

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta

Diplomová práce

Prosociální chování sociálních pracovníků

Autor práce: Bc. Lucie Vrbová

Vedoucí práce: Mgr. Markéta Elich, Ph.D.

Studijní program: Sociální práce (KS)

2022

Prohlášení

„Prohlašuji, že jsem autorkou této kvalifikační práce a že jsem ji vypracovala pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.“

V Českých Budějovicích dne 29.4.2022

.....

Bc. Lucie Vrbová

Poděkování

Děkuji vedoucí diplomové práce Mgr. Markétě Elich, Ph.D., za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

Obsah

Úvod	6
1 Prosociální chování	8
1.1 Vymezení pojmu prosociální chování.....	8
1.2 Prosociální chování z pohledu sociobiologie.....	10
1.3 Prosociální chování a altruismus.....	12
1.4 Formy prosociálního chování.....	14
1.5 Motivace prosociálního chování	16
1.6 Teorie prosociálního chování	18
1.6.1 Teorie sociální směny.....	18
1.6.2 Teorie sociálního učení	18
1.6.3 Teorie sociálních norem	20
1.7 Empatie	21
1.8 Prosociální chování a gender	22
2 Prosociální chování v sociální práci	23
2.1 Cíle a hodnoty sociální práce (v souvislosti s prosociálním chováním).....	23
2.3 Osobnost sociálního pracovníka	27
2.4 Motivace sociálního pracovníka	28
2.5 Profesionální sociální pracovník	29
2.6 Etické aspekty prosociálního chování v sociální práci	32
3 Sociální práce s cizinci.....	35
3.1 Specifika sociální práce s cizinci	35
3.1.1 Komunikace.....	37
3.1.2 Kultura.....	39
3.1.3 Stereotypy, předsudky	40
4 Metodika výzkumu	41
4.1 Cíl výzkumu.....	41
4.2 Výzkumné otázky.....	41
4.3 Výzkumný soubor	41
4.3.1 Kritéria výzkumného souboru	41
4.3.2 Popis výzkumného souboru.....	41
4.4 Metoda výzkumu.....	42
4.5 Průběh výzkumu.....	43

4.6 Výsledky výzkumu.....	44
Diskuse	51
Závěr	57
Seznam použitých zdrojů	58
Abstrakt	62
Abstract.....	63

Úvod

Ve svém osobním i profesním okolí mám osoby, pro které je pomoc potřebným lidem srdeční záležitostí. Naopak jiní sociální pracovníci berou tuto práci čistě jako jejich zaměstnání a zdroj příjmu. Téma této práce bylo zvoleno z důvodu mého zájmu zjistit, jaké jsou rozdíly mezi těmito pracovníky. Volba tohoto tématu byla založena také na mé osobní profesní angažovanosti v tomto oboru. Sama pracuji jako sociální pracovníce, mou cílovou skupinou jsou cizinci, kteří dlouhodobě legálně pobývají na území České republiky. Měl by sociální pracovník, který pracuje s cizinci, mít určité specifické vlastnosti? Měl by se lišit od sociálního pracovníka, který pracuje s jinou cílovou skupinou? Mělo by pomáhání ostatním být jeho posláním? Měl by mít určité vlastnosti, které by z něj dělaly toho „dobrého“ sociálního pracovníka? A je vlastně cílová skupina něco, co ovlivní, jak daný sociální pracovník vykonává své povolání? Na základě těchto otázek jsem se rozhodla v diplomové práci zúžit problematiku prosociálního chování právě na sociální pracovníky, kteří pracují s cílovou skupinou cizinců.

Problematika migrace je v posledních desetiletích v Evropě stále aktuálnější. Nejen občané Evropské unie, ale ve velké míře též občané tzv. třetích zemí (tedy zemí mimo Evropskou unii) přicházejí do České republiky za lepším životem. Někdy migrují celé rodiny, jindy přijíždí jeden z rodičů, aby si v České republice vybudoval určité zázemí, našel si vyhovující bydlení, lukrativní zaměstnání a zajistil tak později vyšší životní úroveň pro zbytek své rodiny, aby ji mohl následně přivítat v již zajištěném prostředí. Otázka migrace v souvislosti se sociální prací je tedy na místě.

Cílem této diplomové práce je identifikovat prvky prosociálního chování u sociálních pracovníků pracujících s cílovou skupinou cizinců.

V návaznosti na volbu tématu této práce jsem se rozhodla při zpracování tématu postupovat způsobem jakéhosi trychtýře: od popisu teorie prosociálního chování, jeho následného zaměření na sociální práci, k finálnímu zúžení problematiky a jejímu zaměření na sociální pracovníky, jejichž cílovou skupinou jsou právě s cizinci.

Diplomová práce je sestavena ze čtyř kapitol. První kapitola se zaměřuje na teoretické objasnění prosociálního chování. V této kapitole je pojem prosociálního chování nejprve vymezen, následně jsou objasněny jeho formy, jeho motivace; prosociální chování je také postaveno vedle, podle některých autorů, jemu příbuzného pojmu, kterým je altruismus. Empatie a gender jsou též pojmy, které jsou v souvislosti s prosociálním chováním uvedeny. Druhá kapitola je zaměřena na prosociální chování v sociální práci. Tato kapitola obsahuje popis cílů a hodnot sociální práce v souvislosti s prosociálním chováním, stejně tak samotného sociálního pracovníka a jeho osobnost, jeho kompetence a jeho motivaci. Tato kapitola se též věnuje profesionalitě sociálních pracovníků a etickým aspektům prosociálního chování v sociální práci. Třetí kapitola se zabývá sociální prací s cizinci. Reflektuje její specifika v podobě hlavních problémů, mezi které je zahrnuta např. komunikace, rozdílná kultura, stereotypy a předsudky. Poslední, čtvrtou kapitolou, je výzkumné šetření. Cílem výzkumného šetření bylo zjistit, v jakých aspektech sociální práce s cizinci se u vybraných sociálních pracovníků projevují prvky prosociálního chování. Při výzkumném šetření byly využity polostrukturované rozhovory. Tato kapitola obsahuje zjištěné výsledky těchto rozhovorů. Ty jsou poté reflektovány v následující části, která nese název „Diskuse“.

Hlavními odbornými zdroji, které byly při tvorbě této diplomové práce využity, byly jak tištěné publikace, tak internetové zdroje, včetně odborných online periodik. Mezi základními zdroji můžeme najít publikace pojednávající o sociální práci, psychologii, prosociálním chování, empatii a etice v sociální práci. Co se týče internetových zdrojů, byly využity především online články, které zveřejňuje časopis Sociální práce. Veškeré zdroje, které byly v této diplomové práci použity, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

1 Prosociální chování

Abychom mohli nahlédnout do definic prosociálního chování, je nutné vymezit původ tohoto pojmu. Prosociální chování je jednou z podmnožin nadřazeného termínu sociální chování, které označuje chování ve společenském kontextu, tedy takové chování, které zahrnuje více osob. V rámci zmíněného působí na sociální chování např. osobní postoje, stereotypy, předsudky, sociální normy a další sociální obsahy.¹

Na základě působení těchto vlivů lze potom rozlišovat několik typů sociálního chování, např. prosociální chování, asociální chování a antisociální chování. Prosociální chování můžeme definovat jako sklon pomáhat druhým.² Toto chování napomáhá vývoji společensky žádoucích situací, konkrétní činy prosociálního chování jsou konány s vidinou prospěchu či užitku druhé osoby.³ Oproti tomu asociální chování nebere ohled na ostatní členy v dané společnosti a ačkoli její mravní normy nerespektuje, neničí je. Nakonec, antisociální chování má za cíl působit proti ostatním členům společnosti, může být dokonce až kriminálního charakteru.⁴

Z tohoto odstavce jsme si mohli udělat stručný obrázek o tom, jak by se prosociální chování mohlo odlišovat od jiných typů reakcí na sociální situaci. Podkapitolou níže bych ráda blíže definovala pojem prosociálního chování.

1.1 Vymezení pojmu prosociálního chování

Termín prosociálního chování byl poprvé použit v 70. letech 20. století, jeho původní význam byl ale jiný, než jak ho vnímáme dnes. Odborníci se v té době zaměřovali na jednání, které bylo společností vnímáno jako tzv. „kulturně žádoucí“ nebo naopak „kulturně nežádoucí“, užíván byl např. pojem „prosociální agrese“. V rámci tohoto pojetí byl kladen důraz především na jednání, které je v dané společnosti hodnoceno velmi kladně, a které je taktéž společensky řádně oceňováno, jednoduše tedy spadá do aktuálních společenských morálních norem – za příklad lze uvést tresty, které ukládají rodiče dětem.⁵ Lze předpokládat, že v dnešní době by naše společnost mohla takovéto jednání vnímat spíše jako nežádoucí a nevhodné. S postupem doby se začal vyvíjet i pohled na společnost. Odborníci začali pojímat prosociálního chování jinak – nově pod tento pojem zahrnují i takové chování, které je od dosavadní „prosociální agrese“ odlišné, téměř až protikladné – konkrétně jde o tendenci pomoci jinému člověku na úkor svých vlastních potřeb. Právě tento vývoj dává základ současnému pojetí prosociálního chování.⁶

¹ Srov. ATKINSON, Rita L. *Psychologie. 2.*, aktualiz. vyd., V Portálu 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-640-3, s. 645.

² Srov. HARTL, Pavel. *Stručný psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-803-1, s. 215.

³ Srov. ATKINSON, Rita L. *Psychologie. 2.*, aktualiz. vyd., V Portálu 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-640-3, s. 645.

⁴ Srov. HARTL, Pavel. *Stručný psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-803-1, s. 212.

⁵ Srov. ZÁŠKODNÁ, Helena a Zdeněk MLČÁK. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2009. ISBN 978-80-7387-306-6, s. 13.

⁶ Srov. tamtéž, s. 13.

V rámci dnešního chápání prosociálního chování je nutno pojmy vyjasnit a uspořádat. Jedna z disciplín, která dává základ vymezení tohoto pojmu, je sociální psychologie. Představitelé tohoto oboru uznávají, že vymezení pojmu prosociální chování je problematické především kvůli rozdílnému chápání tohoto pojmu. Někteří autoři význam pojmu pojmenovávají jako prosociální chování, jiní jako altruismus, další potom jako pomáhání či pomáhající chování.⁷

Tůma považuje za prosociální chování takový čin, který je uskutečněn ve prospěch druhé osoby či více osob.⁸ S tím souhlasí i Špirudová, podle které je prosociální chování „projevem zájmu a snahy přinést prospěch potřebným“.⁹ Takovéto chování má těmto lidem přinést užitek.¹⁰ Může jít o akty každodenního života (např. uvolnění místa v hromadné dopravě těhotné ženě, nabídka pomoci nevidomému člověku při přechodu silnice apod.) i o činy, při kterých pomáhající člověk riskuje svůj vlastní život (např. pomoc při evakuaci osob z hořícího domu).¹¹

Špirudová uvádí definici Kocmichové (2007): „*Prosociální chování je důležitý sociální jev, je to protipól nevyprovokované agresivity a nejspíše i veškerého špatného (asociálního, antisociálního) chování. Je to takové chování, které podporuje sociální vazby a které nás sblíží s lidmi. Prosociální chování se vyznačuje skutky a činy vykonávanými ve prospěch druhého a bez očekávání odměny (materiální, finanční) nebo sociálního souhlasu*“.¹²

Hartl popisuje prosociální chování jako sklon pomáhat druhému člověku, zároveň ho shledává vyvrcholením sociálního chování.¹³ Baštecká cituje Bruggera (1994): „*Utrpení učí člověka hluboce niterným způsobem, že je ohraničenou a závislou bytostí; že my lidé jsme odkázáni na vzájemnou pomoc mezi sebou; (...)*“.¹⁴ Touto citací odkazuje Baštecká na potřebu vzájemnosti (reciprocity) prosociálních činů, kterou podporuje uvedením myšlenky Heideggera (2002), podle kterého je principem bytí člověka jeho *starost a péče o druhé*.¹⁵

Někteří odborníci se zabývají výzkumem pravděpodobnosti výskytu prosociálního chování mimo oborů pomáhajících profesí. Bierhoff (2006) v *Záškodné* uvádí, že pokud

⁷ Srov. SLAMĚNÍK, Ivan a Jaromír JANOUŠEK. *Prosociální chování*. In: VÝROST, Jozef, Ivan SLAMĚNÍK a Eva SOLLÁROVÁ. *Sociální psychologie: Teorie, metody, aplikace*. Praha: Grada, 2019, s. 214-223. ISBN 978-80-247-5775-9, s. 214.

⁸ Srov. TŮMA, Jiří, Milada KREJČÍ a Václav HOŠEK. *Spiritualita wellness*. 1. vydání. Praha: Grada, 2018. ISBN 978-80-247-2893-3, s. 27.

⁹ ŠPIRUDOVÁ, Lenka. *Doprovázení v ošetrovatelství I: pomáhající profese, doprovázení a systém podpor pro pacienty*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2015. Sestra. ISBN 978-80-247-5710-0., s. 29.

¹⁰ Srov. SLAMĚNÍK, Ivan a Jaromír JANOUŠEK. *Prosociální chování*. In: VÝROST, Jozef, Ivan SLAMĚNÍK a Eva SOLLÁROVÁ. *Sociální psychologie: Teorie, metody, aplikace*. Praha: Grada, 2019, s. 214-223. ISBN 978-80-247-5775-9, s. 214.

¹¹ Srov. TŮMA, Jiří, Milada KREJČÍ a Václav HOŠEK. *Spiritualita wellness*. 1. vydání. Praha: Grada, 2018. ISBN 978-80-247-2893-3, s. 27.

¹² ŠPIRUDOVÁ, Lenka. *Doprovázení v ošetrovatelství I: pomáhající profese, doprovázení a systém podpor pro pacienty*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2015. Sestra. ISBN 978-80-247-5710-0., s. 29.

¹³ Srov. HARTL, Pavel. *Stručný psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-803-1., s. 202.

¹⁴ BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychosociální krizová spolupráce*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2013. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4195-6, s. 68.

¹⁵ Srov. tamtéž, s. 68.

se potřeba pomoci vyskytne ve větší skupině lidí, zodpovědnost za pomoc potřebné osobě se rozděluje, na což navazuje snížení pravděpodobnosti dané pomoci.¹⁶

Na prosociální sklony má také vliv samotná osobnost daného člověka. Nelze ale předpokládat, že osobnostní rysy budou mít větší vliv na prosociální chování než samotná situace, ve které je potřeba jednat.¹⁷

1.2 Prosociální chování z pohledu sociobiologie

V dostupné literatuře můžeme najít nepřeberné množství teoretických výkladů toho, co v člověku zapříčiňuje sklony chovat se prosociálně. Sociobiologové, stejně jako další odborníci, se taktéž věnují zkoumání prosociálního chování, především jeho genetickému vývoji. Podle všeho mají pomáhání a kooperace ve skupině kořeny ve vývoji našeho druhu.¹⁸

„*Jistá forma prosociálního chování je patrně nezbytná pro zachování druhu*“.¹⁹ Ve zvířecí říši můžeme najít vzájemnou pomoc dalším příslušníkům svého druhu především v případě hrozby – odborníci předpokládají, že původem tohoto chování by měl být vrozený pud zachování příslušného rodu, tedy ochrany dané sociální skupiny.²⁰ Podle Matouška se „*zvířata i lidé dokážou chovat nesobecky*“.²¹ Prosociální chování u zvířat tak vlastně jde proti známé teorii o přežití silnějšího jedince. Pokud se totiž takto prosociálně se chovající jedinec obětuje pro druhé, snižuje se tím šance, aby jeho geny byly předány potomkům. Tendence pomáhat ostatním má vysokou hodnotu nikoli z hlediska přežití jednotlivce, nýbrž záchrany jakéhokoli nositele genů. „*I když se geny chovají ‚sobecky‘, organismus, člověk, může jednat ‚altruisticky‘, ‚solidárně‘*“.²² Evoluční biologové vycházejí z předpokladu, že predispozice pro prosociální chování nám byla dána v rámci naší genetické výbavy. Jak popisují van Vugt a Park, lidé jsou druh zdržující se v kmenech („tribal species“), přičemž jsou, stejně tak jako další členové zvířecí říše, schopni jak obrovské tolerance vůči druhým, tak zároveň i hlubokého odporu, nepřátelství či nesouhlasu. Na základě toho autoři přirovnávají lidský druh například k mravencům, včelám, termitům či šimpanzům.²³

¹⁶ Srov. ZÁŠKODNÁ, Helena a Zdeněk MLČÁK. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2009. ISBN 978-80-7387-306-6, s. 15.

¹⁷ Srov. HOGG, Michael A. a Graham M. VAUGHAN. *Social Psychology*. 4. vyd. Essex, UK: Pearson Education Limited, 2005. ISBN 978-0-273-68699-6, s. 538.

¹⁸ Srov. ATKINSON, Rita L. *Psychologie*. 2., aktualiz. vyd., V Portálu 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-640-3, s. 61-63.

¹⁹ HONZÁK, Radkin. *Některé základní otázky psychologické etiky*. In: WEISS, Petr. *Etické otázky v psychologii*. Praha: Portál, 2011, s. 53-73. ISBN 978-80-7367-845-6., s. 53.

²⁰ Srov. ATKINSON, Rita L. *Psychologie*. 2., aktualiz. vyd., V Portálu 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-640-3, s. 61-63.

²¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7., s. 246.

²² Tamtéž, .s. 247.

²³ Srov. VAN VUGT, Mark a Justin H. PARK. *The Tribal Instinct Hypothesis: Evolution and the Social Psychology of Intergroup Relations*. In: STÜRMER, Stefan a Mark SNYDER. *The Psychology of Prosocial Behavior: Group Processes, Intergroup Relations, and Helping*. West Sussex, UK: Blackwell Publishing, 2010, s. 13-32. ISBN 978-1-4051-7881-5, s. 15.

Van Vugt a Park si pokládají otázku: „*Jaké konkrétní problémy spojené s otázkou přežití a rozmnožování byly v historii řešeny prostřednictvím tendencí jednotlivých jedinců vcítit se, pochopit, a především pomáhat členům vlastní skupiny (na rozdíl od osob mimo tuto skupinu)?*“ Zajímá je především fylogenetický původ těchto tendencí – kdy se v lidském vývoji objevily tendence pomáhat ostatním? A můžeme najít podobné principy chování v u jiných živočišných druhů?²⁴

Výše zmínění autoři do této problematiky vnášejí pojem „*hypotéza druhového instinktu*“ („*tribal instinct hypothesis*“). Tato hypotéza pracuje s myšlenkou, že v rámci výzkumu psychologie sociálních skupin mohou existovat rozdíly mezi ženským a mužským pohlavím; za důvod tomu autoři dávají především rozdílný ancestrální vývoj mužů a žen a tlak na konkretizaci jejich role v rámci tehdejší společnosti (př.: muž = válečník, žena = matka apod.). Van Vugt a Park uvádějí i tvrzení, které nahlíží na muže jako na odpovědné jedince v případě komunikace mezi kmeny či jinými skupinami, v souvislosti s případnou vzájemnou pomocí. Podle tohoto tvrzení jsou muži těmi, kteří se starají o zajištění meziskupinových vztahů v opravdovém životě.²⁵

I u malých dětí můžeme vidět tendence jednat prosociálně. Již tříleté děti mají starost o své vrstevníky, určitým způsobem reagují na jejich verbální vyjádření nespokojenosti či bolesti. U dětí čtyř let věku lze pozorovat reakce na nouzi druhého dítěte a rozlišování toho, zda jejich nespokojenost zavinili nebo nezavinili. V případě, že druhé dítě zažívá nespokojenost z důvodu zavinění pozorovaného dítěte, jeví, dítě, které je vinné, vyšší míru empatie a snahu situaci napravit. U dětí mladšího školního věku má na vyhodnocení krizové situace vliv fáze jejich kognitivního vývoje. Na základě toho je dítě schopno více či méně vnímat bolest druhého dítěte, na základě čehož vyhodnocuje situaci a volí způsob své reakce. U starších dětí, které disponují schopností vnímat souvislosti mezi událostmi a tyto události předpovídat, a které mají tedy vyšší sociální odpovědnost a schopnost morálního usuzování, jsou prosociální tendence vyšší. Základem schopnosti prosociálního chování je jistá úroveň sociálně kognitivních procesů. Pro akt pomoci je nutné, aby daná osoba nejprve zpozorovala nouzovou situaci, vyhodnotila jí a shledala jí jako situaci, při které je nutno zakročit.

