974 od amerického psychoanalytika Herberta J. Freudenbergera. V USA, kde je syndrom vyhoření uznáván jako nemoc z povolání, byl tento pojem spojován nejdříve s narkomany v chronickém stadiu, později v souvislosti s pracujícími lidmi, kteří projevovali letargii, zoufalství a bezmocnost (31).

Syndrom vyhoření je soubor typických příznaků, které vznikají u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu. K těmto profesím syndrom nevyhnutelně patří, prakticky každý pracovník po určité době jeví některé známky vyhoření. Pracovníkem je zde míněn jak profesionál, tak dobrovolník. Obecnou příčinou jeho vzniku jsou zvláštní nároky, které na pomáhajícího klade intenzivní kontakt s lidmi, kteří sociální služby využívají. Více než v jiných profesích je pracovník angažován ve své práci svou osobností (14).

Vyhoření se týká zejména oblasti práce a je pro něj typické citové a mentální vyčerpání. Často je to důsledek dlouhodobého stresu a týká se převážně pracovníků, kteří pracují s jinými lidmi. Od deprese nebo pouhé únavy se syndrom vyhoření liší především tím, že se vztahuje výhradně na onu krizovou oblast a jeho součástí jsou pochybnosti o smyslu své práce (31).

Prevence a zvládání syndromu vyhoření

Ten, kdo se může profesionálně vyvíjet, nevyhoří. Tento poznatek odpovídá základním poznatkům o povaze profesionální práce. Není to pouhá aplikace teoretického vědění získaného ve škole. Pozorování lidí, kteří vykonávají náročná povolání prokázala, že profesionálové se jen ve velice omezené míře řídí tím, co se naučili ve škole.

První krůčky jsou umožněny speciálním vzděláním. Další fáze, které si profesionálové cení, začíná tehdy, kdy jsou schopni přijímat a zpracovávat zpětné vazby, které získávají ve své profesní práci. Pokud lékaři a učitelé tvrdí, že se učili hlavně od svých pacientů nebo žáků, není to pouhá fráze. Toto potvrzují výsledky analýz profesionalizačních procesů. A to je právě proces, který účinně chrání před vyhořením podle studie Heinricha Jansen-Dittnera a Kerstin Münker. Autoři zkoumali nejdříve zatížení vyhořením u pečovatelů, aby získali skupinu identifikující se jako neohrožená vyhořením. Pomocníci odolní vůči vyhoření:

- pečují o své zdraví a zajímají se o jimi vykonanou práci; necítí se být obtěžováni svými pacienty a našli „svůj styl“ komunikace;
- vnímají sebe jako rozvíjející se profesionály, kteří se učí překonávat počáteční zátěže a obtíže (jako setkání s těžce nemocnými a umírajícími klienty);
- prožívají obtíže a břemena své práce jako něco, co má smysl, umějí se distancovat od nároku pomoci i v bezvýchodné situaci;
- docílili rovnováhy mezi prací a soukromým životem, i když volný čas tráví třeba se svými kolegy;
- dosáhli vysokého stupně sebeurčení ve své práci a dále jej upevňují a rozšiřují; přitom rozvíjejí nadprůměrnou vnitropodnikovou aktivitu a vědomě usilují o změny;
- sebe vnímají jako iniciativní a mají pocit, že mohou sami změnit svou pracovní situaci; na podněty z okolí nahlíží spíše skepticky;
- připadají si podporováni svými nadřízenými a kolegy, s nimiž jsou spíše v přátelských vztazích; pozitivně vnímají jen své bezprostřední kontakty (např. k přímému nadřízenému), vyšší nadřízené posuzují skepticky;
- své povolání vnímají jako intelektuální výzvu, díky které mohou růst, rádi se učí něčemu novému.

Psychologicky pochopitelnou silou, která z výše uvedeného chrání před vyhořením, není těžké pochopit: touto silou je realistické sebevědomí, které není odkázané na splnění iluzorních přání. Tato síla udává do pohybu procesy, které zakládají, řídí, udržují a rozvíjejí profesionální identitu pomáhajícího (25). Syndrom vyhoření

nezasahuje jen do osobnosti daného člověka, ale celého okolí. Problémem je, že přináší vážné komplikace od vyhořelého, přes kolektiv kolegů až po klienty (30).

Pracovník, který dokáže pozitivně přijímat a hodnotit realitu své profesní práce, má nejen radost ze svého povolání, ale také je mnohem více schopen zlepšovat jednotlivosti, ekonomicky své povolání měnit, pronikat k uspokojením, která mu může jeho práce nabídnout. Také je schopen nalézat možnosti uspokojení mimo povolání, v tom, co mu jeho práce nabídnout nemůže (25).

Reflexe

Pojem reflexe není jednoznačně definován. Pochází z latinského slova reflexio, které je překládáno jako obracení zpět či obracení k sobě. Reflexe předpokládá zastavení se a obrácení pozornosti na určitou část zkušenosti. Jestliže je toto zastavení se spojeno s tvůrčí otevřeností, s vytvořením prostoru v mysli pracovníka pro něco nového, může dojít k reflexi, ve které je na určitou zkušenost nahlíženo nově.

Do oblasti pomáhajících profesí byl tento pojem vnesen D. Schönem. Hovoří se o tzv. reflektujících profesionálech a reflektující praxi, na rozdíl od pouhé praxe a profesionality, která má povahu technického řešení bez jakéhokoli hlubšího vztahu a vzhledu do situace klienta. Je to právě potřeba reflektovat komplexní činnosti, které nemají pouze technickou povahu, a zejména takové, kde jde o člověka, jeho mezilidské vztahy a naplnění smyslu, je jádrem potřeby supervize, která není pouhým dohledem.