„*Sobectví člověka regulují mravní a náboženské příkazy*“.²⁶ V rámci vývojové psychologie lze považovat morální usuzování a empatii za dva zásadní a na sobě nezávislé sociálně kognitivní procesy. V souvislosti s morálním usuzováním lze hovořit o principech, které děti používají, aby vyhodnotily rozdíl mezi správným a špatným způsobem jednání/reakce na krizovou situaci. Zásadním zdrojem pro vyhodnocování morálního vývoje je teorie J. Piageta, který propojuje souvislost morálního úsudku a egocentrismu. Podle jeho teorie je právě vývoj morálního úsudku založen na překonání egocentrismu.²⁷

²⁴ Srov. VAN VUGT, Mark a Justin H. PARK. *The Tribal Instinct Hypothesis: Evolution and the Social Psychology of Intergroup Relations*. In: STÜRMEER, Stefan a Mark SNYDER. *The Psychology of Prosocial Behavior: Group Processes, Intergroup Relations, and Helping*. West Sussex, UK: Blackwell Publishing, 2010, s. 13-32. ISBN 978-1-4051-7881-5, s. 15.

²⁵ Srov. tamtéž, s. 15.

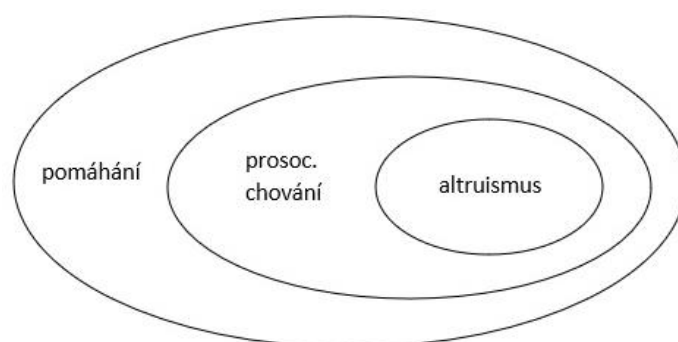
²⁶ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7., s. 247.

²⁷ Srov. ZÁŠKODNÁ, Helena a Zdeněk MLČÁK. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2009. ISBN 978-80-7387-306-6, s. 75.

1.3 Prosociální chování a altruismus

Pokud v odborné literatuře hledáme vysvětlení prosociálního chování, můžeme si všimnout, že mnozí autoři užívají souvislost s jinými výrazy, které vyjadřují určitou podobnost. Německý psycholog H.W. Bierhoff (2006) v *Záškodné* pojmenovává tři úzce příbuzné pojmy: pomáhání, prosociální chování a altruismus. Pojem „pomáhání“ je podle něj obecný, zároveň je podle autora ostatním dvěma pojmům nadřazený. „Pomáhání“ podle něj zahrnuje všechny typy vzájemné pomoci a podpory mezi lidmi.²⁸ Podle Špirudové lze pomáhání označit za „*takové prosociální chování, kterým člověk vlastním způsobem (tedy např. ne darem) změní situaci druhého k lepšímu*“.²⁹ Termínem prosociální chování označuje Bierhoff takové chování, jehož cílem je pomoci druhému, tak, aniž by pomáhající osobu k uskutečnění pomoci druhé osobě vázala povinnost vycházející například z jeho povolání (dnes bychom mohli tento princip popsat termínem „pomáhající profese“). Poslední pojem, altruismus, je podle autora jakousi samostatnou formou – altruistický člověk je motivován především jeho vlastními vnitřními odměnami, jde ale samozřejmě i o prospěch pomáhané osoby. Altruismus je v tomto pojetí jakýmsi jádrem obou předchozích pojmů, je jejich základem.³⁰

Obr. č. 1: Vztah mezi pomáháním, prosociálním chováním a altruismem (Bierhoff, 2002)³¹



Na altruismus můžeme nahlížet ze dvou úhlů pohledu. Jak uvádí Shaffer (2009) v *Záškodné*, předmětem našeho nahlížení může být buď motivace chování, tzn. motivuje nás případný prospěch pomáhané osoby, nebo je naším cílem pouze posouzení toho, zda dané chování zajišťuje prospěch druhé osoby, bez ohledu na motivy a důvody poskytnutí pomoci druhé osoby. Podle *Záškodné* je prosociální chování úzce příbuzné s altruismem, mají přesto ale zásadní rozdíly.³² Autorka pracuje s východiský

²⁸ Srov. ZÁŠKODNÁ, Helena a Zdeněk MLČÁK. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2009. ISBN 978-80-7387-306-6, s. 15-16.

²⁹ ŠPIRUDOVÁ, Lenka. *Doprovázení v ošetřovatelství I: pomáhající profese, doprovázení a systém podpor pro pacienty*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2015. Sestra. ISBN 978-80-247-5710-0., s. 29.

³⁰ Srov. ZÁŠKODNÁ, Helena a Zdeněk MLČÁK. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2009. ISBN 978-80-7387-306-6, s. 16.

³¹ MLČÁK, Zdeněk, Karel PAULÍK a Helena ZÁŠKODNÁ, ed. *Osobnost v kontextu prosociálního chování a zátěžové odolnosti*. V Ostravě: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2008. ISBN 978-80-7368-532-4, s. 37.

³² Srov. ZÁŠKODNÁ, Helena a Zdeněk MLČÁK. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2009. ISBN 978-80-7387-306-6, s. 15.

izraelského autora Daniela Bar-Tala (1982), který popisuje altruismus jako „*jeden z typů prosociálního chování*“. Prosociální chování totiž rozděluje na dva typy, a to na základě vnitřní motivace, která vede k takovému chování:

- Prvním typem je již zmíněný altruismus: situace, kdy osoba koná dobro bez jakéhokoli očekávání vnějšího docenění, zároveň je nutné, aby byl tento čin dobrovolný. Toto chování je konáno bez jiného cíle („*chování, které má cíl samo v sobě*“).
- Druhým typem je „*akt restituace*“ – daný člověk cítí urputnou nutnost odvděčit se za pomoc, kterou mu dříve někdo poskytl, případně za špatný čin, který tato osoba v minulosti uskutečnila vůči někomu jinému a nyní ji chce napravit.³³

Definovat samotný pojem altruismus či altruistické chování je i dnes velmi obtížné. Někteří autoři či osoby z praxe ho zaměňují s tzv. prosociálním chováním jiní vidí v těchto pojmech významný rozdíl.

Hartl a Hartlová citují výraz A. Comta (1953): „(altruismus je) *nesobecký charakter mezilidských vztahů, láska pro blaho druhých; projevuje se myšlením, cítěním a jednáním, který bere ohled na ostatní lidi*“. Autoři ve stejném díle uvádí i biologické pojetí tohoto pojmu: „*sebezničující nebo sebeoslabující chování prováděné ve prospěch druhých, a které může být zcela racionální nebo automatické, neuvědomělé nebo uvědomované a vedené vrozenými emocionálními reakcemi*“.³⁴

Záškodná definuje altruismus jako „*dobrovolné, nezištné chování, kde je pomoc poskytnuta druhému bez očekávání materiálního či jiného zisku, sociálního souhlasu nebo jejího opětování v budoucnu (...)*. Na základě této definice autorka vymezuje čtyři znaky altruismu: dobrovolnost, užitek pro partnera, nezištnost a obětování vlastních nákladů.³⁵

Stručný psychologický slovník definuje altruismus jako „*poskytování výhod jiným na úkor sebe*“, přičemž ho rozlišuje na příbuzenský a reciproční altruismus.³⁶ Reciproční altruismus definuje Hartl následovně: „*výměna ‚altruistických‘ činů jednotlivci v rozdílných časech, například jedinec pomůže druhému v očekávání, že mu pomoc bude později v případě potřeby vrácena*“.³⁷ Příbuzenský altruismus je podle něj „*poskytování výhod geneticky příbuzným jedincům na vlastní úkor; ukazuje se, že i když je nevýhodný pro jedince, jenž se tak chová, celkově zvyšuje šanci na nositelů daného genu na přežití a rozmnožení*“.³⁸ Oproti tomu jinou definici nabízí v Psychologickém slovníku: „*altruismus příbuzenský – názor zastánců sociobiologie, že pro altruismus je důležitá míra genetické příbuznosti mezi tím, kdo pomáhá, a tím, komu je pomoc poskytována; čím je míra genetické příbuznosti vyšší, tím větší oběti je pomáhající*

³³ Srov. ZÁŠKODNÁ, Helena a Zdeněk MLČÁK. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2009. ISBN 978-80-7387-306-6, s. 15.

³⁴ HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-x, s. 33.

³⁵ ZÁŠKODNÁ, Helena a Zdeněk MLČÁK. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2009. ISBN 978-80-7387-306-6, s. 16-17.

³⁶ HARTL, Pavel. *Stručný psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-803-1., s. 16.

³⁷ HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-x., s. 33.

³⁸ HARTL, Pavel. *Stručný psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-803-1, s. 208.

*strana zpravidla ochotna přinést“.*³⁹ Slaměník s Janouškem toto nesourodé chápání vyjasňují. Termín prosociální chování stojí podle něj v pomyslné hierarchii výše, altruismus je pouze specifickým poddruhem prosociálního chování.⁴⁰

Zajímavým příkladem pomoci mohou být oblíbené charitativní akce. Pomocí je při těchto akcích především pomoc finanční, která v danou chvíli není akutní. Osoby, které se těchto akcí účastní, jsou často přemoženy pocitem viny, který postupně odeznívá, pokud daná osoba tyto akce finančně podporuje. Jiným motivem může být pro osoby, které onu charitativní akci podporují, i jejich momentální rozpoložení, např. dobrá nálada, či následování takového vzorového chování (př.: byli jsme svědkem toho, jak někdo jiný předává finanční dar na této charitativní akci, což nás motivuje k tomu, že tento dobrý skutek také uskutečnime). K tomuto příkladu můžeme zmínit i jiné dárcovství, např. darování krve apod.⁴¹ Jak popisují van Vugt a Park, podobné chování může ale v některých případech hraničit s tzv. „*kompetitivním altruismem*“, který popisuje princip chování vysoce postavených skupin či jednotlivců, kteří se účastní charitativních akcí či pomáhají sociálně slabším lidem čistě z toho důvodu, aby upevnili svůj sociální status nebo svou nadřazenou pozici.⁴²

1.4 Formy prosociálního chování

Záškodná se věnuje vymezení jednotlivých druhů prosociálního chování a stanovuje mezi nimi zásadní rozdíly. Za východisko jednotlivých druhů prosociálního chování považuje autorka zdroj, který spouští ono pomáhání. Na základě toho potom rozlišuje „*spontánní*“ a „*responzivní*“ prosociální chování. Na základě zmíněného rozlišení můžeme odvodit, že osoba, jejíž prosociální chování považuje autorka za spontánní, sama rozpoznala, že druhá osoba potřebuje pomoci. Naopak člověk, který jedná „*responzivně*“, jedná čistě jen v reakci na vyjádřenou žádost potřebné osoby. Autorka též užívá čas jako jeden z hlavních klasifikátorů: projevy prosociálního chování rozděluje podle časové lhůty na „*jednorázové*“, „*krátkodobé*“, „*dlouhodobé*“ aj.⁴³ Záškodná uvádí J. Reykowskiho (1979), který za důležité aspekty tohoto chování považuje vynaložená úsilí a obdržené zisky, a to v takovém rámci, které zasahuje do různých typů lidské interakce.

³⁹ HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-x., s. 33.

⁴⁰ Srov. SLAMĚNÍK, Ivan a Jaromír JANOUŠEK. *Prosociální chování*. In: VÝROST, Jozef, Ivan SLAMĚNÍK a Eva SOLLÁROVÁ. *Sociální psychologie: Teorie, metody, aplikace*. Praha: Grada, 2019, s. 214-223. ISBN 978-80-247-5775-9, s. 214.

⁴¹ Srov. ATKINSON, Rita L. *Psychologie*. 2., aktualiz. vyd., V Portálu 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-640-3, s. 645.

⁴² Srov. VAN VUGT, Mark a Justin H. PARK. *The Tribal Instinct Hypothesis: Evolution and the Social Psychology of Intergroup Relations*. In: STÜRMER, Stefan a Mark SNYDER. *The Psychology of Prosocial Behavior: Group Processes, Intergroup Relations, and Helping*. West Sussex, UK: Blackwell Publishing, 2010, s. 13-32. ISBN 978-1-4051-7881-5, s. 17.

⁴³ Srov. ZÁŠKODNÁ, Helena a Zdeněk MLCÁK. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2009. ISBN 978-80-7387-306-6, s. 49.

Činnosti v rámci těchto interakcí rozdělujeme do čtyř kontextů:

1) Prosociální chování

- „*Činnosti allocentrické*“: činnost je založená na tom, že pomáhaná osoba získá prospěch, zatímco pomáhající člověk něco vlastního a velmi cenného obětuje (majetek, zdraví, život);
- „*činnosti pomáhající*“: principem této činnosti je, aby pomáhaná osoba získala daný prospěch, přičemž investované náklady, které přináší pomáhající člověk, jsou přirozenými náklady dané činnosti (čas, fyzická námaha, vynaložené úsilí);
- „*činnosti kooperativní*“: tato činnost je postavena na tom, aby přijímající osoba nebo osoby získali onen prospěch, případně aby alespoň nic neztratili.

2) Asociální chování

- „*Činnosti egocentrické*“: v rámci této činnosti jde pouze o čistý zisk, přičemž prospěch či ztráty druhých jsou ryze vedlejším důsledkem.

3) Antisociální chování

- „*Činnosti exploativní*“: jednání dané osoby je uzpůsobeno jeho touze po prospěchu, a to s tou podmínkou, že tento prospěch zajišťují náklady ostatních lidí;
- Poslední činnost je založena na tom cíli, aby jiná osoba zažila ryzí ztrátu/úsilí, a to nezávisle na nákladech, které v této situaci vynaloží osoba konající tuto činnost.

4) Neutrální chování

- Daná osoba se snaží uspět, ale mezi její snahou a zájmy jejího okolí neexistuje žádná přímá souvislost.⁴⁴

V rámci diskuse o formách prosociálního chování je nutno zmínit i příjemce poskytované pomoci. Takový člověk, kterému je pomáháno, může být naší nejbližší osobou, někdo, koho známe od vidění, nebo i úplně cizí člověk. Lze říci, že prosociální chování je přirozenou reakcí na jakoukoli tíseň osoby, kterou milujeme nebo máme rádi, která pro nás mnoho znamená. Takovéto chování je společností očekávané a je považováno za samozřejmé. Z tohoto důvodu je společností více doceňováno poskytnutí pomoci osobě, kterou pomáhající člověk nezná, na které mu vlastně nezáleží.⁴⁵

⁴⁴ Srov. ZÁŠKODNÁ, Helena a Zdeněk MLCÁK. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2009. ISBN 978-80-7387-306-6, s. 50.

⁴⁵ Srov. SLAMĚNÍK, Ivan a Jaromír JANOUŠEK. *Prosociální chování*. In: VÝROST, Jozef, Ivan SLAMĚNÍK a Eva SOLLÁROVÁ. *Sociální psychologie: Teorie, metody, aplikace*. Praha: Grada, 2019, s. 214-223. ISBN 978-80-247-5775-9, s. 214.

1.5 Motivace prosociálního chování

Jak definují Slaměník s Janouškem, motivace představuje „*hybné síly psychického charakteru, (...) které uvádějí do pohybu lidské chování a činnost*“; je energií, jejímž výsledkem je konkrétní chování dané osoby.⁴⁶ Nakonečný chápe motivaci jako „*psychologické důvody chování, jeho subjektivní význam a současně vysvětluje pozorovanou variabilitu chování, proč se lidé orientují na různé cíle*“.⁴⁷

Motivace slouží především k uspokojení aktuálních potřeb jedince, můžeme jí proto nazvat jako sobeckou. Naplnění našich potřeb je tím cílem, za kterým se ženeme, a motivované chování nás vždy směřuje ke splnění tohoto cíle.⁴⁸ Motivace je to, co energetizuje naše chování, co mu propůjčuje intenzitu a délku trvání.⁴⁹ Motivaci bychom též mohli popsat jako soubor nejrůznějších faktorů, které ponoukají, navádějí a udržují chování a jednání daného jedince. Naše motivace je významně ovlivňována vnějšími pohnutkami, které jsou pro daného člověka nějakým způsobem významné; zároveň je zaměřená na cíl, kterého chce tento člověk dosáhnout, případně naopak na to, čemu se chce vyhnout. Je známo několik druhů motivace, které se odlišují původem motivu, který pohání chování jedince. Motivace primární je založena na naplňování vrozených biologických potřeb. Podle Hartla tyto potřeby „*fungují jako instinkty a vyvíjejí se podmiňováním*“.⁵⁰ Na primární motivaci je založená tzv. sekundární motivace, jejíž principem je opakování naučených vzorců chování. V rámci tématu je nutno zmínit i následné členění, a to rozdělení podle místa, ze kterého vycházejí motivy pohánějící naše chování. Jde o motivaci vnější, jenž užívá motivy podmětů v našem okolí – toho, zda jsme nebo nejsme obklopeni jinými lidmi, jaké je momentálně roční období, jaké je počasí apod. Na druhé straně, vnitřní motivace vychází z nitra samotného jedince. Nemusí jít pouze o fyziologické potřeby, tedy např. hladinu hormonů, hlad, žízeň aj., ale jde i o sny, přání, touhy či představy.⁵¹

Je zřejmé, že i v rámci prosociálních tendencí na naše jednání působí naše sociální skupina. V rámci působení vnějších vlivů můžeme podle Slaměníka a Janouška u jedince pozorovat např. motivaci interpersonální, při které se daná osoba ztotožňuje s jiným jedincem v jeho okolí, či motivaci skupinovou, při které se daná osoba identifikuje s aktuálními přesvědčeními jeho sociální skupiny. V rámci sociálně-psychologického pojetí nelze jasně říct, co vlastně prosociální chování motivuje. Kdybychom se na tuto motivaci podívali z pohledu behaviorismu, bylo by nám zřejmé, že každý čin jednotlivce vyvolá reakci, odměnu nebo trest. Na základě toho lze předpokládat, že „*prosociální chování je buď vrozené, nebo pevně zabudované do*

⁴⁶ SLAMĚNÍK, Ivan a Jaromír JANOUŠEK. *Prosociální chování*. In: VÝROST, Jozef, Ivan SLAMĚNÍK a Eva SOLLÁROVÁ. *Sociální psychologie: Teorie, metody, aplikace*. Praha: Grada, 2019, s. 214-223. ISBN 978-80-247-5775-9, s. 115.

⁴⁷ NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, 1996. ISBN 80-200-0592-7, s. 12.

⁴⁸ Srov. KUTNOHORSKÁ, Jana, Martina CICHÁ a Radoslav GOLDMANN. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7, s. 52.

⁴⁹ Srov. NAKONEČNÝ, Milan. *Lexikon psychologie*. 2., podstatně rozš. vyd. Praha: Vodňář, 2013. ISBN 978-80-7439-056-2., s. 75.

⁵⁰ HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-x, s. 328.

⁵¹ Srov. tamtéž, s. 328.

motivační struktury osobnosti během procesu socializace“.⁵² Tím ale nelze konstatovat, že všichni lidé mají stejné prosociální tendence – jejich úroveň je u každého člověka rozdílná, u některých mohou být tyto tendence téměř na nule. Takoví lidé tedy nevyznačují známky prosociálního, nýbrž tzv. antisociálního chování.⁵³

Záškodná uvádí Carla a Randallovou (2002), kteří porovnávají motivaci jednotlivých typů prosociálního chování, na jejímž základě pojmenovávají šest typů tohoto chování:

- 1) „*Altruistické prosociální chování*“ představuje dobrovolné pomáhání lidem. Motivací je v tomto případě samotný zájem pomáhajícího člověka o prospěch pomáhané osoby. Svou motivační roli při něm sehrává soucit a přijímání perspektivy pomáhaného člověka za vlastní.
- 2) „*Kompliance*“ je takové pomáhání druhým, které je motivované jejich slovní či neverbální žádostí. Může být také spojována s vyšší úrovní morálního usuzování, či snahou o získání sociálního uznání. Tento druh prosociálního chování se mezi lidmi vyskytuje častěji než spontánní pomáhání.
- 3) „*Emocionální prosociální chování*“ označuje pomoc v emocionálně vypjatých situacích, které u pomáhajících osob mohou vyvolávat soucit, ale i vysokou úroveň vzrušení. Takovéto prosociální chování je motivováno především empatií, dále potom morálním usuzováním či připisováním zodpovědnosti.
- 4) „*Veřejné prosociální chování*“ je vykonáváno před přihlížejícími, proto může být zčásti motivováno přáním přijetí v dané sociální skupině, stejně tak jako získání respektu druhých. Poskytnutí pomoci se v tomto případě jeví jako velmi vhodná příležitost k tomu, aby pomáhající osoba předvedla svou sílu, ochotu, výjimečnost, moc atd. Přes motivaci, která se zprvu jeví jako altruistická, je hlavním zájmem především uspokojení vlastních egoistických potřeb (pomoc druhému je až vedlejším cílem).
- 5) „*Anonymní prosociální chování*“ je vykonáváno, aniž by pomáhající člověk věděl, komu pomáhá. Motivací tohoto chování jsou většinou pozitivně prožívané pocity, které vycházejí ryze z toho, že člověk vykonal dobrý skutek, bez ohledu na to, jaké povahy je tento skutek.
- 6) „*Prosociální chování v naléhavých situacích*“ (některé zdroje uvádějí pojmenování emergentní prosociální chování) se vztahuje na pomoc lidem, kteří se nacházejí v krizových či jiných nouzových situacích, kdy je nutno zasáhnout okamžitě, rychle. V rámci těchto činů bývá motivací především nezištný altruismus, může jít i o občanskou odvalu.⁵⁴

Zatímco motivace egoistického chování je založena na cíli, kterého chce daná osoba dosáhnout, aby zachovala nebo povýšila úroveň svého vlastního života, motivace altruistického chování je založena na tom, aby daná osoba dosáhla stavu, ve kterém bude zachována nebo povýšena úroveň života jiné osoby.

⁵² SLAMĚNÍK, Ivan a Jaromír JANOUŠEK. *Prosociální chování*. In: VÝROST, Jozef, Ivan SLAMĚNÍK a Eva SOLLÁROVÁ. *Sociální psychologie: Teorie, metody, aplikace*. Praha: Grada, 2019, s. 214-223. ISBN 978-80-247-5775-9, s. 215.

⁵³ Srov. tamtéž, s. 214-215.

⁵⁴ Srov. ZÁŠKODNÁ, Helena a Zdeněk MLČÁK. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2009. ISBN 978-80-7387-306-6, s. 50-51.

1.6 Teorie prosociálního chování

Prosociální tendence a jejich původ zkoumají odborníci z mnoha stran. Tyto různé úhly náhledu na prosociální chování daly vzniknout několika konkrétním teoriím, které přiblížím v této podkapitole.

1.6.1 Teorie sociální směny

„Podle teorie sociální směny mají z pomoci užitek jak lidé, jimž je pomáháno, tak lidé, kteří pomáhají.“⁵⁵

Jednou ze známých koncepcí, které nám přibližují prosociální chování, je teorie sociální směny, jindy též výměny. Ta na prosociální chování nahlíží především v souvislosti se ziskem jak pomáhané, tak pomáhající osoby. Atkinson popisuje tuto teorii jako přístup, podle kterého si oba účastníci dané situace (tedy pomáhající a pomáhaná osoba) vyměňují tzv. odměny, které dělají toto chování nesobeckým.⁵⁶ Pomáhající osoba učiní nějaký skutek, za který následně získá odměnu. Touto odměnou může být často pouze dobrý, příjemný pocit z uskutečněného činu, spolu s uznáním sociálního okolí. Čím vyšší je závažnost situace, např. v ní hrozí nějaké nebezpečí úrazu, tím lepší pocit z poskytnutí pomoci daný člověk má, což mu je o to větší odměnou.⁵⁷

Tato teorie předpokládá, že při interakci mezi lidmi nedochází pouze k naplnění dané potřeby (např. v rámci poskytnutí sociální služby), ale také k výměně pomoci. Když se pomáhající osoba rozhoduje, zda druhému pomoci nebo ne, zvažuje při tom úsilí, které ho pomoc bude stát, a zároveň zisk, který od pomoci očekává. V případě, že se pomáhající osobě zdá, že jí vydané úsilí má větší hodnotu než potenciální zisk, tuto situaci vyhodnotí jako nevýhodnou a žádoucí pomoc neposkytne.⁵⁸

1.6.2 Teorie sociálního učení

Již od narození je na každého člověka vyvíjen velký tlak od vnějšího okolí. Z počátku života od rodinných příslušníků, následně potom od zástupců školních institucí či kolegů v zaměstnání. Genetické predispozice, se kterými se každý člověk narodí, nám neukládají vrozené reakce na sociální situace, ty se vyvíjejí až s postupující sociální zkušeností. Všichni, kterými se v životě obklopujeme, mohou mít vliv na náš vývoj v oblasti sociální interakce či chování v sociálních situacích.

⁵⁵ Srov. ATKINSON, Rita L. *Psychologie. 2.*, aktualiz. vyd., V Portálu 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-640-3, s. 645.

⁵⁶ Srov. tamtéž, s. 645.

⁵⁷ Srov. SLAMĚNÍK, Ivan a Jaromír JANOUŠEK. *Prosociální chování*. In: VÝROST, Jozef, Ivan SLAMĚNÍK a Eva SOLLÁROVÁ. *Sociální psychologie: Teorie, metody, aplikace*. Praha: Grada, 2019, s. 214-223. ISBN 978-80-247-5775-9., s. 215.

⁵⁸ Srov. tamtéž, s. 215.

Jedním ze zásadních představitelů teorie sociálního učení je americký psycholog Julian Rotter, který vysvětluje chování člověka v jeho interakci v sociálním prostředí.⁵⁹ Jeho teorie je založena na tom, že chování člověka je osvojováno v takových situacích, kdy jsou sociální potřeby tohoto jedince zprostředkovány účastníky těchto sociálních situací. Rotter teorii zakládá na čtyřech proměnných, kterými jsou „*potenciál chování, očekávání, hodnota posílení a psychologická situace*“:

- *Potenciál chování*: každá sociální situace nabízí k několika reakcím (chování), potenciál chování představuje pravděpodobnost volby této reakce, především v souvislosti se ziskem dané osoby. Tento potenciál se u každého člověka může měnit v závislosti na danou situaci.
- *Očekávání* představuje pravděpodobnost, že reakce na danou sociální situaci (chování) povede k předpokládanému výsledku.
- *Hodnota posílení* je aktuální v tu chvíli, kdy ze sociální situace vyplývá u daného člověka několik reakcí, přičemž všechny jsou rovnocenné. Daná osoba v tu chvíli vyhodnocuje, jaká reakce pro něj bude mít větší hodnotu.
- *Psychologická situace*: touto proměnnou sice nelze předpovídat sociální situaci, nicméně podle Rottera je nutná proto, abychom si uvědomili osobnostní odlišnosti mezi jednotlivými účastníky sociální situace, kteří si danou situaci budou s největší pravděpodobností odlišně interpretovat.⁶⁰

Rozdílné pojetí teorie sociální směny zastává kanadský psycholog Albert Bandura. Bandura tuto teorii, kterou nazval jako teorii „*sociálně kognitivního učení*“, zakládá na procesu napodobování. Tento proces učení pozorováním a napodobováním modelu nazývá Bandura pojmem „*observační učení*“. Modelem přitom může být jakákoli osoba v našem životě, která na nás nějakým způsobem výrazně zapůsobí (buď jedním nárazovým, přesto výrazným činem, který si zapamatujeme, nebo naopak dlouhodobým působením v průběhu našeho života, přičemž chování modelu na nás může působit jak pozitivně, tak negativně. Chování těchto modelů v našem životě se nám vrývá do paměti, kde následně tvoří mentální obrazy či slovní symboly. Tyto symboly mohou být v budoucnu vyvolány (např. vzpomínkou) – pokud k tomu dojde, vytváří se nové vzorce chování, které kombinují a přetváří ty staré zažité symboly. Tento proces zabraňuje přesné imitaci zapamatovaného chování modelu a dochází k tvorbě nových forem chování. Pokud na nás model působí negativně, vyvolání zapamatovaného mentálního obrazu může vést k několika reakcím – kopírování daného chování, přestože na nás mělo špatný vliv, nebo pojetí tohoto mentálního obrazu jako něčeho, čemu se chceme v budoucnu vyvarovat a přeformování tohoto obrazu v pozitivní reakci v případě opakování stejné situace v našem životě. Podle Bandury mohou následky reakce, které daný člověk prožívá, ovlivnit jeho chování v budoucnu. Reakce, které se u dané osoby projeví v minulosti, mohou být potlačeny, přestože podnítily pozitivní reakci sociální skupiny, naopak reakce, které byly v minulosti potlačeny, dostávají prostor pro uplatnění. Příkladem pro toto chování může být osoba závislá na alkoholu, která ačkoli pochází z rodiny alkoholiků, nevědomě imituje agresivní chování rodičů.⁶¹

V rámci své teorie vysvětluje Bandura také pojem „*reciproční determinismus*“, který aplikuje na proces, při kterém na sebe vzájemně působí účastník sociální situace

⁵⁹ Srov. SOLLÁROVÁ, Eva. *Socializace*. In: VÝROST, Jozef, Ivan SLAMĚNÍK a Eva SOLLÁROVÁ. *Sociální psychologie: Teorie, metody, aplikace*. Praha: Grada, 2019, s. 47-58. ISBN 978-80-247-5775-9, s. 50.

⁶⁰ Srov. tamtéž, s. 50.

⁶¹ Srov. tamtéž, s. 51.

spolu s prostředím, které ho obklopuje – osoba působí na prostředí a zároveň je prostředím ovlivňována.⁶²

Bandurova teorie napodobování je založena na čtyřech principech:

- *Pozornost*: účastník procesu napodobování musí věnovat pozornost tomu, co bude napodobované (tj. modelu). V rámci sledování modelu záleží především na podmínkách, při kterých model pozorujeme – Jak se cítíme? Jakou máme náladu? Jaký jsme měli den?, také na jeho atraktivitě – např. média či sociální sítě jsou velmi atraktivním modelem pro mladé lidi, věnování pozornosti médiím je pro ně snadné;
- *Retence*: schopnost uchovat v paměti pozorované jevy či chování modelů, a to obrazově či verbálně;
- *Reprodukování*: zpracování pozorovaného jevu a přetransformování do vlastní situace, jeho uzpůsobení tak, aby výsledná činnost sdílela podobnosti s původní modelovou činností;
- *Posílení*: vhodná iniciativa a motivace pro reprodukování výsledné činnosti založené na původní modelové činnosti.⁶³

Čtvrtý princip, princip posílení, je pro Banduru velmi důležitý. Dělí ho na tři kategorie: primární (přímé) posílení, zástupné posílení a sebeposílení. V rámci primárního posílení daná osoba pozoruje chování modelu, které napodobí a následně je za něj odměněna či potrestána (např. modelem či jinou osobou). Zástupné posílení je aktuální ve chvíli, kdy je po naší osobě požadovaná reakce, naše osoba předvídá odměnu (nebo trest) a podle toho se potom zachová. Sebeposílením myslí autor moment, kdy je daný člověk motivován svými vlastními představami, natolik, že podle toho volí své chování bez ohledu na reakci okolí.⁶⁴

1.6.3 Teorie sociálních norem

Interakce a vlivy ve společnosti jsou pro každého člověka důležité. Každý z nás určitým způsobem působí na lidi ve svém okolí, stejně tak, jako jsme těmito lidmi ovlivňováni. Tyto procesy se dají popsat pojmem sociální vliv – ten může být záměrný nebo nezáměrný, s pozitivním či negativním podtextem. Sociální vlivy jsou všude kolem nás – v naší nejužší sociální skupině, v reklamách, na ulici. Každý jedinec potom na tyto vlivy reaguje různě. Osoba, která vyhovuje vnějším vlivům, které na nás působí, reaguje poslušně, nemusí to ale nutně znamenat, že její zásady či postoje jsou nenávratně změněny. Jako příklad poslušnosti můžeme uvést malé dítě, které na naléhání maminky sní zeleninu, stále ji ale nemá rádo. Princip zvnitřnění je potom opakem – působící vlivy

⁶² Srov. SOLLÁROVÁ, Eva. *Socializace*. In: VÝROST, Jozef, Ivan SLAMĚNÍK a Eva SOLLÁROVÁ. *Sociální psychologie: Teorie, metody, aplikace*. Praha: Grada, 2019, s. 47-58. ISBN 978-80-247-5775-9, s. 51.

⁶³ Srov. SLAMĚNÍK, Ivan a Jaromír JANOUŠEK. *Prosociální chování*. In: VÝROST, Jozef, Ivan SLAMĚNÍK a Eva SOLLÁROVÁ. *Sociální psychologie: Teorie, metody, aplikace*. Praha: Grada, 2019, s. 214-223. ISBN 978-80-247-5775-9, s. 50-52.

⁶⁴ Srov. tamtéž, s. 51.

jsou tak silné a přesvědčivé, že se jim poddáme, čímž změním naše původní postoje a zásady. Poslední reakcí je odmítnutí – nesouhlas, tedy nepodřízení se danému vlivu.⁶⁵

Někteří odborníci stojí za názorem, že altruistickým tendencím přispívají i sociální normy. Sociální normy jsou podle Atkinsonové určitá pravidla, která ačkoli jsou nevyčleněná, navádí nás, jak bychom měli smýšlet či jak bychom se měli chovat v každodenních či neobvyklých situacích. Jako jednu z nich můžeme uvést normu reciprocity (vzájemnosti), podle které bychom měli pomoci těm, kteří dříve pomohli nám. Ne vždy lze tuto normu považovat za jedinou správnou, vzhledem k tomu, že nebere v potaz fakt, že někteří lidé nemohou jednat v rámci této normy, přestože by chtěli (např. kvůli určitým fyzickým či sociálním znevýhodněním). Autorka se také zabývá další z norem, normou sociální zodpovědnosti, podle které by každý jedinec měl poskytovat pomoc druhým, kteří pomoc potřebují, bez ohledu na vidinu odplaty této pomoci v budoucnu.⁶⁶

1.7 Empatie

V rámci své praxe se sociální pracovník setkává s lidmi ve velmi náročných životních situacích, s lidmi, kteří nemusejí mít dostatek motivace k řešení těchto situací. Tento sociální pracovník, který přichází do styku s takovými jedinci, by měl „ovládat širokou škálu dovedností a mít předpoklady pro práci s klientem“.⁶⁷ Nejen empatie a profesionalita jsou vlastnosti, které sociální pracovník může získávat spolu s navyšováním svých kompetencí, ale díky nim se klient postupně i osamostatňuje.⁶⁸ Mikoška s Novákem vyjadřují potřebu pomoci druhé osobě následovně: „*Představuji si, jak ti je, mám o tebe starost, soucítím s tebou a chci ti pomoci.*“⁶⁹ Mezi empatií a prosociálním chováním najdeme úzkou souvislost; prosociální chování bývá často důsledkem přítomnosti empatie u člověka.⁷⁰

Empatie by se dala zařadit mezi motivy prosociálního chování, které v pomáhajícím jedinci vyvolávají pocity zájmu o pomáhanou osobu a o její prospěch. Podle Matouška je empatie „*snaha prožívat a chápat klientovu situaci ‚jeho očima‘*“.⁷¹ Psychologický slovník definuje empatii jako „*umění dovedně zacházet s emocemi, vcítovat se do situace druhé osoby, emociálně se ztotožnit s jejím viděním, cítěním, chápáním, schopnost číst i neslovní projevy druhého, chápat, o co usiluje, čemu se chce vyhnout či co pečlivě skrývá. Empatie souvisí se schopností naslouchat a vnímat neverbální*

⁶⁵ Srov. ATKINSON, Rita L. *Psychologie*. 2., aktualiz. vyd., V Portálu 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-640-3, s. 645.

⁶⁶ Srov. tamtéž, s. 645.

⁶⁷ GULOVA, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1, s. 35.

⁶⁸ Srov. tamtéž, s. 35.

⁶⁹ MIKOŠKA, Petr a Lukáš NOVÁK. *Jak současná věda objevuje empatii: transdisciplinární pohled na klíč k lidské duši*. Červený Kostelec: Pavel Mervart, 2017. ISBN 978-80-7465-290-5, s. 137.

⁷⁰ Srov. tamtéž, s. 135.

⁷¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7., s. 203.

*komunikaci. (...) vyvíjí se od nejtítlejšího věku, přes výrazné rozdíly mezi dětmi a lze jí rozvíjet cíleně i v dospělosti tréninkem“.*⁷²

Empatii můžeme také považovat za jednu z rozhodujících příčin nezištného chování, která je zároveň „jednou z nejušlechtilejších aspektů lidské existence“.⁷³ Cítíme-li empatii k druhé osobě, máme přirozenou tendenci jí pomoci – neuvažujeme nad tím, zda za danou pomoc můžeme něco na oplátku získat, necítíme potřebu zisku. Hlavním důvodem naší pomoci bude pouze snížit trápení onoho pomáhaného člověka.