Podle Z. Šavrdové reflexe nastává, pokud dojde k souběhu těchto čtyř podmínek:

- zastavení se u významného momentu zkušenosti;
- zaměření se na tento moment (aktivní pozornost);
- vystoupení z obvyklého (zaběhlého) rámce nahlížení a přístupu k věci;
- otevření se „čemu“ novému, neočekávanému, co se „vynoří“ (pocit, postoj, myšlenka, souvislost apod.) (5).

2. Cíle práce a výzkumné otázky

1. Zjistit, kterých sociálních dovedností využívají sociální pracovníci pro úspěšný výkon své profese v okrese Český Krumlov.

2. Zjistit, které důležité sociální dovednosti jsou opomíjeny.

Výzkumné otázky

1. Jaké sociální dovednosti využívají pracovníci pro úspěšný výkon své profese a jakou dovednost považují za klíčovou?

2. Jaké sociální dovednosti pracovníci pro úspěšný výkon své profese nevyužívají?

3. Metodika

Výzkumem rozumíme shromažďování a analýzu informací. Jde o vysoce odbornou činnost, kterou se zabývají odborné specializované instituty. Předpokladem úspěšného výzkumu je správné vymezení základní otázky a nalezení objektivní metody pro sběr a analýzu informací (10).

3.1 Použité metody a techniky

Informace potřebné pro zpracování práce jsem získala pomocí studia odborných materiálů. Pro vlastní realizaci výzkumu jsem zvolila kvalitativní výzkum, techniku rozhovoru se sociálními pracovníky.

Jako kvalitativní výzkum označujeme výzkum, který neužívá statistických metod a technik (13).

Rozhovor je technika sběru informací, při kterém jsou potřebné informace získávány prostřednictvím záměrně cílených otázek, které jsou respondentovi kladeny tváří v tvář nebo telefonicky. Rozhovor lze dále dělit například podle počtu účastníků, typu otázek, míry zásahu do rozhovoru (11).

Pro svou práci jsem zvolila polořízený (polostandardizovaný) rozhovor. Mezi jeho nevýhody patří náročnost na tazatele a obtížná statistická zpracovatelnost výsledků (11).

Výzkum probíhal od srpna do září roku 2011.

3.2 Charakteristika výzkumného vzorku

Výzkum jsem prováděla celkem se šesti sociálními pracovníky z Českokrumlovska. Se dvěmi pracovníci z komunitního centra Romů v Českém Krumlově, s jednou pracovnící ze Střediska výchovné péče pro děti a mládež Spirála rovněž v Českém Krumlově, dvě dotazované pracovaly v Domově důchodců Horní Planá a poslední pracovníce na odboru školství, sportu, mládeže na Městském úřadu v Českém Krumlově. Zkoumaný vzorek tvořily pouze ženy, které jsou ve věku od 23 do 58 let.

4. Výzkum

Rozhovor číslo 1

Sociální pracovnice, komunitní centrum Romů, o.p.s., 24 let

Hlavním posláním komunitního centra Romů Kocero o.p.s. je přispívat k sociální a kulturní spolupráci romského etnika a majoritní společnosti prostřednictvím širokého spektra projektů. Toto nízkoprahové zařízení se chce orientovat nejen na romské děti a mládež, ale je přístupné pro všechny bez rozdílu rasy, vyznání a původu (20).

1. Jak dlouho pracujete ve své funkci?

„Pracuji tady prvním rokem.“

2. Co si myslíte, že spadá pod pojem sociální dovednosti?

„Určitě je to komunikace, dále si myslím, že trpělivost, pevné nervy, asertivita.“

3. Jaké sociální dovednosti využíváte ve své profesi?

„Využívám jich určitě mnoho, především je u nás důležitá ta komunikace a důvěra.“

4. Jakou sociální dovednost považujete za klíčovou?

„Rozhodně komunikaci.“

5. Jakých dovedností nevyžíváte ve své profesi?

„Využíváme všechny možné dovednosti, ale tato práce je velmi náročná.“

6. Jak rozvíjíte vaši odbornost?

„V rámci našeho zařízení probíhají různá školení, kterých se účastníme.“

7. Jaká rizika profese nese, co se týká vaší osobnosti?

„Rozhodně je to práce náročná na psychiku, nejhorší riziko je určité syndrom vyhoření.“

8. Ovlivňuje nějakým způsobem vaše rodinné zázemí používání sociálních dovedností?

„Moje práce a rodinné zázemí se ovlivňují vzájemně. Velkým problémem je to, že si tzv. nosíme práci domů. Večer po práci si uvědomuji svou únavu a to jak fyzickou, tak psychickou. S partnerem kvůli tomu vznikají konflikty, protože náročnost mé práce nikdy nepochopí. A tak se stává, že mi podrážděnost zůstane do druhého dne a do práce jdu neodpočatá a napjatá. Naštěstí máme dobrý kolektiv, takže třeba i takové rodinné problémy řešíme, dá se říci v rámci takové naší supervize, která mi opravdu pomáhá, a hned jsem připravená pustit se s chutí do práce.“

9. Pociťujete na sobě známky vyhoření nebo např. ztrátu lidskosti? Pokud ano, rozveďte to.

„Syndrom vyhoření pociťuji. Velkým problémem pro mě je to, že mě romské děti a vlastně ani dospělí neuznávají jako autoritu. Z tohoto důvodu pociťuji občas i beznaděj i zbytečnost ve své práci, ale zatím ve své pozici pracuji pouze prvním rokem, takže věřím, že si jejich důvěru získám, mé kolegyni se to povedlo až po roce a půl. Ale jako příslušnice majoritní společnosti pro ně nebudeme nikdy autoritou, kterou budou uznávat a hlavně s námi spolupracovat jako rovnocenní partneři. Dalším problémem je to, že výsledky naší práce jsou jen málo viditelné, neúspěch převládá nad úspěchem, alespoň co se týká starších dětí. U těch mladších jsou pokroky viditelnější, a proto mě tato práce svým způsobem naplňuje, z těchto malých pokroků mám radost a kvůli nim mám svou práci ráda.“

Rozhovor číslo 2

Terénní sociální pracovnice, komunitní centrum Romů Kocero o.p.s., 35 let

1. Jak dlouho pracujete ve své funkci?

„Čtyři roky.“

2. Co si myslíte, že spadá pod pojem sociální dovednosti?

„Komunikace, trpělivost, flexibilita.“

3. Jaké sociální dovednosti využíváte ve své profesi?

„Pro mě je nejdůležitější hlavně flexibilita.“

4. Jakou sociální dovednost považujete za klíčovou?

„Komunikaci, ta je tady pro nás nejdůležitější.“

5. Jakých dovedností nevyžíváte ve své profesi?

„Využíváme všechny.“

6. Jak rozvíjíte vaši odbornost?

„Chodíme na různá školení.“

7. Jaká rizika profese nese, co se týká vaší osobnosti?

„Syndrom vyhoření. Pro mě je tato práce zvlášť náročná, protože jsem jako příslušnice romské společnosti jako jediná v našem zařízení považována za autoritu. Z jedné strany je to výhoda, z druhé nevýhoda. Nemusím dětem stokrát opakovat, aby něco udělaly, nebo naopak nedělaly. Jsem pro ně prostě teta, tak mě i oslovují. Větší problém pro mě je to, že jako romský poradce pracuji vlastně nonstop.“

8. Ovlivňuje nějakým způsobem vaše rodinné zázemí používání sociálních dovedností?

„Ano, ovlivňuje. Jak jsem již říkala, pracuji téměř nonstop, jsem stále na telefonu, takže nemám klid ani doma, někdy je toho na mě opravdu hodně.“

9. Pociťujete na sobě známky vyhoření nebo např. ztrátu lidskosti? Pokud ano, rozveďte to.

„Ano, pociťuji. Tato práce přináší nejen klady, ale i zápory, jako každá jiná práce. S některými klienty to jde bez problému, s jinými ne. Člověk ke každému musí přistupovat individuálně a radovat se z maličkostí.“

Rozhovor číslo 3

Sociální pracovnice, Středisko výchovné péče Spirála, 23 let

Středisko výchovné péče Spirála je pracovištěm Dětského diagnostického ústavu Homole a jako školské zařízení je řízené MŠMT ČR. Poskytuje všestranně preventivní výchovnou péči a psychologickou pomoc pro děti a mládež s rizikem či s projevy poruch chování a negativních jevů v jejich sociálním vývoji. Péče se soustřeďuje na odstranění či zmírnění již vzniklých poruch chování a na prevenci vzniku dalších vážnějších výchovných poruch a negativních jevů v sociálním vývoji žáků, pokud se u nich nevyskytl důvod k nařízení ústavní výchovy, nebo uložení ochranné výchovy (28).

1. Jak dlouho pracujete ve své funkci?

„Ve své funkci pracuji prvním rokem.“

2. Co si myslíte, že spadá pod pojem sociální dovednosti?

„Vcítění, komunikační dovednost, zrcadlení, schopnost naslouchat.“

3. Jaké sociální dovednosti využíváte ve své profesi?

„Komunikační, vcítění, schopnost naslouchat.“

4. Jakou sociální dovednost považujete za klíčovou?

„Za klíčovou dovednost pro výkon mé práce považuji schopnost naslouchat.“

5. Jakých dovedností nevyžíváte ve své profesi?

„Ve své profesi nevyžívám zrcadlení.“

6. Jak rozvíjíte vaši odbornost?

„Svou odbornost rozvíjím nadále pomocí různých seminářů, supervizí a také studiem vyššího stupně vysoké školy.“

7. Jaká rizika profese nese, co se týká vaší osobnosti?

„Moje profese, jakožto sociální pracovnice je náročná na psychiku. Velkými riziky je stres a vyhoření. Problémy klientů si nechci nosit domů, ale řešit je pouze na pracovišti, aby mě zcela nezahltily.“

8. Ovlivňuje nějakým způsobem vaše rodinné zázemí používání sociálních dovedností?

„Ano, rodinné problémy se projevují při komunikaci s klienty.“

9. Pociťujete na sobě známky vyhoření nebo např. ztrátu lidskosti? Pokud ano, rozveďte to.

„V mém prvním zaměstnání v komunitním centru Romů jsem pocítila vyhoření, tudíž jsem po měsíci práci opustila. Neviděla jsem výsledky své práce a to si myslím, že u mne vedlo k syndromu vyhoření. Práce mě nenaplňovala, nejspíš pro mě nebyla vhodná. V nynějším zaměstnání žádné známky vyhoření nepociťuji. Ztrátu lidskosti na sobě nepociťuji.“

Rozhovor číslo 4

Sociální pracovnice, Domov důchodců Horní Planá, 27 let

Domov důchodců Horní Planá je příspěvková organizace, která poskytuje sociální pobytové služby seniorům a osobám se zdravotním postižením, kteří mají z důvodu

a zhoršeného zdravotního stavu sníženou soběstačnost a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby. Kapacita Domova je 110 lůžek a je trvale plně obsazena. O klienty pečují 63 zaměstnanců, z čehož je 25 pracovníků v sociálních službách (2).