Mikoška a Novák propojují empatii s „*připraveností sociálního pracovníka pomáhat a kooperovat s druhými, tedy ve spojitosti s prosociální tendencí*“.⁷⁴

Následkem empatie je pomoc druhému pouze v případě, že pomáhající osoba je přesvědčena o tom, že pomáhaná osoba onu pomoc obdrží bez ohledu na to, zda má šanci zjistit, odkud (od koho) daná pomoc přišla. Vzhledem k tomu, že empatické chování je chováním zaměřeným pouze na prospěch pomáhané osoby, empatie je v tomto případě vlastně opakem již zmíněné teorie sociální směny.⁷⁵

1.8 Prosociální chování a gender

Na základě tradičního pojetí mužské a ženské role ve společnosti lze očekávat, že muži by měli být orientováni na výkon složitých úkolů, na kterých je postaveno fungování společnosti, ženám je potom připisována role hospodyně, která zastává snahu o ustanovení řádu v rodině. V rámci tohoto tradičního rozdělení bychom mohli předpokládat, že ženy mají přirozeně blíže k ostatním členům rodiny, zajímají se o jejich prožitky a trápení, dívky jsou vychovávány tak, aby byly více zaměřeny na emoce než chlapi. Tuto myšlenku podporují i mnohé studie, které zkoumají empatii a její rozdíly v rámci genderu. Na základě těchto studií ale nelze přímo dokázat, že by existovaly významné genderové rozdíly v empatii, především kvůli rozličným definicím termínu empatie. Autoři zmiňují výzkumnou studii M.L. Hoffmanna (1977), který rozděloval dva náhledy na empatii – empatie jako emocionální odpověď a empatie jako přijímání role. Na základě této studie bylo dokázáno, že ženy jsou v určité míře empatictější než muži.⁷⁶

⁷² HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-x, s. 139.

⁷³ MLČÁK, Zdeněk. *Prosociální chování v kontextu dispozičních aspektů osobnosti*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2010. ISBN 978-80-7368-857-8, s. 72.

⁷⁴ MIKOŠKA, Petr a Lukáš NOVÁK. *Jak současná věda objevuje empatii: transdisciplinární pohled na klíč k lidské duši*. Červený Kostelec: Pavel Mervart, 2017. ISBN 978-80-7465-290-5, s. 135.

⁷⁵ Srov. ATKINSON, Rita L. *Psychologie*. 2., aktualiz. vyd., V Portálu 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-640-3, s. 645.

⁷⁶ Srov. ZÁŠKODNÁ, Helena a Zdeněk MLČÁK. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2009. ISBN 978-80-7387-306-6, s. 54.

2 Prosociální chování v sociální práci

Lze konstatovat, že prvotní základy sociální práce se vyvíjely z prosociálního chování, smyslem sociální práce bylo vždy „pomáhat a angažovat se pro potřebné“. ⁷⁷ Mohli bychom dedukovat, že osoby, jejichž znevýhodnění jim nedovolovalo oplácet získanou pomoc, mohly cítit značnou bezmoc nebo potupu. Jak vyplývá z kapitoly o sociální směně, lidé, kterým někdo pomůže, se snaží tuto pomoc pomáhajícímu oplácet v takové míře, která je pro ně možná, i pokud by se tato míra nevyrovnala poskytnuté pomoci – je to vlastně touha po znovuzískání své vlastní důstojnosti. ⁷⁸

Baštecká zmiňuje pojetí Patona (1996): „*k udržení pocitu nezávislosti a mezilidské pohody je třeba, aby dávání a brání bylo reciproční (vzájemné), a to i v profesionálních vztazích*“. ⁷⁹ Další proměnnou, kterou autorka zmiňuje, je ten fakt, že pracovníci v pomáhajících profesích jsou za vykonávání profese (tedy poskytování pomoci potřebným) finančně ohodnoceni, prosociální chování, respektive altruismus by v tomto případě nebyl nezištný. ⁸⁰

Matoušek dává do kontextu sociální práci s pojmy ‚pomoc‘ a ‚sociální kontrola‘. Autor uvádí dva rozdílné přístupy v sociální práci – jedním je přesvědčení sociálních pracovníků, že jejich hlavní motivací a hlavním cílem je „pomáhat klientům“, na druhé straně mohou někteří představitelé oboru vnímat sociální práci jako prostředek pro sociální kontrolu. ⁸¹

2.1 Cíle a hodnoty sociální práce (v souvislosti s prosociálním chováním)

„*Prostřednictvím sociální práce se uskutečňuje sociální pomoc.*“ ⁸²

Mátel uvádí, že sociální práce je obor, který je „*založen na hodnotách*“. ⁸³ S tím koresponduje i tvrzení Princové, podle které je sociální práce „*velmi těsně svázána s hodnotami, na nichž byla budována*“. ⁸⁴

Oproti jiným společenskovědním disciplínám je sociální práce oborem, jehož profesní hodnoty a etika ho odlišují od jiných profesí. ⁸⁵

⁷⁷ GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1, s. 14.

⁷⁸ Srov. BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychosociální krizová spolupráce*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2013. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4195-6, s. 68.

⁷⁹ Tamtéž, s. 68.

⁸⁰ Srov. tamtéž, s. 68.

⁸¹ Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7., s. 191.

⁸² DRAGANOVÁ, Helena. *Sociálna starostlivosť*. 1. vyd. Martin: Vydavateľstvo Osveta, 2006. ISBN 978-80-8063-240-3, s. 63.

⁸³ MÁTEL, Andrej. *Profesijné hodnoty slovenskej sociálnej práce* [online]. [cit. 2022-03-20]. Dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/539-profesijne-hodnoty-slovenskej-socialnej-prace>.

⁸⁴ PRINCOVÁ, Květoslava. *Mezinárodní sociální práce* [online]. [cit. 2022-03-20]. Dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/569-mezinarodni-socialni-prace>.

Sociální práce je „*uměním, které vyžaduje velkou škálu dovedností*“.⁸⁶ Je to obor, ve kterém se setkává teorie a poznatky ostatních společenských věd; snaží se prosazovat sociální spravedlnost, zlepšování kvality života a rozvíjení plného potenciálu každého jednotlivce či skupiny.⁸⁷

Sociální práce je jednou z disciplín společenských věd, která je zároveň disciplínou velmi komplexní. Spolupracuje s dalšími obory (např. medicínou, sociologií, psychologií, pedagogikou, či právem), které se vzájemně ovlivňují. Obecně lze říci, že sociální práce je obor, který slouží k „*podpoře klientů (...) při zvládnání jejich sociální situace*“⁸⁸, s tím souhlasí i Gulová: „(služba nebo aktivita) *by měla pomoci klientovi tak, aby si dokázal pomoci sám*“.⁸⁹ Podobně chápe cíl sociální práce i Draganová: „(cílem práce je) (...) *podpořit schopnost klienta řešit problém, přizpůsobit se nárokům a vyvíjet se*“.⁹⁰ Jak uvádí Musil (2004) v Janouškové, sociální pracovník by měl na klienta nahlížet holisticky, tedy by neměl opomíjet žádnou ze složek klientovy zakázky.⁹¹

Jako cíl sociální práce považuje Kahoun „*odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (...)*“⁹² což koresponduje i s definicí Gulové: „(cílem sociální práce je) *reflexe, zmírňování a následné řešení sociálních problémů společnosti*“.⁹³ Principem sociální práce je podle Kahouna snaha pomoci klientům dosáhnout stádia důstojného sociálního uplatnění, případně jeho znovuzískání. Pokud už nelze klientovi pomoci znovuzískat sociální uplatnění, „*sociální práce podporuje co nejdůstojnější způsob života*“.⁹⁴

Matoušek v rámci svého definování cíle sociální práce zmiňuje i pojetí, které vychází z konceptu „sociálního fungování“.⁹⁵ V tomto smyslu porovnává definici cíle sociální práce autorů Sheafor, Horejsi a Horejsi (2000): „(cílem sociální práce je) *I.*

⁸⁵ Srov. MÁTEL, Andrej. *Profesijné hodnoty slovenskej sociálnej práce* [online]. [cit. 2022-03-20]. Dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/539-profesijne-hodnoty-slovenskej-socialnej-prace>.

⁸⁶ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7., s. 192.

⁸⁷ Srov. ZAJACOVÁ, Melanie. *Profesionální sociální pracovník v současné společnosti*. Sociální práce [online]. 2014, (3) [cit. 2022-03-18]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/profesionalni-socialni-pracovnik-v-soucasne-spolecnosti/>.

⁸⁸ Srov. JANOUŠKOVÁ, Klára, ed. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce, 2007. ISBN 978-80-7368-229-3., s. 13.

⁸⁹ GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1, s. 14.

⁹⁰ DRAGANOVÁ, Helena. *Sociální starostlivost*. 1. vyd. Martin: Vydavatelství Osveta, 2006. ISBN 978-80-8063-240-3, s. 65.

⁹¹ Srov. JANOUŠKOVÁ, Klára, ed. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce, 2007. ISBN 978-80-7368-229-3., s. 13.

⁹² KAHOUN, Vilém. *Vybrané kapitoly k sociální práci: sociální práce II*. 1. vyd. V Praze: Triton, 2007. ISBN 978-80-7387-064-5., s. 190.

⁹³ GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1, s. 14.

⁹⁴ KAHOUN, Vilém. *Vybrané kapitoly k sociální práci: sociální práce II*. 1. vyd. V Praze: Triton, 2007. ISBN 978-80-7387-064-5., s. 190.

⁹⁵ Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7., s. 184.

pomáhat jednotlivcům a sociálním systémům zlepšovat jejich sociální fungování a 2. měnit sociální podmínky tak, aby chránily tyto jednotlivce a systémy před potížemi ve fungování“ s vymezením Navrátila (2000): „Cílem sociální práce je podpora sociálního fungování klienta v situaci, kde je taková potřeba buď skupinově, nebo individuálně vnímána a vyjádřena. Sociální práce se profesionálně zabývá lidskými vztahy v souvislosti s výkonem sociálních rolí“.⁹⁶ Jak uvádí Matoušek, cíl sociální práce se snaží vymezit i světové instituce, například americká Národní asociace sociálních pracovníků (1973): „Sociální práce je profesionální aktivita zaměřená na pomáhání jednotlivcům, skupinám či komunitám zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl“.⁹⁷ Na tuto definici navazuje Matoušek pojetím Nizozemské asociace sociálních pracovníků (NOW) následujícím vymezením cíle sociální práce (1987): „Funkcí sociálního pracovníka je pomáhat lidem, kteří se pokoušeli řešit a zvládnout problémy ve fungování, v interakcích s jejich sociálním prostředím. Prostřednictvím své pomoci se sociální pracovník snaží zlepšit způsob, kterým lidé sociálně fungují, nebo vztahy mezi lidmi a jejich sociálním prostředím“.⁹⁸ Pro kvalitní poskytnutí pomoci volí potom sociální pracovníci individuální přístup ke klientovi. Tento přístup zkvalitňuje spolupráci s klientem, umožňuje soustředění na klientův případ, zajišťuje prostor pro volbu ideálního postupu v klientově jedinečné situaci.⁹⁹ Jak popisuje Kahoun, „základem případové práce je pochopení jedince“ a jeho snaha soustředit se výhradně na „konkrétní problémy klienta v celé jejich šíři“.¹⁰⁰

Výše zmíněné definice sociální práce obsahují principy prosociálního chování, které bylo vymezeno v první kapitole. Z toho je zřejmé, že prosociální chování je nedílnou součástí sociální práce.

2.2 Kompetence sociálního pracovníka

Původ slova kompetence vychází z lat. *competens*, který můžeme chápat jako „vhodný, příhodný, náležitý“.¹⁰¹ Havrdová chápe kompetentního sociálního pracovníka jako takovou osobu, která je vybavena „pravomocí vykonávat sociální práci jednak jako absolvent odborného vzdělání, jednak jako člen sociální organizace a kdo je schopen ve svém povolání jednat v souladu s uznávanou profesionální rolí“.¹⁰²

Kutnohorská považuje za klíčové, aby sociální pracovník disponoval několika kompetencemi. Těmi by měly být kompetence profesně oborové (kvalitní teoretické znalosti), konzultační a poradenské (schopnost poskytování sociálně právního poradenství), rozhodovací (plánování psychosociální intervence), jazykové (schopnost

⁹⁶ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7., s. 184.

⁹⁷ Tamtéž, s. 184.

⁹⁸ Tamtéž, s. 185.

⁹⁹ Srov. KAHOUN, Vilém. *Vybrané kapitoly k sociální práci: sociální práce II*. 1. vyd. V Praze: Triton, 2007. ISBN 978-80-7387-064-5., s. 191.

¹⁰⁰ Tamtéž, s. 192.

¹⁰¹ HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5, s. 41.

¹⁰² Tamtéž, s. 42.

kultivovaného vyjadřování v českém či cizím jazyce) a další, přičemž kompetence komunikativní a etické považuje autorka za zásadní.¹⁰³ Sociální pracovník, který disponuje komunikativními a etickými kompetencemi, by měl podle Kutnohorské:

- znát a naplňovat etické kodexy sociálních pracovníků České republiky (včetně etického kodexu, který je vlastní jeho sociálnímu zařízení),
- přistupovat ke svým klientům, jejich rodinným příslušníkům i svým kolegům s empatií,
- klientům naslouchat a poskytovat jim maximální sociální oporu,
- umět naslouchat klientovi, vnímat jeho pohled na svou situaci, zajímat se o jeho problémy, potřeby, představy, přání,
- umět vést s klientem takový rozhovor, při kterém dává klientovi dostatečný prostor pro vyjádření a popis své situace z vlastního pohledu,
- být klientům oporou, tj. odlehčovat určitou zátěž v klientově tíživé životní situaci,
- být zralý a být ochoten se celoživotně osobnostně rozvíjet a posouvat.¹⁰⁴

Kutnohorská uvádí Kuzníkovou (2011), která mezi předpoklady pro osobnostní rozvoj řadí supervizi, vzdělávání se i sledování aktuálního dění v sociální práci. Sociální pracovníci by měli disponovat určitými hodnotami, vlastnostmi a schopnostmi (např. schopností empatie, emoční stabilitou, optimistickým pohledem na svět či kultivovaným slovním projevem) zcela přirozeně.¹⁰⁵

Janoušková zmiňuje Zastrowa (2003), který uvádí několik obecných cílů, které by měl naplňovat sociální pracovník:

- navádět klienta, aby zvládl řešit svou situaci samostatně a naučil se hledat řešení pro své dílčí problémy
- být mezioborovým prostředníkem – být schopen předat klientovi informace o dalších službách, které by pomohly v řešení jeho situace, a zároveň být sám kvalitní složkou tohoto mezioborového systému
- svou praxí podporovat dodržování lidských práv a důstojnosti každého klienta
- v průběhu své praxe se vzdělávat v oboru, čímž podporovat rozvoj kvality a povědomí o sociální práci¹⁰⁶

¹⁰³ Srov. KUTNOHORSKÁ, Jana, Martina CICHÁ a Radoslav GOLDMANN. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7, s. 72-74.

¹⁰⁴ Srov. tamtéž, s. 74.

¹⁰⁵ Srov. tamtéž, s. 75.

¹⁰⁶ Srov. JANOUŠKOVÁ, Klára, ed. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce, 2007. ISBN 978-80-7368-229-3., s. 13.

2.3 Osobnost sociálního pracovníka

Osobnostní vlastnosti (nebo osobnostní rysy)¹⁰⁷ člověka „*umožňují vyjádřit specifickou osobnost jedince, a tím jeho rozdílnost od ostatních lidí*“.¹⁰⁸ Tyto vlastnosti jsou vyjádřeny určitým způsobem chování, na které působí vnější vlivy, především konkrétní situace, ve které se daný člověk nachází. Každá taková situace může vyvolávat určité typy reakcí, resp. „probouzet“ jednotlivé osobnostní rysy dané osoby. Tyto dílčí rysy tvoří specifický soubor, který je pro každou osobu jedinečný. Při konkrétních situacích jsou dílčí rysy kombinovány a propojovány, spousta z nich se se vztahuje přímo na danou situaci, která ony dílčí rysy vyvolává.¹⁰⁹

V průběhu našeho života získáváme zkušenosti, které dají za vznik našim koníčkům, ale i volbě profesní dráhy. Ačkoli se autoři neshodují v chápání a následném definování kompetencí sociálního pracovníka, Elichová pojem přibližuje – vnímá ho jako soubor, který je tvořen několika složkami: „*dovednostmi (...), osobnostními vlastnostmi, postoji a zpravidla i znalostmi v dané disciplíně*“. S touto definicí koresponduje i vymezení Řezníčka, který dává důraz na „*nadání, zkušenosti, osobní hodnoty a intuitivní tvořivost*“, a podle kterého je osobnost sociálního pracovníka „*nástrojem jeho disciplíny*“.¹¹⁰ Právě kompetence a další požadavky, které mají sociální pracovníci mít, se mění souběžně se změnou, kterou prochází i naše společnost. Nároky na sociální pracovníky se stále zvyšují. Sociální pracovník má být odborníkem v mnoha oblastech; díky znalostem v těchto oblastech je potom schopen pomáhat a radit svým klientům. Podle Řezníčka by se vedle odborných znalostí (které jsou dány patřičným legislativním rámcem) měl u kvality sociálních pracovníků dávat stejně velký důraz i na jejich „*talent*“ či „*náklonnost k sociální práci*“.¹¹¹ Životní situace klientů bývají často velmi náročné a pro sociálního pracovníka může být jejich řešení výzvou. Zvláště proto, že vedle toho obvykle sám (mimo oblast svého povolání) řeší svou vlastní životní situaci.¹¹²

Přestože se naše legislativa stále snaží o zvýšení kvality sociálních služeb (např. lepším finančním zabezpečením či investicemi do dalšího vzdělávání sociálních pracovníků), je nutno podotknout, že osobnost sociálního pracovníka se též promítá v úrovni (kvalitě) sociální práce. Do interakce mezi sociálním pracovníkem a klientem by měl profesionální pracovník vnášet „*empatii, vřelost a opravdovost*“ – tyto vlastnosti, spolu s respektem ke klientovi a schopností vést „*jednoznačnou komunikaci*“, jsou podmínkou pro fungující a podnětný vztah mezi sociálním

¹⁰⁷ Na základě pojetí Vágnerové (2010), které vymezuje termíny osobnostní rys a osobnostní vlastnost, stavím v této diplomové práci tyto termíny vedle sebe a považuji je za totožné, tzn. jejich různé užití se v tomto případě významově neliší.

¹⁰⁸ VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychologie osobnosti*. Vydání první. V Praze: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2010. ISBN 978-80-246-1832-6, s. 84.

¹⁰⁹ Srov. tamtéž, s. 86.

¹¹⁰ ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Podklady ke stáží studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-00-1, s. 23.

¹¹¹ Tamtéž, s. 23.

¹¹² ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Vydání 1. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4, s. 97.

pracovníkem a klientem. Řezníček uvádí další předpoklady, kterými by měl sociální pracovník disponovat: „*tvorivost*“ a „*flexibilní důraznost*“.¹¹³

Jak uvádí Hartl (2013) v Elichové, i přes nutné odborné vzdělání (neboli tvrdé dovednosti) by měl mít každý jedinec, který si pro svou profesní dráhu volí sociální práci, jakési „*základní rysy osobnosti*“.¹¹⁴ Tyto rysy jsou danému člověku přirozené, tedy jimi již disponoval, než se rozhodl věnovat studiu sociální práci a než k výkonu této práce nastoupil. To může být důvodem, proč někteří sociální pracovníci nevnímají svou práci pouze jako zdroj příjmu, ale také jako jejich poslání.¹¹⁵

Osobní hodnoty a normy, které sociální pracovník zastává, se ne vždy shodují s pravidly či hodnotami, které jsou stěžejní pro instituci, ve které pracuje. V rámci tohoto pojetí lze vidět rozdíly mezi organizacemi nestátními (např. neziskovými), a orgány státní správy. Nestátní organizace často zastávají individuálnější přístup k pracovníkům i jejich klientům, naopak sociální pracovníci státní sféry musejí dodržovat striktní pravidla, která podléhají ‚vyšší moci‘. V těchto organizacích není výrazná možnost inovací, tito pracovníci nemají tolik příležitostí k určité samostatnosti. Pokud u pracovníka (kvůli vlastním přesvědčením) nedojde k souladu se stanovami organizace a jejím posláním či hodnotami, může dojít k negativnímu vlivu na výkon jeho práce – přístup ke klientům, neschopnost práce v týmu aj.¹¹⁶

2.4 Motivace sociálního pracovníka

Motivace v sociální práci je velmi důležitým a určujícím faktorem určité zapálenosti či angažovanosti sociálního pracovníka, který též ovlivňuje jeho schopnost a ochotu setrvat ve výkonu tohoto zaměstnání, a to i přes existenci nevyhnutelných překážek, které postupem času v této profesi přicházejí. Velmi významným motivem je pro sociální pracovníky také smysluplnost této pomáhající profese. Sociální pracovníci jsou poháněni vědomím toho, že jsou užiteční, že mají možnost přinést potřebným lidem pomoc či úlevu, kterou jinde nedostanou.

Motivace sociálních pracovníků je velmi proměnlivá a závisí na spoustě vnějších či vnitřních vlivů. Motivací prosociálně smýšlejícího sociálního pracovníka je pomoc druhým, přispívání ke zvýšení kvality života členům společnosti. Tento motiv má mnohdy kořeny v osobní zkušenosti, kterou si pomáhající sociální pracovník prošel v osobním životě, případně v rámci své dosavadní praxe.¹¹⁷

Oproti profesím, které přinášejí konkrétní výsledky, je sociální práce jen stěží měřitelný obor. Proto když vezmeme v potaz úspěchy či pokroky klientů, bývají často nekonkrétní či nevýrazné v ohledu celé životní situace klienta. Je důležité, aby byl v těchto případech sociální pracovník schopen vidět i malé změny k lepšímu, které

¹¹³ ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Podklady ke stáží studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-00-1, s. 23.

¹¹⁴ ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Vydání 1. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4, s. 54.

¹¹⁵ Srov. tamtéž, s. 54.

¹¹⁶ Srov. tamtéž, s. 54.

¹¹⁷ FALTISOVÁ, Táňa. *Motivace sociálních pracovníků* [online]. [cit. 2022-03-15]. Dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/587-motivace-socialnich-pracovniku-tana-faltisova>

povedou k jeho radosti z úspěchu a výhledově mohou mít i funkci prevence proti vyhoření. Přesto, že úspěchů je v sociální práci mnoho, musí se sociální pracovník vyrovnat i s neúspěchy. I přes obrovské úsilí, které sociální pracovník věnuje řešení klientově situaci, nemusí vždy dojít ke zdárnému konci – je to především proto, že ať je míra angažovanosti sociálního pracovníka jakákoli, odpovědnost za svou životní situaci má vždy klient a je čistě na něm, jaká rozhodnutí bude zastávat.¹¹⁸

Sociální pracovníci jsou též motivováni reakcemi klientů a jejich zpětnou vazbou. Ta je důležitá i ze strany zaměstnavatele – buď formou slovní či materiální (např. vylepšováním podmínek pro pohodlný výkon práce), stejně tak finančními odměnami. Postavení sociálních pracovníků ve společnosti může být naopak v některých případech demotivující. Společenská prestiž této profese je neodpovídající, napříč společností můžeme slyšet názory, že sociální práce je profese jednoduchá, dostupná takřka pro všechny. S tímto souvisí i důležitost ochoty zaměstnavatele (či motivace samotného sociálního pracovníka) podstupovat další vzdělání v oboru, které napomůže tomu, aby si byli sociální pracovníci jistější ve výkonu své práce, upevňuje jejich postavení v rámci profesních kruhů a zabraňuje vysoké fluktuaci zaměstnanců v rámci odvětví profese sociální práce či mimo ni.

Již zmíněné finanční ohodnocení sociálních pracovníků může být také motivací k výkonu sociální práce – na základě toho, že sociální práce samozřejmě není pouze posláním, nýbrž zdrojem finančního zabezpečení rodiny, může být nedostatečné finanční ohodnocení sociálních pracovníků jedním z dalších důvodů velké fluktuace v oboru. Pracovníci, kteří jsou touto profesí naplněni, nejsou objektivně ohodnoceni a z toho důvodu jsou nuceni práci opustit.¹¹⁹ Z tohoto pohledu lze tvrdit, že motivace prosociálního chování není nezištná, a to z důvodu toho, že je za výkon práce sociální pracovník finančně ohodnocen. Vzhledem k prestiži tohoto povolání lze ale namítnout, že prvotní motivace sociálních pracovníků vykonávat tuto profesi může být prosociální, vzhledem k ochotě těchto pracovníků vykonávat toto povolání za úplatu, jejíž výše nedosahuje průměrné mzdy vysokoškolsky vzdělaných osob v České republice.¹²⁰

2.5 Profesionální sociální pracovník

Dnešní společnost je zdrojem náročných výzev napříč pomáhajícími profesemi, a nejen na sociální pracovníky klade značné nároky a požadavky. Role sociálního pracovníka prošla v současné společnosti důležitým vývojem. Ačkoli dříve mohla být sociální práce považována za amatérskou či laickou, v průběhu posledních desetiletí došlo k její profesionalizaci. Slovo „profesionalita“ však bývá často nadužíván a definice profesionality, která by vyjadřovala její aktuální význam, je obtížně dostupná.¹²¹

¹¹⁸ Srov. FALTISOVÁ, Táňa. *Motivace sociálních pracovníků* [online]. [cit. 2022-03-15]. Dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/587-motivace-socialnich-pracovniku-tana-faltisova>.

¹¹⁹ Srov. tamtéž.

¹²⁰ Srov. HOMFRAY, Šárka. *Sociální pracovníci a pracovníce jsou podhodnocenou profesí. Rovné příležitosti v souvislostech* [online]. 2021, 28.2.2021, (1) [cit. 2022-04-24]. ISSN 1802-720. Dostupné z: <https://zpravodaj.genderstudies.cz/cz/clanek/socialni-pracovnici-a-pracovnice-jsou-podhodnocenou-profesi>

¹²¹ Srov. ZAJACOVÁ, Melanie. *Profesionální sociální pracovník v současné společnosti*. Sociální práce [online]. 2014, (3) [cit. 2022-03-18]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/profesionalni-socialni-pracovnik-v-soucasne-spolecnosti/>

V obecné rovině je profesionalizace proces, ve kterém se v průběhu života získávají schopnosti a dovednosti.¹²² Profesionalita je „jedním ze základních předpokladů, aby docházelo k naplňování poslání a cílů organizace“.¹²³

Sociální práce je profese, která není stoprocentně ukotvena v zákonech či metodikách. Posouzení klientovy situace závisí vždy na individuálním vyhodnocení sociálního pracovníka, který posoudí všechny dostupné aspekty situace a klientovi nabídne řešení, které je podle něj nejvhodnější. Pracovník se musí rozhodovat na základě svých předchozích zkušeností, spolupracovat s příbuznými organizacemi nebo institucemi a na základě těchto diskusí vyhodnotí řešení, kterým za každou cenu ovlivní život klienta.¹²⁴ V rámci nutnosti samostatného rozhodování (často u velmi složitých, komplexních záležitostí) může u sociálního pracovníka docházet k jakémusi vnitřnímu rozporu – vedle sebe stojí závazek vůči klientovi a odpovědnost k zaměstnavateli a jeho normám.¹²⁵ V souvislosti s nároky, které jsou na sociální pracovníky, jakožto zaměstnance, kladeny (například vysoké požadavky na čas, místo i kvalitu výkonu sociální práce, velké množství administrativní činnosti apod.)¹²⁶, lze považovat výkon sociální práce za obtížný a finančně podhodnocený, zároveň má tento obor nízkou společenskou prestiž ve srovnání s odborníky z jiných oborů.¹²⁷ Profesionální sociální pracovníci jsou zaměstnáni nejčastěji poskytovateli sociálních služeb, aby zprostředkovali stanovené cíle, tzn. poskytovali klientům dané organizace či instituce konkrétní sociální služby, které mají za cíl uspokojit sociální potřeby klientů.¹²⁸

Předpoklady k výkonu tohoto zaměstnání nabývá sociální pracovník nejprve studiem a dosaženým požadovaným vzděláním, poté především jeho praxí ve výkonu práce a zkušenostmi v daném oboru. S tím souvisí i spolupráce se zkušenými kolegy v dané sociální službě či s dalšími odborníky napříč oborem.¹²⁹ Pracovník se při jednání s klientem rozhoduje v návaznosti na daná pravidla, normy či zákony, na jeho rozhodování má zároveň vliv i jeho subjektivní prožívání, jeho zkušenosti či osobní

¹²² Srov. MAZUROVÁ, Alena. *Profesionalizace sociální práce z pohledu sociálních pracovníků*. Sociální práce [online]. 2021(5) [cit. 2022-03-18]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/profesionalizace-socialni-prace-z-pohledu-socialnich-pracovniku/>.

¹²³ VACHOVÁ, Monika. *Syndrom pomocníka jako zdroj motivace pomáhajících profesí v hospicové péči*. Caritas et veritas. 2020, 10(1), 65-74. ISSN 1805-0948.

¹²⁴ Srov. FALTISOVÁ, Táňa. *Motivace sociálních pracovníků* [online]. [cit. 2022-03-15]. Dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/587-motivace-socialnich-pracovniku-tana-faltisova>

¹²⁵ Srov. SKOŘEPOVÁ, Zdeňka. *Podmínky pro výkon sociální práce na Úřadě práce ČR očima sociálního pracovníka*. Sociální práce [online]. 2015(2) [cit. 2022-03-18]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/podminky-pro-vykon-socialni-prace-na-urade-prace-cr-ocima-socialniho-pracovnika/>

¹²⁶ Srov. ZAJACOVÁ, Melanie. *Profesionální sociální pracovník v současné společnosti*. Sociální práce [online]. 2014, (3) [cit. 2022-03-18]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/profesionalni-socialni-pracovnik-v-soucasne-spolecnosti/>

¹²⁷ Srov. FALTISOVÁ, Táňa. *Motivace sociálních pracovníků* [online]. [cit. 2022-03-15]. Dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/587-motivace-socialnich-pracovniku-tana-faltisova>

¹²⁸ Srov. MICHEL, Radoslav a Nataša BUJDOVÁ. *Sociální práce jako nástroj sociální služby*. Sociální práce [online]. [cit. 2022-04-08]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/socialna-praca-ako-nastroj-socialnej-sluzby/>.

¹²⁹ Srov. MAZUROVÁ, Alena. *Profesionalizace sociální práce z pohledu sociálních pracovníků*. Sociální práce [online]. 2021(5) [cit. 2022-03-18]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/profesionalizace-socialni-prace-z-pohledu-socialnich-pracovniku/>

zásady. Proto je spolupráce v rámci pracoviště či mimo něj, s dalšími orgány a institucemi, zásadní.¹³⁰

Hlavním předpokladem pro profesionalizaci sociální práce je lidskost a profesionalita sociálního pracovníka.¹³¹ Ten by měl „*umět pomáhat*“.¹³² Měl být ztotožněn se svou odpovědností za poskytnuté služby či informace, za své jednání a rozhodování, zároveň by se měl v průběhu své praxe rozvíjet a dále vzdělávat.¹³³ Jelikož je sociální pracovník pro klienta jednou z mála kontaktních osob v řešení jeho situace, vzbuzuje v klientovi často téměř bezmeznou důvěru. Na základě toho by měl sociální pracovník být vědom své role při spolupráci s klientem a jednat především v jeho zájmu, přičemž by tohoto svého vlivu neměl zneužívat.¹³⁴ V rané fázi spolupráce by mezi pracovníkem a klientem měla být nastavena vzájemná důvěra a obousměrný respekt – to je nedílnou součástí procesu zapojení klienta do řešení své životní situace. I přesto je ale důležité, aby měl sociální pracovník při práci s klienty nastavené jasné hranice, které zajistí přehlednost vztahu mezi pracovníkem a klientem, a zároveň podpoří uvědomění klienta, že jen on sám má odpovědnost za svou vlastní životní situaci.¹³⁵

Kvalita sociálního pracovníka by se měla promítat v jeho teoretických a praktických znalostech a dovednostech, jeho schopností samostatně se rozhodovat a samostatně vykonávat odborné činnosti v rámci náplně své profese, která „*vyžaduje nejen široký všeobecný rozhled, rozsáhlé odborné znalosti a schopnosti, ale klade vysoké nároky na osobnostní rozvoj samotného profesionála*“.¹³⁶ Sociální pracovník by měl disponovat základními soft skills. Měl by být všestranný, mít přehled napříč (nejen společenskovedních) oborů, orientovat v nejnovějších trendech sociální práce a předávat si zkušenosti s dalšími pracovníky v oboru.¹³⁷ Důležitá je také znalost zákona, metod a postupů, se kterými sociální práce souvisí.¹³⁸ Dalšími z důležitých vlastností sociálních pracovníků je samostatnost, flexibilita, kreativita, organizační schopnosti, schopnost individuálního a objektivního náhledu na každý řešený případ a schopnost

¹³⁰ Srov. LIŠKOVÁ, Kateřina. *Profesionální pomoc je velmi složitá záležitost*. Sociální práce [online]. [cit. 2022-03-19]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/professionalni-pomoc-je-velmi-slozita-zalezitost/>.

¹³¹ Srov. MAZUROVÁ, Alena. *Profesionalizace sociální práce z pohledu sociálních pracovníků*. Sociální práce [online]. 2021(5) [cit. 2022-03-18]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/professionalizace-socialni-prace-z-pohledu-socialnich-pracovniku/>.

¹³² ČERMÁKOVÁ, Dagmar. *Je sociální pracovník renesanční člověk?*. Sociální práce [online]. [cit. 2022-04-08]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/je-socialni-pracovnik-renesancni-clovek/>

¹³³ Srov. tamtéž.

¹³⁴ Srov. LIŠKOVÁ, Kateřina. *Profesionální pomoc je velmi složitá záležitost*. Sociální práce [online]. [cit. 2022-03-19]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/professionalni-pomoc-je-velmi-slozita-zalezitost/>.

¹³⁵ Srov. HANDON, Rose M. *Client Relationships and Ethical Boundaries for Social Workers in Child Welfare*. The New Social Worker [online]. [cit. 2022-03-19]. Dostupné z: https://www.socialworker.com/feature-articles/ethics-articles/Client_Relationships_and_Ethical_Boundaries_for_Social_Workers_in_Child_Welfare/

¹³⁶ SLOVÁK, Peter, Vladimír MASARYK a Jiří TŮMA. *Perspektiva výchovy k životu v multikulturní společnosti*. Sociálně - zdravotnický horizont [online]. 2014, 1(2) [cit. 2022-03-19]. ISSN 2336-3479. Dostupné z: <http://www.szhorizont.eu/home/archiv/roc1c22014>

¹³⁷ Srov. ČERMÁKOVÁ, Dagmar. *Je sociální pracovník renesanční člověk?*. Sociální práce [online]. [cit. 2022-04-08]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/je-socialni-pracovnik-renesancni-clovek/>

¹³⁸ Srov. MAZUROVÁ, Alena. *Profesionalizace sociální práce z pohledu sociálních pracovníků*. Sociální práce [online]. 2021(5) [cit. 2022-03-18]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/professionalizace-socialni-prace-z-pohledu-socialnich-pracovniku/>.

rozhodovat se v situacích, které jsou nejisté, stresující a v situacích, které pro pracovníka mohou být dilematy. Tento pracovník by si za svými rozhodnutími měl stát.¹³⁹ Při výkonu sociální práce je též velmi důležité, aby se pracovník choval prosociálně.¹⁴⁰ Profesionální přístup sociálních pracovníků nestojí pouze na bezmezném dodržování pravidel a zásad pracoviště, společenských norem nebo zákonů, je též založen na „*individuálním a lidském přístupu pracovníků ke své profesi*“.¹⁴¹ Zároveň by měl tento pracovník považovat za důležitou i péči o sebe samého – péči o své tělo i svou mysl. Sociální pracovník je „*renesanční člověk*“.¹⁴²

Vzhledem k rozmanitosti dostupných příležitostí v sociální práci (ve smyslu širokého spektra cílových skupin) se sociální pracovníci zavazují k celoživotnímu vzdělávání pro kompetentní výkon jejich praxe.¹⁴³

2.6 Etické aspekty prosociálního chování v sociální práci

„*Co chceš, aby se dělo tobě, dělej i jiným.*“¹⁴⁴

Hubálek a Kořová chápou etiku jako „*studium lidského chování či jednání a jeho posuzování z hlediska svědomí*“¹⁴⁵; podle autorů platí, že „*s každým člověkem by se mělo zacházet lidsky*“.¹⁴⁶ V rámci sociální práce můžeme chápat etiku jako „*souhrn kladných hodnot a norem, které se vršily napříč stoletími a rozšiřovaly se podle toho, v jaké epoše se sociální práce vyvíjela*“.¹⁴⁷

Jak uvádí Erdiger v Gulové, „*sociální péče potřebuje etiku, aby byla skutečnou pomocí bližnímu v nouzi. Aby pomoc nebyla urážlivá, degradující, ale naopak partnerská, aby pomáhala budovat lidskou důstojnost v situaci, kde dochází vlastní síly.*“¹⁴⁸

Sociální práce se objevuje napříč historií lidské existence. Její vývoj přímo koresponduje s vývojem lidské společnosti. Velký vliv na chování lidí ve společnosti mělo již od pradávna náboženství. Základem náboženské etiky je „*vděčnost člověka*“

¹³⁹ Srov. ZAJACOVÁ, Melanie. *Profesionální sociální pracovník v současné společnosti*. Sociální práce [online]. 2014, (3) [cit. 2022-03-18]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/professionalni-socialni-pracovnik-v-soucasne-spolecnosti/>

¹⁴⁰ Srov. MICHEL, Radoslav a Nataša BUJDOVÁ. *Sociální práce jako nástroj sociální služby*. Sociální práce [online]. [cit. 2022-04-08]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/socialna-praca-ako-nastroj-socialnej-sluzby/>.

¹⁴¹ MAZUROVÁ, Alena. *Profesionalizace sociální práce z pohledu sociálních pracovníků*. Sociální práce [online]. 2021(5) [cit. 2022-03-18]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/profesionalizace-socialni-prace-z-pohledu-socialnich-pracovniku/>

¹⁴² ČERMÁKOVÁ, Dagmar. *Je sociální pracovník renesanční člověk?*. Sociální práce [online]. [cit. 2022-04-08]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/je-socialni-pracovnik-renesancni-clovek/>

¹⁴³ Srov. MONAHAN, Mary Jo. *Why Regulation Elevates the Social Work Profession*. The New Social Worker [online]. [cit. 2022-03-19]. Dostupné z: <https://www.socialworker.com/extras/social-work-month-2019/why-regulation-elevates-the-social-work-profession/>.

¹⁴⁴ HUBÁLEK, Slavomil a Magdalena KOTOVÁ. *Quo vadite, etické teorie?*. In: WEISS, Petr. *Etické otázky v psychologii*. Praha: Portál, 2011, s. 43-51. ISBN 978-80-7367-845-6, s. 50.

¹⁴⁵ Tamtéž, s. 43.

¹⁴⁶ Tamtéž, s. 50.

¹⁴⁷ GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1., s. 38.

¹⁴⁸ Tamtéž, s. 39.