1. Jak dlouho pracujete ve své funkci?

„Čtyři roky.“

2. Co si myslíte, že spadá pod pojem sociální dovednosti?

„Takové dovednosti, které jsou potřebné k výkonu sociální práce.“

3. Jaké sociální dovednosti využíváte ve své profesi?

„Empatii, umění naslouchat, umění jednat s druhými lidmi, dobře komunikovat, navazovat vztah s druhým člověkem.“

4. Jakou sociální dovednost považujete za klíčovou?

„Pro mě je nejdůležitější empatie, ale ostatní dovednosti jsou též velmi důležité.“

5. Jakých dovedností nevyžíváte ve své profesi?

„Podle mého mínění využívám všechny dovednosti, některé ve větší míře, některé v menší.“

6. Jak rozvíjíte vaši odbornost?

„Školení, školicí akce, semináře, kurzy, četba odborných knih.“

7. Jaká rizika profese nese, co se týká vaší osobnosti?

„Obavy z vyhoření a také z toho, že nebudu moci a schopna pomáhat druhým lidem.“

8. Ovlivňuje nějakým způsobem vaše rodinné zázemí používání sociálních dovedností?

„Myslím si, že ano. Snažím se lidem naslouchat, pomáhat jim. Někdy ale dávám mnoho rad, které druhý člověk nechce nebo nepotřebuje slyšet. Někdy se vcítuji do člověka až příliš.“

9. Pociťujete na sobě známky vyhoření nebo např. ztrátu lidskosti? Pokud ano, rozveďte to.

„Ztrátu lidskosti nepociťuji, jelikož mě práce se seniory baví, uspokojuje a především naplňuje. Znamky vyhoření také nepociťuji, pouze někdy mám obavy, že se nemohu pohnout z místa. Po nějaké době, když tuto obavu překonám, je opět vše v pořádku.“

Rozhovor číslo 5

Sociální pracovnice, Domov důchodců Horní Planá, 35 let

1. Jak dlouho pracujete ve své funkci?

„Pracuji zde od roku 1996, s přestávkou 5 let mateřské dovolené.“

2. Co si myslíte, že spadá pod pojem sociální dovednosti?

„Umění komunikace, umět jednat s lidmi, navázání a udržení kontaktu, umění rozumět a porozumět, empatie, tolerance, akceptace druhých.“

3. Jaké sociální dovednosti využíváte ve své profesi?

„Asi ty, které jsem výše jmenovala.“

4. Jakou sociální dovednost považujete za klíčovou?

„Za klíčovou dovednost považuji umění komunikace a empatie.“

5. Jakých dovedností nevyžíváte ve své profesi?

„Snažím se využívat všechny.“

6. Jak rozvíjíte vaši odbornost?

„Stálým studiem – vysoká škola, školení, vzdělávací kurzy.“

7. Jaká rizika profese nese, co se týká vaší osobnosti?

„Přílišné duševní unavenosti.“

8. Ovlivňuje nějakým způsobem vaše rodinné zázemí používání sociálních dovedností?

„Pokud je člověk učen a schopen komunikaci, vcítění se a naslouchání od útlého věku v rodině, má sám dobré předpoklady.“

9. Pociťujete na sobě známky vyhoření nebo např. ztrátu lidskosti? Pokud ano, rozveďte to.

„Asi příliš ne. Možná jen smrt se mi stala méně strašidelnou.“

Rozhovor číslo 6

Sociální pracovníce, odbor školství, sportu, mládeže, 58 let

Oddělení sociálně-právní ochrany dětí, které spadá pod Odbor školství, sportu a mládeže, pečuje o ochranu práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochranu oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění, působí směrem k obnovení narušených funkcí rodiny. Zajišťuje preventivní a poradenskou činnost, kolizní opatrovnictví při soudních jednáních, spolupracuje se státními orgány, školami aj. Dále zprostředkovává náhradní rodinnou péči (18).

1. Jak dlouho pracujete ve své funkci?

„Letošním rokem už tomu bude dvacet let.“

2. Co si myslíte, že spadá pod pojem sociální dovednosti?

„To záleží na pracovišti, každé pracovní zařazení, každá instituce vyžaduje jiné dovednosti. Obecně jsou to určité odborné znalosti, psychická odolnost, profesionalita, pevné nervy, trpělivost, empatie.“

3. Jaké sociální dovednosti využíváte ve své profesi?

„Využívám všechny, které jsem jmenovala. Je důležité být tolerantní, umět jednat s lidmi, být vůbec způsobilá k výkonu takové práce.“

4. Jakou sociální dovednost považujete za klíčovou?

„Velmi důležité je být tolerantní a umět jednat s lidmi, jak jsem již říkala.“

5. Jakých dovedností nevyžíváte ve své profesi?

„Myslím si, že využívám průběžně všechny. Záleží na aktuální situaci. Na případ, který zrovna řeším, musím umět rychle reagovat.“

6. Jak rozvíjíte vaši odbornost?

„Odbornost rozvíjím stále různými školeními, kolegyně pomocí studia vysoké školy.“

7. Jaká rizika profese nese, co se týká vaší osobnosti?

„Rizik je mnoho. Od vyhoření, stresu, únavy, zahlcení, nošení si práce domů, vypjaté situace s agresivními klienty. Při práci v terénu hrozí i mnoho zdravotních rizik od TBC, žloutenky, svrabu, různé viry.“

8. Ovlivňuje nějakým způsobem vaše rodinné zázemí používání sociálních dovedností?

„To rozhodně. Ve svém soukromém životě se cítím být spokojená, vyrovnaná, tím pádem mi nehrozí přenášení domácích problémů do práce ani na klienty. Rodinné zázemí je velmi důležité.“

9. Pociťujete na sobě známky vyhoření nebo např. ztrátu lidskosti? Pokud ano, rozveďte to.

„Vyhoření pociťuji. Tato práce vás moří, úspěch je minimální, nevidíte téměř žádné výsledky. Náprava žádná, stále napravování, stále opakování, pak už člověk cítí

beznaděj, zbytečnost, protože pokud se ten konkrétní člověk nechce změnit, tak se prostě nezmění. Já ho mohu pouze nasměrovat, nic víc.“

4.1 Výsledky výzkumu

Na začátku každého rozhovoru byly sociálním pracovníkům položeny otázky identifikační, ve kterých odpovídali na název zařízení, funkci v zařízení a věk. Nejmladší respondentce je 23 let, nejstarší 58 let.

První otázka směřovala na dobu výkonu jejich funkce v zařízení. Nejdéle pracovala na svém místě sociální pracovníce z odboru školství, sportu, mládeže na Městském úřadu v Českém Krumlově, na které byla její zkušenost a dlouholetá praxe znát. Nejkratší dobu vykonávají svou práci sociální pracovníce z komunitního centra Romů a ze Střediska výchovné péče v Českém Krumlově.

Druhá otázka zjišťovala, co podle tázaných spadá pod pojem sociální dovednosti. Téměř všichni uvedli, že komunikace. Dalšími odpověďmi byla empatie, schopnost naslouchat, umění jednat s lidmi, navazovat vztahy s druhými lidmi, být tolerantní, umět akceptovat druhé, umění rozumět a porozumět, být profesionální, trpělivý, flexibilní. Rovněž je dle dotazovaných důležité mít vůbec způsobilost k výkonu takové práce, disponovat odbornými znalostmi a psychickou odolností.

Otázka třetí se ptala na sociální dovednosti, které ve své profesi využívají. Opět nejčastější odpovědí byla schopnost komunikace. Dále dotazovaní nejčastěji uvedli empatie, schopnost naslouchat a také umět jednat s lidmi.

Další otázka zjišťovala, jakou sociální dovednost považují za klíčovou. Častou odpovědí bylo, že za klíčovou dovednost považují komunikaci. Dále více dotazovaných uvedlo empatie. Jedna uvedla, že je velmi důležité být tolerantní a umět jednat s lidmi a další jako klíčovou dovednost pro výkon její práce považuje schopnost naslouchat.

Pátá otázka se týkala dovedností, které ve své profesi nevyužívají. Nejčastější odpovědí bylo, že využívají všechny. Jedna uvedla, že při své práci nevyužívá zrcadlení.

Šestá otázka směřovala ke zjištění, jak dotazovaní rozvíjí svou odbornost. Téměř všichni uvedli, že svou odbornost rozvíjí pomocí školení. Dále také studiem, supervizí, semináři, četbou odborných knih.

Sedmá otázka se zajímala o to, jaká rizika profese nese, co se týče osobnosti tázaných. Všichni se shodli, že největším rizikem je syndrom vyhoření a stres. Dále uvedli, že jejich práce je náročná na psychiku, v odpovědích se také objevila obava z toho, že pracovnice nebude moci a schopna pomáhat druhým. Jedna z tázaných uvedla, že jako příslušnice romské společnosti v komunitním centru Romů je jako jediná pracovnice brána za autoritu. To, že je autoritou je pro ni výhodou, jako nevýhodu uvádí, že jako romský poradce pracuje nonstop. Mezi další rizika dle odpovědí patří únava, zahlcení, nošení si práce domů, vypjaté situace s agresivním klienty, při práci v terénu hrozí i zdravotní rizika.

Osmá otázka se ptala, zda nějakým způsobem ovlivňuje rodinné zázemí dotazovaných používání sociálních dovedností. Častou odpovědí bylo, že rodinné zázemí a výkon profese se ovlivňují vzájemně. Jedna dotazovaná uvedla, že po práci si uvědomuje svou únavu a s partnerem se dostává kvůli tomu do konfliktu, jelikož náročnost její práce partner nechápe. Tato podrážděnost se přenesla do dalšího dne, kdy se cítí neodpočatá a napjatá. Jako východisko vidí pracovní kolektiv, kde i rodinné problémy řeší pomocí takové supervize, což jí velmi pomáhá. Dotazovaná, kterou zmiňuji v otázce sedmé, uvedla, že jelikož pracuje téměř nonstop, musí být stále na telefonu, takže si po práci neodpočine ani doma. Další pracovnice sdělila, že se někdy do člověka až příliš vcítuje, tím pádem mu dává mnoho rad, které dotyčný nechce nebo nepotřebuje slyšet. Poslední tázaná uvedla, že rodinné zázemí je velmi důležité, sama se ve svém životě cítí spokojená, tím pádem jí nehrozí přenášení domácích problémů do práce ani na klienty.

Poslední otázka se zabývala tím, zda na sobě dotazovaní pocítují známky vyhoření. Sociální pracovnice z komunitního centra Romů uvedla, že vyhoření pocítuje. Důvod vidí v tom, že romské děti ani dospělí ji neuznávají jako autoritu. Z tohoto důvodu pocítuje občas beznaděj i pocit zbytečnosti vykonávané práce. Další problém spatřuje v tom, že výsledky její práce jsou málo viditelné a neúspěchy převládají nad úspěchy, jak se shodují i další tázání. Shodují se rovněž i v tom, že se musí radovat i z malých pokroků. Následující pracovnice uvedla, že v předchozím zaměstnání syndrom vyhoření pocítila po měsíci, tudíž práci opustila a v nynějším zaměstnání jej nepocítuje. Dvě tázané sdělily, že syndrom vyhoření spíše nepocítují.

5. Diskuze

V dostupné literatuře jsem se nesetkala s ucelenou definicí sociálních dovedností. Bylo obtížné z odborných textů vyjmout určité pasáže, které se týkají zvoleného tématu. Pro zpracování teoretické části jsem vycházela z definice sociálních dovedností podle Oldřicha Matouška, které jsem podle uvážení a potřeby dále upravila.