*Bohu (popřípadě bohům), a právě na základě této vděčnosti se pak odvíjí i vlastní jednání člověka“.*¹⁴⁹ Největší rozkvět zaznamenala sociální práce s příchodem křesťanství. V rámci toho vnímali křesťané svou existenci (a existenci okolního světa, rodiny atd.) jako dar od Boha, za který je třeba projevovat vděk. Způsobem tohoto projevu je láska k bližnímu svému (bez výjimek), a to bez očekávání jakékoli odměny či osobního zisku. Jankovský¹⁵⁰ tento projev chápe ve smyslu pojmů řec. „charis“ či lat. „caritas“, které vysvětluje jako „*křesťanské pojetí nezištné lásky*“, v našem chápání lze tuto činnost vnímat jako altruistické či prosociální chování. Etiku lze vnímat jako „*praktickou filozofii reprezentující vztah člověka ke světu*“.¹⁵¹ Předmětem etiky potom je morálka, která posuzuje, zda chování daného člověka je dobré či zlé.¹⁵²

Janoušková definuje etiku sociální práce jako „*souhrn mravních zásad, které by měl sociální pracovník dodržovat*“.¹⁵³ Tyto zásady platí v několika směrech, ať už při vztahu sociálního pracovníka s klientem, s kolegy, s nadřízenými, ale i k samotnému výkonu sociální práce a osobním rozvoji v tomto oboru.¹⁵⁴ I Elichová považuje sociální práci za „*etický obor*“.¹⁵⁵ Gulová definuje etiku sociální práce následovně: „(etika sociální práce je) *souhrnem kladných hodnot a norem, které se vršily napříč stoletími a rozšiřovaly se podle toho, v které epoše se sociální práce vyvíjela*“.¹⁵⁶ Gulová se touto definicí dotýká kontextu role sociálního pracovníka. Povinností sociálních pracovníků je dodržovat stanovená pravidla, normy a legislativu, Přestože jeho hlavním cílem je pomáhat lidem, kteří pomoc potřebují, můžeme ho považovat za toho účastníka vztahu sociální pracovník-klient, který má určitou moc a v rámci vztahu určuje pravidla. V určitých momentech spolupráce může tato jeho role být sociálnímu pracovníkovi přítěží, což může mít za cíl například nekompletní upřímností klienta při popisování své životní situace (jde o případy spojené např. s trestnou činností, cizineckou problematikou aj.).¹⁵⁷

V rámci své praxe se sociální pracovník setkává s několika hledisky etiky: etikou autonomní (jeho vlastní normy a zásady, které při své práci dodržuje), etikou heteronomní (etická pravidla, která byla stanovena vnější institucí (např. legislativa, která vymezuje práci sociálního pracovníka). Profesní etika je potom ta, která „*aplikuje obecná etická ustanovení (...) na konkrétní profesionální činnost*“.¹⁵⁸

Sociální pracovník může narazit na situace, které neví, jak řešit. Takové situace můžeme nazvat jako dilemata. V rámci nich dochází ke střetu dvou možností řešení

¹⁴⁹ JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6., s. 22.

¹⁵⁰ Srov. tamtéž, s. 22.

¹⁵¹ Tamtéž, s. 21.

¹⁵² Srov. tamtéž, s. 23.

¹⁵³ JANOUSHKOVÁ, Klára, ed. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce, 2007. ISBN 978-80-7368-229-3., s. 16.

¹⁵⁴ Srov. tamtéž, s. 16.

¹⁵⁵ ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Vydání 1. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4, s. 58.

¹⁵⁶ GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1.s. 38.

¹⁵⁷ Srov. tamtéž, s. 38.

¹⁵⁸ JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6., s. 23.

situace, jakýchsi protipólů, které jsou v rozporu s danou situací (interní pravidla dané organizace, její podmínky poskytnutí sociální služby, osobní zásady sociálního pracovníka, přesvědčení klienta, sociální normy či pravidla společnosti, státní legislativa apod.). Ze strany sociálního pracovníka mohou hrát v tomto případě roli jak osobní, tak profesionální hodnoty, které daný pracovník zastává. Pokud jsou tyto hodnoty překážkou pro pokračování spolupráce, měl by sociální pracovník zastat roli zprostředkovatele, který klientovi zajistí kvalitní sociální službu, která ho v tomto případě zastoupí a služby nahradí.

Pravidla poskytování sociálních služeb jsou podmíněny etickými kodexy, kterými by se pracovník měl řídit za každé situace. V západních zemích je běžné, že existuje etický kodex sociálních pracovníků, který platí celostátně. V České republice platí již od roku 1995 Etický kodex sociálního pracovníka České republiky.¹⁵⁹ Dalším závazným dokumentem, který upravuje pravidla etického chování v sociální práci, je obvykle dílčí etický kodex daného poskytovatele sociálních služeb, který je dostupný jejím zaměstnancům, poskytovatelům sociálních služeb a obvykle i široké veřejnosti (prostřednictvím webových stránek organizace či v tištěné formě v prostorách organizace).

¹⁵⁹ Srov. JANOUŠKOVÁ, Klára, ed. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce, 2007. ISBN 978-80-7368-229-3., s. 16.

3 Sociální práce s cizinci

„Je třeba překonávat bariéry, a to nejen ty jazykové, ale i společenské a kulturní.“¹⁶⁰

Již od poloviny minulého století byli pracovníci v různých koutů světa velmi vítanými pracovními silami, kterých byl po válce nedostatek. Země jako Holandsko, Německo, Švýcarsko a další aktivně povolávaly příchozí cizince, kteří do západní Evropy přijížděli za prací. Od 70. let 20. století se problematika migrace (především té ekonomické) začala proměňovat ve velmi aktuální otázku i ve zbytku Evropy. Do České republiky pronikl trend migrace později než v okolních evropských zemích. Teprve ke konci devadesátých let se u nás objevují první reakce na aktuální migraci a nutnou integraci cizinců do majoritní společnosti, která následně povede k lepšímu zapojení na českém trhu práce.¹⁶¹

„Cizinecká problematika je v ČR řízena dvěma základními normami – zákonem o pobytu cizinců a zákonem o azylu. Je ovlivňována jejich neustálými změnami, zájmy státních institucí, zákonodárné a výkonné složky či politických stran, do problematiky ovšem vstupují také nestátní neziskové organizace (NNO), obce, zaměstnavatelé, vzdělávací, zdravotnické organizace, odbory a v neposlední řadě též církve a církevní organizace. To a fakt, že počet cizinců v ČR (též pod vlivem vstupu do EU) stále roste, se odráží ve skutečnosti, že se tato problematika stává nejen součástí stále většího počtu zákonných a na ně navazujících norem, ale též stále více obecně diskutovaným tématem.“¹⁶²

3.1 Specifika sociální práce s cizinci

Příchod cizince do cizí země je mnohdy doprovázen nelehkými administrativními procesy. Není pravidlem, že příchozí cizinec (ať už je to otec, který opustí rodinu a přichází za prací, nebo naopak celá rodina přicházející s vidinou lepšího života) má na území nové země někoho, na koho se může obrátit s prosbou o pomoc s řešením každodenních strastí, se kterými se běžně setkává. Mnohdy je to právě sociální pracovník, kdo je první kontaktní osobou těchto příchozích cizinců – je jejich „informátorem, poradcem a zprostředkovatelem“.¹⁶³ Z toho důvodu je důležité, aby se sociální pracovník orientoval v cizinecké problematice, aby informace, které klientovi předává, byly validní a ověřené, a aby byl schopen se s klientem dorozumět (tedy

¹⁶⁰ BORSKÁ, Marcela. *SOCIÁLNÍ PRÁCE S MIGRANTY I.: Role sociálního pracovníka v azylovém zařízení pro uprchlíky* [online]. [cit. 2022-03-20]. Dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/512-socialni-prace-s-migranty-i-role-socialniho-pracovnika-v-azylovem-zarizeni-pro-uprchliky>

¹⁶¹ Srov. POŘÍZKOVÁ, Hana. *Perspektivy vývoje integrace cizinců na trhu práce v České republice*. Sociální práce [online]. 2007(2) [cit. 2022-03-15]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/10/2007-2.pdf>

¹⁶² GÜNTER, Vladislav. *Cizinci v ČR*. AntropoWebzin [online]. 2007(2-3), 42-56 [cit. 2022-03-18]. ISSN 1801-8807. Dostupné z: http://www.antropoweb.cz/webzin/achive_old/webzin_2-_2007/AntropoWEBZIN%202-3_2007.pdf

¹⁶³ BORSKÁ, Marcela. *SOCIÁLNÍ PRÁCE S MIGRANTY I.: Role sociálního pracovníka v azylovém zařízení pro uprchlíky* [online]. [cit. 2022-03-20]. Dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/512-socialni-prace-s-migranty-i-role-socialniho-pracovnika-v-azylovem-zarizeni-pro-uprchliky>

ovládal cizí jazyk). Tento sociální pracovník je zároveň „*průvodcem*“. Provádí cizince situacemi, které jsou sice běžné pro české prostředí, ale „*z důvodu jazykové a sociokulturní bariéry*“ je pro něj tento doprovod nezbytný.¹⁶⁴

Klienty sociálního pracovníka, který pracuje s cizinci, jsou lidé z odlišného „*sociálního, kulturního, profesního prostředí*“¹⁶⁵.

Sociální pracovník a klient-cizinec si v průběhu své spolupráce nastavují konkrétní cíle, které odpovídají klientově individuální situaci. Tyto cíle se odvíjejí na daném problému, který klient řeší. Nejčastěji jde o pomoc s vyřízením pobytového statusu cizince, se zdravotním pojištěním, s doprovodem na úřady či do školských zařízení a často poté s tlumočením při těchto doprovodech.¹⁶⁶

Jedním z hlavních specifíků této cílové skupiny je fakt, že cizinci do ní spadají automaticky, bez ohledu na jejich snahu či účast při integraci do majoritní společnosti. Bez možnosti volby je každá příchozí osoba nucena přijmout status cizince. Toto „*vhození do jednoho pytle*“ může mít za následek neochotu cizinců „*hledat pomoc, oporu nebo sociální služby*“.¹⁶⁷ Je možné, že z tohoto procesu, kterým společnost cizince zařazuje do skupiny, vyplývá jejich velká nedůvěřivost, neochota spolupracovat a snaha sdružovat se pouze v rámci své komunity, která je nepropustná majoritní společnosti. U takovýchto uzavřených komunit hrozí riziko sociálního vyloučení či sociálně patologických jevů. Specifické sociálně patologické jevy u cizinců jsou spojené nelegálními činnostmi souvisejícími s jejich pobytovou problematikou, zdravotním pojištěním či trestnými činnostmi spojenými s nelegálním zaměstnáváním cizinců.¹⁶⁸

Vlastnosti, kterými by měl disponovat sociální pracovník, který pracuje s cizinci, jsou „*empatie, trpělivost, vyrovnanost, schopnost nadhledu a vědomí svých limitů a práce s nimi*“. Dále by měl daný pracovník ovládat minimálně angličtinu či ruštinu a má přehled o dění ve světě. Často se v profilech sociálních pracovníků objevuje záliba v cestování.¹⁶⁹

Přístup sociálních pracovníků k cizincům by se neměl lišit od přístupu k jiným klientům sociální práce: „*Cizinec je svébytný člověk s těžkou životní zkušeností, který má dočasně omezené některé kompetence k řešení neznámých situací. S postupujícím*

¹⁶⁴ KULHAVÁ, Lucie. *SOCIÁLNÍ PRÁCE S MIGRANTY II.: Role sociálního pracovníka v integraci migrantů/uprchlíků do české společnosti* [online]. [cit. 2022-03-15]. Dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/513-socialni-prace-s-migranty-ii-role-socialniho-pracovnika-v-integraci-migrantu-uprchliku-do-ceske-spolecnosti>

¹⁶⁵ BOBYSUDOVÁ, Lída. *Sociální práce s uprchlíky je lidsky i profesně velmi zajímavá*. Sociální práce [online]. 2017(2) [cit. 2022-03-19]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/socialni-prace-s-uprchliky-je-lidsky-i-profesne-velmi-zajimava/>

¹⁶⁶ Srov. MALIŇÁKOVÁ, Lucie a Jiří TŮMA. *Terénní sociální práce s cizinci*. Sociálně - zdravotnický horizont [online]. 2014, 1(1) [cit. 2022-03-19]. ISSN 2336-3479. Dostupné z: <http://www.szhorizont.eu/home/archiv/roc1c12014>.

¹⁶⁷ Tamtéž.

¹⁶⁸ Srov. tamtéž.

¹⁶⁹ BOBYSUDOVÁ, Lída. *Sociální práce s uprchlíky je lidsky i profesně velmi zajímavá*. Sociální práce [online]. 2017(2) [cit. 2022-03-19]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/socialni-prace-s-uprchliky-je-lidsky-i-profesne-velmi-zajimava/>

časem, zlepšující se znalostí jazyka a zkušeností s českým prostředím ale tyto kompetence zase nabývá zpátky“.¹⁷⁰

3.1.1 Komunikace

Většina sociálních pracovníků, kteří se při práci setkali s osobami jiné národnosti/jiné etnické skupiny, by mi dali zapravdu, že v komunikaci s odlišnými kulturami jsou zřejmé jasné rozdíly. Pro profesionální spolupráci je (kromě spousty dalších osobnostních kvalit pracovníka) potřeba individualizovat přístup ke každému z těchto jedinců. Interkulturní odlišnosti mezi etnickými skupinami jsou bohužel stále nedostatečně popsány, ačkoli bylo mnoha výzkumnými šetřeními potvrzeno, že skutečně existují rozdíly v komunikaci mezi příslušníky odlišných ras.¹⁷¹

V rámci sociální práce s příslušníky odlišných kultur je nutno brát v potaz rozdíly, které s sebou přináší komunikace. Interkulturní (mezikulturní) komunikace má několik významů:

1. Samotný proces sdělování informací v rámci sociální situace; jde o sdělování verbální či neverbální. Tento proces se odehrává v každodenních situacích, jeho součástí jsou přímí účastníci, kteří v danou chvíli proces žijí/prožívají, zároveň může být součástí i pozorovatel dané sociální situace;
2. vědecká disciplína, která se zabývá výzkumem interkulturní komunikace v každodenním životě. Tato disciplína zkoumá přímé účastníky situace, osoby, kteří se situace účastní nepřímě (pozorovatelé), vnější prostředí a jeho vlivy na průběh komunikace, v neposlední řadě i výsledky, které z komunikace vyplývají a její následky;
3. podpůrný prostředek, který vychází z výzkumu výše zmíněné vědecké disciplíny. Tento prostředek má především edukační účel – v praxi může jít o edukační aktivity jako kurzy či jiné doplňkové vzdělávání, které je cíleno především na pracovníky konkrétních odvětví, ve kterých může docházet k interkulturní komunikaci.¹⁷²

Průcha definuje interkulturní komunikaci následovně: „(interkulturní komunikace) je termín označující procesy interakce a sdělování probíhající v nejrůznějších typech situacích, při nichž jsou komunikujícími partnery příslušníci jazykově a/nebo kulturně odlišných etnik, národů, rasových či náboženských společenství. Tato komunikace je determinována specifickými jazyky, kultur, mentalit a hodnotových systémů komunikujících partnerů.“¹⁷³ Ve smyslu této definice uvádí Průcha příklad odlišností při komunikaci mezi Čechy a Vietnamci, Čechy a Slováky a Čechy a Romy, které zasazuje do tabulky, viz tabulka č. 1.

¹⁷⁰ BOBYSUDOVÁ, Lída. *Sociální práce s uprchlíky je lidsky i profesně velmi zajímavá*. Sociální práce [online]. 2017(2) [cit. 2022-03-19]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/socialni-prace-s-uprchliky-je-lidsky-i-profesne-velmi-zajimava/>

¹⁷¹ Srov. PRŮCHA, Jan. *Interkulturní psychologie: [sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů]*. 3. vyd. Praha: Portál, 2010. Psychologie (Portál). ISBN 978-80-7367-709-1., s. 151.

¹⁷² PRŮCHA, Jan. *Interkulturní komunikace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3069-1., s. 16.

¹⁷³ Tamtéž, s. 16.

Tab. č. 1: Determinanty interkulturní komunikace ¹⁷⁴

Interkulturní komunikace	Odlíšnosti (determinanty komunikace)	
	jazykové	kulturní
Češi a Vietnamci	x	x
Češi a Romové	- (x)	x
Češi a Slováci	x	-

Pozn.: x vyjadřuje působení odlíšností, - znamená, že odlíšnost nepůsobí či je slabá

Jak na základě praktických zkušeností, tak i z tabulky lze vyčíst, že komunikace mezi Čechy a Vietnamci je značně ovlivněna jak jazykovými, tak kulturními odlíšnostmi. U Romů předpokládáme, že mladší generace mluví čistě českým jazykem (oproti té starší, kdy lidé preferovali komunikaci ryze v romském jazyce), nicméně kvůli odlišným kulturním rysům i rozdílné mentalitě dochází často v každodenním životě ke střetům. Naopak je tomu při porovnání komunikace Čechů se Slováků – i přesto, že oba jazyky jsou si velmi podobné, dnešní generace slovenštinu neovládá. Kulturní rozdíly jsou naopak téměř neexistující.¹⁷⁵

Ráda bych zmínila pojem mezikulturní komunikace, který někteří autoři oddělují od interkulturní komunikace. Průcha například uvádí Lehmanovou (1999), která mezikulturní komunikaci definuje následovně: „*Pojem mezikulturní komunikace je reflexí komunikačního procesu mezi individuálními a nadindividuálními subjekty příslušejícími k rozdílným kulturním systémům. Subjekty mezikulturní komunikace vstupují do komunikačního procesu s odlišnými, kulturou determinovanými kognitivními a emocionálními strukturami, s odlišnými způsoby vnímání a hodnocení skutečnosti*“.¹⁷⁶ V rámci této práce považují oba termíny za totožné, proto je třeba jim přikládat stejný význam.

Interkulturní komunikace jakožto proces reflektuje komunikaci mezi zúčastněnými stranami, při čemž přihlíží k odlíšnosti jejich kulturních systémů.¹⁷⁷ Aby mezikulturní komunikace byla úspěšná, je nutno, aby obě strany byly schopné chápat tu skutečnost, že obě kultury jsou natolik odlišné, že je potřeba se oprostit od emocí, které se vážou ke kultuře komunikujících osob. Na základě této schopnosti získávají zúčastnění možnost komunikovat tak, aniž by docházelo ke „*zkreslení předávaných informací, které by vyplývalo z rozdílnosti kulturních systémů*“. Až v tuto chvíli lze interkulturní komunikaci považovat za efektivní.¹⁷⁸ V souvislosti s efektivitou mezikulturní komunikace je nutno brát v potaz rozdílnost v jazycích, prostřednictvím kterých komunikace probíhá – lze říci, že každá kultura má specifický způsob komunikace a užívání jazyka.

Komunikační dovednosti sociální práce s cizinci jsou velmi důležitý aspektem kvalitní sociální práce s cílovou skupinou cizinců a jsou velmi specifické. „*Jde o*

¹⁷⁴ PRŮCHA, Jan. *Interkulturní komunikace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3069-1., s. 16.

¹⁷⁵ Srov. tamtéž, s. 16.

¹⁷⁶ Tamtéž, s. 17.

¹⁷⁷ Srov. PRŮCHA, Jan. *Interkulturní psychologie: [sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů]*. 3. vyd. Praha: Portál, 2010. Psychologie (Portál). ISBN 978-80-7367-709-1, s. 149.

¹⁷⁸ Tamtéž, s. 149.