Sociální dovednosti hrají podstatnou roli při práci s klientem. Matoušek (14) uvádí, že po celou dobu práce s klientem jsou pro pracovníka nezbytné dovednosti komunikační. V této souvislosti považuji za nutné zmínit i to, jakým jazykem s klientem hovoří, neboť jak dále Matoušek (15) uvádí, pracovník je nastaven na určitý jazykový kód svým vzděláním, zákonem, výcviky a též praxí. Z čehož vyplývá, že se někdy může vyjadřovat způsobem, který klient nemusí chápat. Proto je žádoucí, aby používal jazyk, který je pro klienta jednoduchý a srozumitelný. S tímto tvrzením souhlasím, ale podle mého názoru zde vyvstává problém k zamyšlení, jelikož sociální pracovník může leckdy propadnout, aniž by si to uvědomil, k předsudkům a stereotypům, v rámci nichž má tendenci klienta podceňovat a ten nabývá dojmu, že o něm pochybuje a vysvětluje věci zcela samozřejmé nebo naopak přeceňovat, kdy klient situaci ve skutečnosti nerozumí, ale bojí se to přiznat. Zde vyvstává další pro mě zajímavá otázka. Jakou roli zde může hrát praxe, která je v souvislosti se sociálními pracovníky často diskutována i například s tak závažným tématem jako je syndrom vyhoření? Jak uvádí Mikuláščík (16), stereotypy se týkají skupiny lidí, kteří mají něco společného - určitý společný znak. Jedná se o klasifikování lidí podle nějakých povrchních vlastností, znaků. Při posuzování nejde o to, hledat, jaký je ten určitý jedinec, ale tento jedinec bývá přímo zařazen do určité skupiny na základě předem stanovených kritérií. Existuje celá řada poznávacích pravidel, která umožňuje třdit lidi podle rodu, věku, rasy, barvy kůže, podle země, z které pocházejí. Toto třídění není založeno na faktech, ale na identifikačních pravidlech, která jsou povrchní a nepřesná (16). Podle Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky, sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské i politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se

podílí na životě celé společnosti (příloha č. 1). A co ona praxe? Sociální pracovník, který se často setkává s určitou skupinou lidí, je z praxe naučen s nimi komunikovat určitým jazykem, často si neuvědomí ono „respektuje jedinečnost každého člověka...“. A náhle se může stát právě to, že se v této skupině klientů vyskytne jeden, se kterým by měl pracovník komunikovat jiným jazykem, ale nestane se.

Jako klíčovou dovednost pro pomáhající profese Matoušek (15) uvádí empatii. Popisuje ji jako formu lidské komunikace, která zahrnuje naslouchání, porozumění a sdělování porozumění klientovi (14). Z mého výzkumu vyplývá, že téměř všichni dotazovaní respondenti s tímto tvrzením souhlasí, ať už schopnost empatie pojmenovali jakkoli. Avšak jedna dotazovaná k otázce klíčových dovedností uvedla, že je velmi důležité být tolerantní a umět jednat s lidmi. Když jsem se pokoušela zjistit, proč se její odpověď liší, na mysl mi v první řadě přišla délka praxe. Tato respondentka má oproti ostatním výrazně vyšší délku praxe, což by mohlo být oním vysvětlením.

Další sociální dovedností je podle Matouška (14) přitažlivost. Jak k tomuto uvádí, pracovníkova přitažlivost pro klienta spočívá nejen ve fyzickém vzhledu, ale také v tom, jak klient vnímá určitou názorovou příbuznost, myšlenkovou slučitelnost i citový příklon k pracovníkovi. Může se stát přitažlivým nejen pro svůj fyzický vzhled a tím, jak se obléká a chová, ale i svou odborností a pověstí či jak jedná se svými klienty. Jindy může jít o věkovou příbuznost, nebo naopak vztah mladšího ke staršímu. Výsledkem může být spontánní náklonnost klienta k pracovníkovi (14). K tomuto považují za nutné uvést odpověď jedné z mých respondentek. V této přitažlivosti jistě spatřuje výhody, ale má to i své nevýhody. Jako příslušnice romské společnosti v komunitním centru Romů je považována za autoritu, což je výhodou. Z druhé strany uvedla, že jako romský poradce pracuje téměř nonstop, je stále na telefonu a neodpočine si ani po práci doma, což pro ni někdy bývá opravdu velmi náročné.

Pomáhat druhým je činnost, kde hrají vysokou roli emoce. Jak konstatuje Matoušek (15), emocionální zátěž je vysoká zejména při práci s klienty, jejichž odezva je minimální nebo nesrozumitelná (lidé s autismem, mentálně postižení a duševně nemocní), s klienty, jejichž chování je z hlediska obecné morálky nepřijatelné (pachatelé trestných činů) nebo také s těmi, kteří jsou v zařízení nedobrovolně, s těžce

nemocnými, případně s umírajícími či s klienty agresivními (15). K emoční inteligenci Kraus a Poláčková dodávají (12), že je pro pomáhajícího pracovníka velmi důležitá znalost vlastních emocí, která je podmínkou pro porozumění emocím druhých. Ideálním pomáhajícím pracovníkem je osobnost se smysluplným životním cílem, s rozvinutou sebereflexí, s potřebou sebevzdělávání se a s vědomí rizik spojených s výkonem jejich povolání (27). Mezi nejzávažnější z nich patří syndrom vyhoření. Matoušek (14) uvádí, že určité známky vyhoření jeví prakticky každý pracovník pomáhajících profesí po určité době (14). Dalo by se diskutovat nad pojmem „určitá doba“. Jedna z dotazovaných sociálních pracovník syndrom vyhoření pocítuje již v prvním roce práce v nynějším zařízení. Další dotazovaná uvedla, že jej pocítila již po měsíci, a tak zaměstnání opustila. Literatura blíže nespecifikuje časové rozpětí, kdy se syndrom objevuje. Znamená ona „určitá doba“ již jeden měsíc či jeden rok? Proč tyto sociální pracovníce pocítily syndrom po tak krátké době? Jedna dotazovaná uvedla hned dva důvody, proč tomu tak je. První důvod spatřuje v tom, že není romskými dětmi ani dospělými považována za autoritu, což vyplývá z toho, že je v zařízení pouze jeden rok a důvěru klientů si teprve musí získat. Druhým důvodem je, že výsledky její práce jsou málo viditelné a neúspěchy převládají nad úspěchy. S tímto tvrzením souhlasí i další dotazovaná, která k důvodu vyhoření dodává, že pro ni tato práce nebyla vhodná.

6. Závěr

V bakalářské práci jsem se zabývala tématem sociálních dovedností sociálních pracovníků v organizacích v okrese Český Krumlov. Snažila jsem se zjistit, které dovednosti ve své práci používají a které jsou naopak opomíjeny. Zároveň zde nastiňuji i riziko syndromu vyhoření, který souvisí jak se sociální prací, tak i se samotnými sociálními dovednostmi.

V teoretické části této práce jsem se zaměřila na vysvětlení pojmů týkajících se sociálních dovedností. Dále jsem se snažila vysvětlit pojem pomáhající profese, kde jsem se zaměřila na sociální pracovníky a popisuji zde sociální práci. Ke konci teoretické části zmiňuji i nároky, které s sebou pomáhající profese nesou.

Praktickou část jsem zpracovávala formou kvalitativního výzkumu, technikou polořízeného rozhovoru. Celkem jsem oslovila šest sociálních pracovníků z okresu Český Krumlov.

Stanovila jsem si dva cíle. Prvním, hlavním cílem mé práce bylo zjistit, kterých sociálních dovedností využívají sociální pracovníci pro úspěšný výkon své profese v okrese Český Krumlov. Z výzkumu vyplynulo, že za nejdůležitější dovednost, kterou využívají, téměř všichni dotazovaní považují schopnost komunikace. Zároveň ji považují i za klíčovou dovednost. Dále ve své profesi využívají empatii, schopnost naslouchat, umění jednat s lidmi, navazovat vztahy s druhými lidmi, být tolerantní, umět akceptovat druhé, umění rozumět a porozumět, být profesionální, trpělivý, flexibilní. Rovněž je dle dotazovaných důležité mít vůbec způsobilost k výkonu takové práce, disponovat odbornými znalostmi a psychická odolnost. Jedna respondentka uvedla, že každá instituce, každé pracovní zařazení vyžaduje jiné dovednosti.

Druhým, dílčím cílem bylo zjistit, které důležité sociální dovednosti jsou opomíjeny. Ke stanovení tohoto cíle jsem dotazovaným položila otázku, týkající se dovedností, které ve své profesi nevyužívají. Téměř všichni odpověděli, že využívají všechny, nebo se o to alespoň snaží. Jedna respondentka nepoužívá zrcadlení.

Pro výkon sociální práce jsou důležité dovednosti, které si pracovník musí osvojit, neustále používat a uvědomovat si je. Zároveň je velmi důležité, aby tyto dovednosti pomáhající pracovníci neustále rozvíjeli. Mnou dotazovaní svou odbornost rozvíjí

pomocí školení, studia, seminářů, supervizí. Toto je i prvním krokem k tomu, aby se ubránili syndromu vyhoření, který je největším rizikem pomáhajících profesí, co se týká osobnosti pracovníka. Dalším rizikem, které může přispět k tlaku na psychiku pracovníka, což může vést k ovlivnění využívání sociálních dovedností či dokonce k samotnému syndromu vyhoření je spokojenost v rodinném prostředí. Rodina a práce pomáhajícího se vzájemně ovlivňují. Jak z mého výzkumu vyplývá, je důležité mít uspokojivé zázemí, kde se pomáhající pracovník cítí spokojen a pochopen.

Problematika sociálních pracovníků, jejich dovedností a nároků, které s sebou výkon této práce nese je značně obsáhlá. Tato práce by mohla pomoci nastínit problémy a vzájemné souvislosti mezi praxí, sociálními dovednostmi, rodinným zázemím, syndromem vyhoření a dalšími souvisejícími otázkami týkajícími se dané problematiky. Řešení těchto otázek a vzájemných souvislostí by daleko přesáhlo rámec bakalářské práce. Práci by bylo vhodné podrobně rozpracovat do dalších výzkumů, které by mohly pomoci sociálním pracovníkům například k tomu, aby si osvojili i další sociální dovednosti a snadněji se ubránili syndromu vyhoření.

7. Seznam použitých zdrojů

1. ČÍŽKOVÁ, J. *Přehled sociální psychologie*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2001. ISBN 80-244-0150-9.
2. *Domov důchodců Horní Planá*. [online]. cit. [2012-04-09] >. Dostupné z www: <
<http://www.ddhplana.cz/index.php?nid=10437&lid=cs&oid=2363601>.
3. HADJ MOUSSOVÁ, Z. *Kapitoly ze sociální práce*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2002. 75 s. ISBN 80-7083-562-1.
4. HARTL, P. – HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 776 s. ISBN 80-7178-303-X.
5. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ M. et al. *Praktická supervize*. Průvodce supervizí pro začínající supervizity, manažery a příjemce supervize. Praha: Galén, 2008. 216 s. ISBN 978-80-7262-532-1.
6. HAWKINS, P., SHOHET R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004. 202 s. ISBN 80-7178-715-9.
7. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Triton, 2003. 224 s. ISBN 80-7254-329-6.
8. *Komunikační dovednosti*. [online]. cit. [2012-02-13]>. Dostupné z www: <
<http://www.softskills.wz.cz/html/komunikacni.html>.
9. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2000. 147 s. ISBN 80-7178-429-X.