*profesionální znalost ‚běžných‘ komunikačních dovedností jako verbální a neverbální komunikace, asertivita apod. Ovšem vzhledem k tomu, že cílová skupina sociálního pracovníka jsou cizinci, nezbytně přibývá ještě faktická znalost cizích jazyků a schopnost se dohovorit s cizincem. Tato znalost pak zpravidla musí mít také podporu ‚tvrdé‘ znalosti reálií, zvyků a kultury země, ze které cizinec pochází“.*¹⁷⁹

3.1.2 Kultura

*„Kultura je celistvý systém významů, hodnot a společenských norem, kterými se řídí členové dané společnosti a které prostřednictvím socializace předávají dalším generacím.“*¹⁸⁰

Výzkumem jednotlivých světových kultur se zabývají různé odborné disciplíny, včetně kulturní antropologie. Ta vyzdvihuje dva zásadní pojmy, které nám mohou přiblížit interkulturní psychologii. Jde o pojmy kulturní pluralita a kulturní vzorec neboli vzorec kultury.¹⁸¹ První z pojmů by měl být něčím, čím se řídí sociální práce s cizinci. Na základě principu kulturní plurality totiž pracovník považuje jednotlivá kulturní společenství za naprosto rovnocenná, je si vědom toho, že jiní lidé zastávají jiné hodnoty a normy a zároveň respektuje odlišnosti mezi těmito rozdílnými kulturami. Tento pracovník jiné kultury neodsuzuje, nehodnotí je a neshazuje. Kulturní antropologové a další odborníci nazývají tento princip též kulturním relativismem, který uznává rovnost a zároveň jedinečnost všech kulturních systémů, které je ovšem možno objektivně chápat pouze zevnitř, tedy na základě *„jejich vlastních hodnot, norem a idejí“*.¹⁸² Pro lepší pochopení uvedu tzv. etnocentrismus, který je naprostým opakem kulturního relativismu – jde o hodnocení jiné kulturní skupiny zvenčí, tedy čistě z perspektivy svého vlastního kulturního společenství. Etnocentrismus ostatní kultury hodnotí subjektivně, nahlíží na něj jako na „barbarské“ či „méněcenné“.¹⁸³ Etnocentrismus *„je pojímán jako tendence ‚stavu‘ sociálních pracovníků přistupovat ke klientům z pozice hodnotových orientací a norem, které jsou vlastní této skupině, potažmo společenské třídě, k níž většina sociálních pracovníků náleží“*.¹⁸⁴

V rámci studia kultur též nelze opomenout pojem kulturní vzorec. Průcha definuje kulturní vzorce jako *„naučená a závazná schémata pro jednání ve standardních situacích, navenek vystupující v podobě obyčejů, mravů, zákonů a tabu“*.¹⁸⁵ Dalo by se říci, že kulturní vzorce se dědí, jsou předávány mezi generacemi. Malé dítě se v raném věku začíná učit nejen kulturní principy své etnické skupiny, ale i konkrétní postoje a názory (stereotypy, předsudky), které jsou mu vrývány. Na základě tohoto Průcha uvádí

¹⁷⁹ MALIŇÁKOVÁ, Lucie a Jiří TŮMA. *Terénní sociální práce s cizinci*. Sociálně - zdravotnický horizont [online]. 2014, 1(1) [cit. 2022-03-19]. ISSN 2336-3479. Dostupné z: <http://www.szhorizont.eu/home/archiv/roc1c12014>.

¹⁸⁰ PRŮCHA, Jan. *Interkulturní psychologie: [sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů]*. 3. vyd. Praha: Portál, 2010. Psychologie (Portál). ISBN 978-80-7367-709-1, s. 46.

¹⁸¹ Srov. tamtéž, s. 46.

¹⁸² Tamtéž, s. 46-47.

¹⁸³ Srov. tamtéž, s. 47.

¹⁸⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7., s. 191.

¹⁸⁵ PRŮCHA, Jan. *Interkulturní psychologie: [sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů]*. 3. vyd. Praha: Portál, 2010. Psychologie (Portál). ISBN 978-80-7367-709-1, s. 47.

další definici Velkého sociologického slovníku (II, 1996): „Kulturní vzorec je systém forem chování, hodnot a norem charakteristických pro danou společnost, který je obecně přejímán a napodobován, vstupuje do procesu socializace cizinců, reprodukuje se v kulturních výtvorech a stabilizuje se ve zvycích a obyčejích“.¹⁸⁶

3.1.3 Stereotypy, předsudky

Při rozhodování o nutnosti poskytnout pomoc potřebné osobě zvažujeme několik faktorů. Zajímá nás, jakou roli hraje potřebná osoba ve vzniku dané situace, nebo zda problém vznikl bez jejího zavinění. Také nám záleží na tom, zda je nám daná osoba blízká či zda je to člověk neznámý, zda je to muž či žena a zda jsou mezi námi nějaké podobnosti. Při vyhodnocování nutnosti poskytnout pomoc často hrají velkou roli i naše předsudky a stereotypy (Taylor, Peplau a Sears, 2006; v Urbanovské).¹⁸⁷

Na základě toho pojetí, že stereotypy a předsudky mají „stejnou psychologickou podstatu“, definuje Průcha souvislost těchto dvou pojmů jednoduše: „Jsou to představy, názory a postoje, které určití jednotlivci či skupiny osob zaujímají k jiným skupinám nebo k sobě samým (autostereotypy). Tyto názory a postoje jsou relativně stabilní, jsou přenášeny mezi generacemi a jsou obtížně změnitelné.“¹⁸⁸ Právě na základě této obtížnosti je zřejmé, že oba pojmy mají ryze emoční základ, který není vždy založen na objektivních faktech. Průcha při objasnění stereotypů uvádí definici M. Nakonečného (1997): „Stereotypy jsou mínění o třídách individuí, skupinách nebo objektech, které jsou v podstatě šablonovitými způsoby vnímání a posuzování toho, k čemu se vztahují; nejsou produktem přímé zkušenosti individua, jsou přebírány a udržují se tradicí.“¹⁸⁹

Hartl a Hartlová definují předsudky následovně: „(předsudek je) předpojatost, názorová strnulost; emočně nabitý, kriticky nezhodnocený úsudek a z něj plynoucí postoj, názor přijatý skupinou nebo jedincem.“¹⁹⁰ Tuto definici autoři srovnávají s Berrym (2002), který předsudky považuje za „univerzální rys interkulturních vztahů, nejsou tedy vázány jen na některé kultury či etnika“, zároveň zastává názor, že „předsudky mají tři komponenty: (1) kognitivní (stereotypy, tj. sdílené názory o charakteristikách skupin), (2) afektivní (postoje, v nichž se odráží hodnocení skupin), (3) behaviorální (diskriminace v jednání se skupinami)“.¹⁹¹

¹⁸⁶ PRŮCHA, Jan. *Interkulturní psychologie: [sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů]*. 3. vyd. Praha: Portál, 2010. Psychologie (Portál). ISBN 978-80-7367-709-1, s. 47.

¹⁸⁷ Srov. URBANOVSKÁ, Eva a Pavel ŠKOBRTAL. *Sociální a pedagogická psychologie pro speciální pedagogii*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2012. ISBN 978-80-244-3066-9, s. 48.

¹⁸⁸ Srov. tamtéž, s. 67.

¹⁸⁹ PRŮCHA, Jan. *Interkulturní psychologie: [sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů]*. 3. vyd. Praha: Portál, 2010. Psychologie (Portál). ISBN 978-80-7367-709-1, s. 67.

¹⁹⁰ HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-x, s. 464.

¹⁹¹ PRŮCHA, Jan. *Interkulturní psychologie: [sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů]*. 3. vyd. Praha: Portál, 2010. Psychologie (Portál). ISBN 978-80-7367-709-1, s. 67.

4 Metodika výzkumu

Vzhledem k tématu diplomové práce jsem se rozhodla pro kvalitativní výzkum. Spolu s poznatky, které byly uvedeny v teoretické části této diplomové práce, dopomůže výzkum bližšímu chápání problematiky prosociálního chování u sociálních pracovníků pracujících s cizinci.

4.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu této diplomové práce je zjistit, jak se u vybraných sociálních pracovníků projevují prvky prosociálního chování.

4.2 Výzkumné otázky

Pro dosažení výše formulovaného cíle je stanovena hlavní výzkumná otázka:

Jaké aspekty prosociálního chování lze identifikovat u sociálních pracovníků pracujících s cizinci?

4.3 Výzkumný soubor

Výzkumným souborem této diplomové práce byli sociální pracovníci, kteří pracují s cílovou skupinou cizinců. Tito sociální pracovníci byli vybráni za základě tazatelčiny předchozí zkušenosti v oboru a jejich kontaktů. Všem respondentům výzkumného souboru byly předány informace o tom, že data získaná v rámci tohoto výzkumu jsou anonymní a budou použita pouze pro účely této diplomové práce.

4.3.1 Kritéria výzkumného souboru

Při výběru výzkumného souboru bylo dbáno na profesní způsobilost výkonu sociální práce podle zákona o sociálních službách. Výběr výzkumného souboru byl též omezen preferencí takových respondentů, kteří mají zkušenost s cílovou skupinou cizinců v délce alespoň 1 rok. Co se týče pohlaví, věku, národnosti, náboženské či etnické příslušnosti, nebyla stanovena žádná omezení ani preference.

4.3.2 Popis výzkumného souboru

Výzkumný soubor této diplomové práce byl složen z šesti respondentů. Těmi byli sociální pracovníci, kteří pracují nebo pracovali s cílovou skupinou cizinců na území Jihočeského kraje. Sociální pracovníci v tomto výzkumném souboru pracují

v nestátních neziskových organizacích, stejně tak ve státní správě. Pět respondentů je české národnosti, jeden respondent je jiné národnosti. Vzhledem k malému zastoupení sociálních služeb v Jihočeském kraji, které pracují výhradně s cizinci, byli osloveni i dva sociální pracovníci, kteří nyní vykonávají sociální práci s jinou cílovou skupinou. Tito pracovníci přestali s cílovou skupinou cizinců pracovat před dobou kratší než 1 rok. Co se týče pohlaví, všichni respondenti tohoto výzkumu byly ženy. Tazatelka měla k dispozici kontakt na mužského respondenta, ten ale nesplňoval předem stanovenou podmínku alespoň jednoleté praxe s cílovou skupinou. Jednotlivé sociální pracovníky, kteří se účastnili tohoto výzkumu, bude tazatelka dále označovat zkratkou „SP“.

Výzkumný soubor byl složen následovně:

Tab. č. 2: Složení výzkumného souboru

Respondent	Pohlaví	Národnost	Sektor	Praxe s cizinci
SP 1	žena	česká	státní správa	3 roky
SP 2	žena	jiná	nestátní nezisková organizace	více než 10 let
SP 3	žena	česká	státní správa	5 let
SP 4	žena	česká	státní správa	4 roky
SP 5	žena	česká	nestátní nezisková organizace	4 roky
SP 6	žena	česká	státní správa	2 roky

Zdroj tab. č. 2: vlastní výzkum

4.4 Metoda výzkumu

Forma výzkumu, která byla zvolena pro výzkum této diplomové práce, byla kvalitativní. „Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz analyzuje různé typy textu, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“¹⁹² Základním principem kvalitativního výzkumu je podle Reichela „zkoumat určitý prvek, proces, fenomén ad. v přirozených podmínkách, snažit se mu porozumět a vytvořit, pokud možno, jeho komplexní obraz“.¹⁹³

¹⁹² HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4, s. 48.

¹⁹³ REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6, s. 62.

Na základě přípravné fáze a zjištění předmětu zkoumání bylo rozhodnuto o tom, že zvolenou technikou, která bude zdrojem získání dat, bude rozhovor.¹⁹⁴ Tazatelka předpokládá, že na základě „zásady realizační aktivity“ by měla zvolená technika získání dat přinést co nejkvalitnější výsledky, s ohledem na porovnání „kvality získaných údajů a vynaložených prostředků“.¹⁹⁵ V souvislosti s předmětem zkoumání je podle tazatelky právě rozhovor tou nejefektivnější technikou získání dat. Rozhovor, který byl realizován v rámci tohoto výzkumu, byl rozhovor polostrukturovaný. Tazatelka si před samotnou realizací rozhovorů připravila soubor otázek, přičemž pořadí otázek nebylo vždy striktně dodrženo.¹⁹⁶ V rámci rozhovorů byly kromě předem připravených otázek kladeny i otázky doplňující, témata daných otázek se zároveň v průběhu rozhovoru opakovaně otevírala, dokud nebyla vyčerpána.

4.5 Průběh výzkumu

Předpokladem pro zahájení praktického získávání dat byl pevný teoretický základ. Tazatelka nejprve studovala problematiku prosociálního chování. Poté, co si upevnila svou teoretickou znalost, začala tazatelka pracovat na sestavení struktury připravovaných rozhovorů. Prostředkem pro získání dat při rozhovorech byly předem připravené otázky, které byly tazatelkou pokládány respondentům při samotných rozhovorech.

Rozhovory s respondenty probíhaly v únoru a březnu 2022. Komunikace s respondenty byla zahájena vždy buďto osobně (osobní žádost o spolupráci) nebo prostřednictvím emailu. Během emailové komunikace došlo i k vyřazení potenciálního respondenta z toho důvodu, že nesplňoval kritéria stanovená před zahájením výzkumu. Po předchozí domluvě docházelo k osobnímu setkání. Rozhovory probíhaly ve dvou místech konání. Prvním z nich byla předem vybraná kavárna v centru města Českých Budějovic, druhým potom Akademická knihovna Jihočeské univerzity. Hlavním cílem při výběru těchto míst byla především neutralita obou míst, se zaměřením na co nejvyšší příjemnost prostředí, které bude co nejvíce vyhovující pro daného respondenta. Uskutečněné rozhovory probíhaly v délce od 45 do 90 minut, v závislosti na časových možnostech respondentů a na jejich otevřenosti. V průběhu konání rozhovorů dbala tazatelka vždy na co nejvíce možnou anonymitu a bezpečí respondenta. Z toho důvodu se rozhovoru účastnily vždy pouze dvě osoby – tazatelka a respondent. Tazatelka v co nejvyšší možné míře dbala na zásadu důvěryhodnosti, nezávislosti a oproštění se od vlastních názorů a hodnot.¹⁹⁷

Všechny rozhovory byly vždy nahrávány na nahrávací zařízení. Na tento fakt byli všichni respondenti upozorněni před osobním setkáním za účelem rozhovoru. Tyto nahrávky poté tazatelka zpracovala pomocí přepisu do počítače, a následně získaná data vyhodnocovala, přičemž přepisy rozhovorů byly ponechány v archivu autorky.

¹⁹⁴ Srov. REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6, s. 91.

¹⁹⁵ Tamtéž, s. 92.

¹⁹⁶ Srov. tamtéž, s. 111.

¹⁹⁷ Srov. tamtéž, s. 92.

4.6 Výsledky výzkumu

1) Proč jste se při volbě svého povolání rozhodl/a pro obor sociální práce?

Na otázku volby oboru sociální práce zodpověděli respondenti různě. SP 1, SP 3, SP 5 a SP 6 se shodují na tom, že je vždy lákaly pomáhající profese. SP 2 se k sociální práci dostala náhodou, když si hledala přivýdělek a v oboru nakonec zůstala. SP 4 také původně pracovala v jiném sektoru, rozhodla se ale rozšířit své vzdělání a vzhledem k tomu, že vždy tíhla ke komunikaci s lidmi, se pro tento obor rozhodla. SP 3 a SP 5 se shodují na tom, že v rámci pomáhajících profesí měly blíže ke zdravotnictví, které se se sociální prací v určitých sférách promítá, nicméně se nakonec našly v sociální práci. SP 6 měla původně blíže k pedagogice, ale během své praxe svůj obor změnila. SP 3 dodává, že při volbě oboru pro ni bylo hlavním cílem mít smysluplné povolání. SP 3 si sociální obor zvolila intuitivně. Čtyři ze šesti respondentů (SP 1, SP 3, SP 5 a SP 6) se shodují na tom, že volbu tohoto oboru ovlivnil i fakt, že sociální práce je velmi pestrá a má velkou škálu cílových skupin, což několik respondentů hodnotí jako velké plus.

2) Proč jste se rozhodl/a pracovat s cílovou skupinou cizinců?

SP 1 uvádí, že v rámci sociální práce je několik cílových skupin, se kterými by pracovat nemohla. SP 1 se pro sociální práci s cizinci rozhodla i proto, že jí je blízké odborné sociální poradenství. U SP 2 byla volba cílové skupiny jednoduchá – sama je jiného než českého původu. SP 3 a SP 4 mají společně to, že si v rámci své praxe vyzkoušely pracovat s mnoha rozdílnými cílovými skupinami. Zásadním faktem, který ovlivnil volbu cílové skupiny v případě SP 3, SP 5 a SP 6, byla jejich osobní zkušenost s dlouhodobým pobytem v zahraničí, kde si samy zkusily být cizincem v jiné zemi a potýkat se s nástrahami každodenního života v zahraničí. SP 4 souhlasí, též má blízko k cestování. Několik respondentů se též shoduje na tom, že jejich volbu cílové skupiny ovlivnil blízký vztah k cizím jazykům. SP 1 a SP 5 sdílí to, že cizinci byli jejich první cílovou skupinou v rámci praxe v sociální práci. SP 1 a SP 4 uvádí, že dalším faktorem pro výběr cílové skupiny byl ten fakt, že ve svém bližším nebo širším okolí mají cizince.

3) Jaký by měl být podle Vás profesionální sociální pracovník, který pracuje s cizinci?

Tři respondenti (SP 2, SP 3 a SP 5) sdílí názor, že zásadní vlastností sociálního pracovníka (nejen toho, který pracuje s cizinci) by měla být empatie. Trpělivost je vlastnost, na jejíž důležitosti se shodou respondenti SP 1, SP 4, SP 5 a SP 6. Z toho SP 1, SP 5 a SP 6 spojují trpělivost s problematikou komunikace s cizinci. Trpělivost při komunikaci je podle SP 4 a SP 5 zásadní, vzhledem ke značným komunikačním bariérám, které při spolupráci s klienty – cizinci vznikají na denní bázi. Na základě toho SP 6 zdůrazňuje důležitost alespoň základní znalosti cizího jazyka, kterým bude schopen se dorozumět. Jazykovou vybavenost vyzdvihuje též SP 5, podle které by znalost cizího jazyka měla být na vysoké úrovni.

4) Myslíte si, že Vaše hodnoty ovlivňují výkon Vaší profese? Pokud ano, jak?

Všichni respondenti se shodují na tom, že jejich hodnoty ovlivňují výkon jejich práce. SP 3 zastává názor, že výkon její profese musí být v souladu s jejími hodnotami. Jako důležitý aspekt pro výkon práce vnímá to, že se svou profesí musí být ztotožněná. SP 4 si uvědomuje, že v průběhu své praxe s cizinci se její vlastní hodnoty vyvíjely a vnímá, že nyní jsou jiné než v době, kdy s cizinci začínala pracovat; své hodnoty nyní popisuje jako vytríbenější. SP 5 popisuje, že to, že si vybrala pomáhající profesi, vychází z jejích hodnot. Nedokáže si představit, že by dělala jinou práci. SP 5 dále propojuje svoje osobní hodnoty se spoluprací s konkrétním klientem. Podle ní se nemůže její vlastní hodnota (nebo hodnota její práce) odvíjet od toho, jak se vyvíjí příběh klienta. SP 2 a SP 3 sdílejí společné hodnoty, kterými jsou profesionalita, odbornost a vzdělání, a kterým připisují velkou důležitost.