10. KOZLOVÁ, L. *Koncepce výzkumu*. [online]. cit. [2011-02-04] >. Dostupné z www: <http://www.eamos.cz/amos/ksb/externi/ksb_305/index.htm.
11. KOZLOVÁ, L. *Výzkumné přístupy*. [online]. cit. [2012-04-09] >. Dostupné z www: <http://www.eamos.cz/amos/ksb/externi/ksb_305/2.htm.
12. KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V. a kol., *Člověk, prostředí, výchova*. Brno: Paido. 2001, 199 s. ISBN 80-7315-004-2.
13. *Kvalitativní výzkum*. [online]. cit. [2012-04-09] >. Dostupné z www: <<http://www.ftvs.cuni.cz/hendl/metodologie/tritypyvyzkumu.htm>.
14. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.
15. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.
16. MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003. 368 s. ISBN 80-247-0650-4.
17. MOJŽÍŠOVÁ, A. *Kapitoly sociální práce v praxi*. 1. vyd. České Budějovice: ZSF JU, 2008. 139 s. ISBN 978-80-7394-074-4.
18. *Odbor školství, sportu a mládeže*. [online]. cit. [2012-04-09] >. Dostupné z www: <<http://obcan.ckrumlov.info/docs/cz/OSSM.xml>.
19. PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací*. Přístupy – dovednosti – poruchy. 1. vyd. Praha: Grada, 2005. 148 s. ISBN 80-247-0858-2.

20. *Poslání a cíle společnosti Kocero*. [online]. cit. [2012-04-09] >. Dostupné z www: < <http://www.kocero.cz/>.
21. POSPÍŠIL, M. *Asertivita je stále živá*. 1. vyd. Plzeň 2005. 239 s. ISBN 80-903529-0-1.
22. *Postup vedení studentů v průběhu odborné praxe*. [online]. cit. [2011-07-16] >. Dostupné z www: < <http://www.rarosp.cz/studenti.html>
23. PREKOP, J. *Empatie – vcítění v každodenním životě*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004. 132 s. ISBN 80-247-0672-5.
24. *Prosazování a obhajoba práv klientů sociální práce*. [online]. cit. [2011-08-01] >. Dostupné z www: < <http://socialnirevue.cz/item/prosazovani-a-obhajoba-prav-klientu-socialni-prace>
25. SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. 240 s. ISBN 978-80-7367-369-7.
26. SLOVÁK, P. *Altruisté v pomáhajících profesích*. Psychologie Dnes. Praha: 2006, roč. 12, č. 4, s. 20 – 21. ISSN 1212-9607.
27. *Sociální percepce*. [online]. cit. [2012-02-13] >. Dostupné z www: <http://mezilidske-vztahy.euweb.cz/poznavani.htm>.
28. *SVP Spirála*. [online]. cit. [2012-04-09] >. Dostupné z www: < <http://www.spirala-krumlov.cz/php/?clanek=uvod>.
29. *Syndrom vyhoření*. [online]. cit. [2011-08-03] >. Dostupné z www: < <http://nemoci.vitalion.cz/syndrom-vyhoreni/>.

30. *Syndrom vyhoření*. [online]. cit. [2011-07-03] >. Dostupné z www: <
<http://syndrom-vyhoreni.cz/>.
31. *Syndrom vyhoření – úvod*. [online]. cit. [2011-07-03] >. Dostupné z www: <
<http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/>.
32. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 1.vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999.
128 s. ISBN 80-85850-69-9.
33. VAN PELTOVÁ, N. *Umění komunikace*. 2. vyd., Praha: Advent-Orion, 2002. ISBN
80-7172-804-7.

8. Klíčová slova

Sociální dovednost

Pomáhající profese

Sociální práce

Syndrom vyhoření

.

.

9. Seznam příloh

Příloha č. 1 – Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

Příloha č. 2 – Otázky kladené sociálním pracovníkům

Příloha č. 1

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

1. Etické zásady

1.1 Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

1.2 Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

1.3 Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

1.4 Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

1.5 Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2.1 Ve vztahu ke klientovi

2.1.1 Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.

2.1.2 Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

2.1.3 Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se

zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

2.1.4 Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

2.1.5 Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.

2.1.6 Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.

2.1.7 Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální

pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

2.2 Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

2.2.1 Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

2.2.2 V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

2.2.3 Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných

klientům.

2. 3 Ve vztahu ke kolegům

2.3.1 Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

2.3.2 Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

2.3.3 Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

2. 4 Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

2.4.1 Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

2.4.2 Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

2.4.3 Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

2.4.4 Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

2.4.5 Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

2.4.6 Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2. 5 Ve vztahu ke společnosti

2.5.1 Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

2.5.2 Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.

2.5.3 Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.

2.5.4 Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

2.5.5 Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

2.5.6 Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy

Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech.

Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou

- kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace), - kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení,
- kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,
- kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci

B. Další problémové okruhy,

které se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů

- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,
- při konfliktu klienta a jiného občana,
- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,
- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společnosti,
- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,

který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost: diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.
2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.
3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabývá účinnosti od 20. 5. 2006.

Zdroj: Etický kodex sociálních pracovníků. [online]. cit. [2012-04-21] >. Dostupné z [www:](http://www.socialni-prace.cz) <

<http://www.nahradnirodina.cz/files/File/ETICK20KODEX20SOCIALNICH20PRACOVNIK1.pdf>.

Příloha č. 2

Otázky kladené sociálním pracovníkům

Jaký je název zařízení, ve kterém pracujete a jakou funkci vykonáváte?

Kolik je vám let?

Jak dlouho pracujete ve své funkci?

Co si myslíte, že spadá pod pojem sociální dovednosti?

Jaké sociální dovednosti využíváte ve své profesi?

Jakou sociální dovednost považujete za klíčovou?

Jakých dovedností nevyžíváte ve své profesi?

Jak rozvíjíte vaši odbornost?

Jaká rizika profese nese, co se týká vaší osobnosti?

Ovlivňuje nějakým způsobem vaše rodinné zázemí používání sociálních dovedností?

Pociťujete na sobě známky vyhoření nebo např. ztrátu lidskosti? Pokud ano, rozved'te to.