SP 1 klade velkou důležitost svému fyzickému a psychickému zdraví. Jak SP 1 popisuje, vzhledem k psychické náročnosti tohoto zaměstnání je složité nepodlehnout tlaku ze strany klientů, tato práce je podle SP 1 velmi stresující. Jednou z jejích hodnot je tedy zachování vlastního psychického zdraví, což se na výkonu práce může projevit například snahou vést klienty k samostatnosti. Stejný názor zastává i SP 5, která se ve své práci také snaží rozvíjet samostatnost klientů.

SP 5 pochází z křesťansky hodnotově orientovaného prostředí, což ji, podle jejího názoru, utvářelo v dětství a do té její práce se to určitě nějakými způsoby promítá.

SP 6 uvádí, že ji někteří lidé považují za cílevědomou, či za workoholika, což se v jejím zaměstnání promítá tak, že se tu práci snaží dělat nejlépe jak může. Kdyby věděla, že něco odbyla, nebyla by šťastná. Zároveň je pro ni důležité moci v zaměstnání vyvíjet vlastní iniciativu a tím posouvat sebe i tu práci, a pokud jí toto není umožněno, ztrácí motivaci.

5) Co prožíváte při poskytování pomoci Vaším klientům?

Všichni respondenti se shodují na tom, že záleží, jak spolupráce probíhá, především jak daný případ dopadne. Ve všech případech pocituje SP 2 zodpovědnost za poskytnuté informace. SP 3 považuje za naplňující, když klienta podpoří v náročnější situaci a on už si poté dokáže pomoci/poradit sám. Kromě výsledků spolupráce si SP 3 zakládá též na vzájemném vztahu s klientem.

V případech, které se společnými silami dovedou ke zdárnému konci, mají všichni respondenti dobrý pocit. SP 1 popisuje tyto pocity jako takové vnitřní uspokojení, že někomu mohla pomoci, SP 2 tento pocit potom pojmenovává jako jakousi užitečnost pro společnost. SP 5 své prožitky popisuje jako ohromnou plejádu emocí – radost z toho, že je tu pro klienty, že v dané situaci nejsou sami, radost, pokud se situaci podaří vyřešit. Při situacích, které se povede vyřešit, má dobrý pocit i SP 6. Respondentka uvádí, že klienti často přicházejí s problémem, který se jim zdá obrovský, ale pak společně sdílí radost z toho, že daný problém se dá řešit a že je čas ho řešit.

SP 1 uvádí, že velký vliv na její aktuální prožitky mají také samotní klienti. Podle jejího tvrzení jsou lidé, kteří jsou hodně nepřijemní a snaží se ji obviňovat z té své životní situace. Vzhledem k vážnosti cizinecké problematiky prožívá v této souvislosti SP 1 i vztek či strach. Pokud se něco nedaří SP 3, trápí se tím a snaží se hledat řešení.

Při dlouhodobějším tlaku a přehlcení prožívá frustraci a pochybuje o kvalitě své práce, ztrácí motivaci. SP 5 zmiňuje svou zkušenost s velkou nedůvěrou klientů. I přesto, že si je v některých tématech jistá, informaci si vždy ověřuje, např. u kolegů. Když klient vidí, že informace je ověřená u dalšího zdroje, věří jí víc. Pokud se něco nepovede, říká si, že to není její vina.

SP 4 se cítí nejlépe v situacích, které nevyžadují řešení pod tlakem. Podle respondentky tyto prožitky ovlivňují samotný výkon – když je to „krizovka“, tak SP 4 do řešení investuje maximum úsilí proto, aby tu situaci vyřešila včas, dojde u ní k aktivizaci všech sil. Po vyřešení zakázky se SP 4 ocitá ve velkém stresu.

SP 3 a SP 5 se shodují na tom, že slovo „pomoc“ v této otázce úplně nekoresponduje s jejich smýšlením. SP 5 nemá ráda pojem „pomáhání“. Přestože se klientům snaží „pomoci“, snaží se nefixovat na to, že jim „pomůže“. Sebe staví spíše do role průvodce, osobu, která klienta doprovází a nabízí mu možnosti, než aby to byla osoba, která má klienta spasit. S tím souhlasí SP 3, která raději používá slovo „podpora“ než „pomoc“. Není jí příjemné, jak je klient tímto stavěn do pozice bezmocné oběti.

6) Jak Vaši klienti reagují na pomoc, kterou jim poskytujete? Je pro Vás jejich reakce důležitá?

Všichni respondenti se shodují na tom, že obvyklé reakce klientů jsou kladné. Podle SP 1 jsou lidé různí a reagují různě, jejich reakce se také odvíjejí od jejich kultury.

SP 1, SP 2, SP 3, SP 4 a SP 6 se shodují na tom, že kladné reakce jsou velkou motivací pro další práci. SP 1, SP 4 a SP 5 potom sdílí názor, že obecně zpětná vazba (ať už pozitivní, neutrální nebo negativní) je důležitým faktorem při vyhodnocování svého vlastního výkonu práce. SP 3 uvádí, že kladné reakce klientů ji motivují do další práce a nejlepším ukazatelem kvalitně odvedené práce pro ni je, když službu doporučí dál svým blízkým a známým. S tím souhlasí i SP 1, podle které je ta zpětná vazba opravdu důležitá – nejen od klientů, ale i od kolegů nebo od nadřízené. SP 3 uvádí, že zpočátku je potřeba získat si důvěru klienta a nastavit hranice (rozdělit role). Podle respondentky mají klienti občas nereálné představy a požadavky, na základě kterých také potom reagují.

SP 4 má zkušenost s pozitivními reakcemi ve formě upřímného poděkování. Negativní reakce respondentka zažívá v případech, kdy klient přichází s neřešitelnou situací a má představu o tom, co chce slyšet – když tuto odpověď poté nedostane, reaguje například agresí.

SP 5 zpětnou vazbu od klientů dokonce vyžaduje pravidelně, nejen proto, že je to jeden z faktorů vyhodnocování při individuálním plánování, ale také protože kvůli výraznému sociokulturnímu rozdílu je občas těžké odhadnout klientovu spokojenost či nespokojenost s poskytnutou službou.

Respondenti se shodují na tom, že problematičtější je též situace, kdy klient jako projev vděku přinese sociálnímu pracovníkovi nějaký dárek, pozornost. Stanovy organizace jasně uvádí, že dary od klientů se nemohou přijmout, nicméně v těchto situacích často dochází k jakémusi kulturnímu střetu – pro klienta je velkou urážkou, pokud pracovník dar nepřijme.

7) Setkáváte se při své práci se situacemi, při kterých se nemůžete rozhodnout? Jak je řešíte?

Všichni respondenti se shodují na tom, že se s takovými situacemi setkávají. SP 1, SP 5 a SP 6 se s nimi setkávají pravidelně, SP 2, SP 3 a SP 4 potom občasně.

Pět respondentů (SP1, SP 2, SP 4, SP 5 a SP 6) sdílí názor, že pokud si v rámci zakázky sociální pracovník není jist, jak postupovat, prvně by se měl obracet na kolegy, a to z toho důvodu, že obvykle se někdo s podobným dilematem už setkal, a má tedy zkušenost s jeho řešením. SP 4 uvádí, že to má velkou souvislost i s tím, že sociální práce nemá hranice (např. kde končí sociální poradenství, kde začíná právní poradenství), na což v práci SP 4 často naráží.

Podle SP 2 je důležité být v takovýchto situacích přímý ke klientovi a pokud nastanou situace, které neví, jak řešit, říká to klientovi narovinu. SP 5 zdůrazňuje, že v náročných situacích by neměl rozhodovat sociální pracovník, nýbrž klient, který nese odpovědnost za svou situaci. S tím souhlasí i SP 3, podle které by rozhodnutí mělo vždy být přímo na klientovi, proto se vyhýbá i výrazným ovlivňováním klientova názoru. SP 5 zároveň zmiňuje, že při řešení velkých etických dilemat či výrazných pochybností o své práci dochází na terapie.

Pokud je to v dané situaci možné, SP 3 si ráda bere čas na rozmyšlenou, kdy získává potřebné informace, které jí mohou pomoci v řešení situace. V případě řešení dilematu se SP 3 a SP 6 shodují na tom, že jim pomáhá poradit se s blízkou osobou, která je nestranná.

8) Pokud by se Vaší schůzky s klientem účastnila třetí, nestranná osoba, jak by tato osoba poznala, že klienta berete jako sobě rovného partnera?

Všichni respondenti se shodují na tom, že velmi důležitý je přístup ke klientovi při samotné schůzce. SP 1, SP 4 a SP 6 považují za důležitou komunikaci a vyjasnění rolí (komunikace těla, tón hlasu, uvítání klienta v sociální službě, vyjádření toho, že na klienta máme čas, uvedení klienta do prostoru, poskytnutí místa k sezení, představení sebe a role, kterou sociální pracovník bude v rámci spolupráci mít). Dalšími důležitými faktory jsou podle SP 3, SP 4 projevení respektu, nevyvíjení tlaku na klienta, nepřerušování, když klient hovoří. SP 3 zdůrazňuje, že sociální pracovník musí brát na vědomí, že klient má právo poskytované služby využít nebo nevyužít.

SP 3, SP 4 a SP 6 souhlasí s tím, že specifíkem cílové skupiny cizinců je nutnost průběžně se ujišťovat, zda klient všemu rozumí a zda se zvolenými kroky souhlasí. Sociální pracovník by podle respondentů měl dbát na efektivitu komunikace, na porozumění – kvůli jazykové bariéře je komunikace s klientem jiná než s česky mluvící osobou.

SP 4 dále dbá na neutrálnosti vůči klientovi – respondentka mu dává prostor, aby se svobodně rozhodl a nevyjadřuje se k jeho postojům (že by byly dobré nebo naopak špatné).

Pro funkční spolupráci mezi sociálním pracovníkem a klientem též někteří respondenti očekávají respekt ze strany klienta. Na základě zkušenosti SP 4 a SP 6

může být pro klienta z hlediska kultury těžké, že sociální pracovník je žena a nepřístupuje k ní rovně.

Co se týče přístupu ke klientovi v průběhu spolupráce, SP 2 a SP 5 zastávají opačný názor. Zatímco SP 2 preferuje neformální, přátelský přístup ke klientovi, SP 5 si na základě svých předchozích zkušeností vybuodovala vysoce vymezený vztah ke klientům, vymezenou hranici, jistý odstup. Podle SP 5 je důležité, aby klient věděl, že sociální pracovník a klient nejsou kamarádi na kávu, ale že řeší nějaký problém a že jejich spolupráce je čistě profesionální. Základem tohoto profesionálního vztahu je podle SP 5 snaha rozvíjet klienta v jeho samostatnosti, snaha učinit ho kompetentním.

9) Které aspekty profesionální sociální práce si myslíte, že děláte dobře?

Proto, aby mohla svou práci odvádět kvalitně, se SP 3 se v rámci své práce snaží být dostatečně informovaná a průběžně se vzdělávat. S tím souhlasí i SP 4, podle které je vzdělání (a kultivace praxí) nejdůležitější známka profesionality. SP 3, SP 4 a SP 6 dále sdílí svůj názor na to, aby dávaly klientovi dostatečný prostor vyjádřit se a rozhodovat o své situaci (SP 4 to nazývá tak, že klient je partnerem). SP 1, SP 2 a SP 3 uvádí, že základem je též to, aby se klient v průběhu spolupráce cítil dobře a odcházel spokojený. SP 3 se ve své práci snaží ke klientovi přistupovat „proklientsky“, s čímž koresponduje i názor SP 5, která se snaží ke všem klientům přistupovat stejně a v případě, že by spolupráce z nějakého důvodu nefungovala, předat klienta kolegovi. SP 4 jako projev své profesionality dále uvádí ovládnutí svých emocí; potom též ukotvení principů sociální práce v interní metodice, o kterou se opírá a ke které se v praxi vrací. SP 5 také zmiňuje její snahu být kreativní co do jazykových prostředků.

10) Jaká je podle Vás motivace sociálních pracovníků pomáhat lidem?

SP 1 uvádí, že sociální pracovník musí mít v sobě to, že chce pomáhat, podle respondentky je to něco, co se nedá naučit. Společnou motivací SP 1 a SP 2 je být nápomocna pro potřebné lidi, SP 1 zároveň chce, aby se lidi měli dobře. Motivací SP 1 je zároveň práce s lidmi, která jí baví a uspokojuje – s tím souhlasí i SP 3, podle které by sociální pracovník měl být rád mezi lidmi. SP 3 považuje za nejdůležitější motivaci smysluplnost tohoto zaměstnání. SP 4 na motivaci sociálních pracovníků nahlíží tak, že by tato práce měla být jejich posláním. SP 3 a SP 6 sdílí názor, že sociální pracovníky též motivuje určité společenské uznání. SP 5 zastává názor, že motivací sociálních pracovníků je určitá osobní angažovanost a osobní ambice pracovníka.

11) Je podle Vás motivace sociálního pracovníka ovlivněna dalšími vlivy?

Všichni respondenti se shodují na tom, že motivace sociálních pracovníků je ovlivněna dalšími vlivy. SP 1, SP 3, SP 5 a SP 6 sdílí názor, že motivace sociálních pracovníků je ovlivněna pracovním prostředím, pracovním kolektivem a vztahy na pracovišti. Na SP 1 má pracovní kolektiv větší vliv než samotná práce s klienty – respondentka uvádí, že jelikož je výkon sociální práce velmi náročný na psychiku, je podle ní velmi důležité, aby pracovní prostředí bylo příjemné.

Podle SP 2 a SP 3 hraje velkou roli také cílová skupina a společenský postoj k cílové skupině. SP 4 tvrdí, že velký vliv na motivaci mohou mít i dosavadní zkušenosti, životní krize, vliv rodinného prostředí.

Co se týče motivace finančním ohodnocením, pět respondentů (SP 1, SP 2, SP 4, SP 5 a SP 6) se shodlo na tom, že tato motivace je u sociálních pracovníků spíše neobvyklá. SP 4 uvádí, že finanční odměna sociálních pracovníků může být motivací k neprospěchu – podle respondentky může daný pracovník cítit, že by tuto práci dělal rád, má blízko k pomoci lidem, ale ví, že za to dostane málo peněz, tak to třeba nedělá tak jak by mohl, nebo to nedělá vůbec. SP 5 zastává takový názor, že její zaměstnání není pouze „práce pro práci“ – pokud by to tak bylo, nemohla by to dělat, práce jí musí dávat „vyšší smysl“.

12) Ovlivňují Vaše emoce výkon Vaší práce? Pokud ano, jak?

Všichni respondenti se shodují na tom, že jejich emoce určitě ovlivňují výkon jejich práce. SP 1, SP 3, SP 4 a SP 6 sdílí společný názor, a to že v průběhu výkonu práce neprojevují své osobní emoce, z toho důvodu, aby neovlivnily danou práci. SP 3 a SP 4 se snaží být při práci racionální, své emoce mít pod kontrolou a momentální emoce nedávat před klientem najevo, vnímají to jako součást profesionality. SP 4 dodává, že dané emoce si potom řeší na supervizi nebo s kolegy.

SP 5 popisuje dva přístupy související s emocemi, kterými se inspiruje ve své práci: buď dá sociální pracovník své emoce stranou a v danou chvíli je oporou pro emotivního (např. plačícího) klienta, nebo s klientem pláče, protože je to také jen člověk a možná je to taková reakce, kterou klient potřebuje v danou chvíli nejvíce.

SP 3 s klienty do určité míry prožívá jejich radosti i starosti, záleží jí na vývoji jejich situace. SP 1 a SP 3 sdílejí podobný názor na nepříjemné situace v práci, které vyvolávají u sociálního pracovníka negativní reakci – pokud si dlouhodobě procházejí stresující situací bez vidiny zdárného výsledku, prožívají stres, vyčerpání, napětí, vztek nebo bezmoc. Tyto emoce u SP 3 vyvolávají pochybnosti o její práci. SP 3 a SP 6 jsou díky pozitivním emocím motivovány k další práci. Pokud se SP 1 v práci daří, je nabitá energií, pracuje rychle.

SP 5 zastává názor, že člověk se emocemi nesmí nechat ovládat, musí s nimi pracovat a vstupovat do „reflexe“: „Proč mám tyhle emoce?“ nebo „Proč mě tenhle klient štve víc než ten druhý?“ atd. Nápomocí je pro respondentku rozhovor s kolegy, terapie nebo supervize.

13) Pokud byste se rozhodla změnit zaměstnání a pracovat s jinou cílovou skupinou, než pracujete nyní, změnil by se Váš přístup ke klientům (Vaše motivace, hodnoty...)?

SP 1 se domnívá, že práci bych se snažila vykonávat navenek perfektně, ale věří, že by to prožívala jinak. U určitých cílových skupin respondentka ví, že se jí blíže dotýkají, k jiným cílovým skupinám by možná měla odstup. Stejně tak by se změnil přístup SP 4. Respondentka cílovou skupinu změnila již několikrát a vždy to bylo z toho důvodu, že cítila, že k dosavadní cílové skupině už nemá tak blízko, v tuto chvíli je podle

respondentky důležitá sebereflexe a uvědomění si toho, že v dosavadní práci už nemá takovou motivaci a chuť.

SP 3 věří, že by se v jejím případě nic nezměnilo – toto tvrzení zakládá na jejích zkušenostech sociální práce s jinými cílovými skupinami. Zakládá si na dobrých vztazích s klienty a na odpovídající orientaci v daném oboru, stejně tak jako na lidskosti a otevřenosti vůči klientům.

SP 5 a SP 6 si zakládají na individuálním přístupu ke klientům. SP 5 věří, že její osobní nastavení je u všech cílových skupin stejné, respektive doufá, že ta cílová skupina neovlivňuje její práci. Respondentka doufá, že osobní nastavení má ke každé cílové skupině stejné, ale zároveň individuální ke klientům.

14) Pokud byste neměl/a žádnou zkušenost sociální práce s cizinci, myslíte si, že by byl Váš přístup ke klientům jiný?

V případě SP 3 by změna v přístupu ke klientům nenastala, základ jejího přístupu ke klientům je stále stejný – totiž brát klienta jako rovnocenného partnera, se kterým sociální pracovník směřuje k určitému cíli. Naopak SP 4 zastává názor, že její přístup ke klientům by byl určitě jiný – respondentka si myslí, že práce s jinou cílovou skupinou by jí posunula zase jinam, než kde je teď.

První sociální práce SP 5 byla s cizinci, takže zjišťovala principy sociální práce právě až s touto cílovou skupinou. Respondentka vzpomíná, že nastavení, jaké má teď, tenkrát tak úplně neměla. Předpokládá, že by k cizincům byla přátelštější, neměla bych ještě tak pevně stanovené hranice.

Diskuse

Při sběru dat pro výzkum této diplomové práce byly uskutečněny rozhovory se šesti respondenty. V rámci těchto rozhovorů bylo potvrzeno, že prosociální chování oslovených sociálních pracovníků je závislé na mnoha faktorech. V rámci této kapitoly se pokusím na základě získaných dat diskutovat výstupy, které vyplynuly z uskutečněných rozhovorů, a tím tak zodpovědět výzkumnou otázku, která byla položena výše: *Jaké aspekty prosociálního chování lze identifikovat u sociálních pracovníků pracujících s cizinci?*

Důvodem, proč se sociální pracovníci rozhodují působit právě v tomto oboru, je ve většině případů spojena se zájmem chtít pomáhat nebo zlepšovat životy druhých. Dá se tedy říci, že jisté prosociální chování lze očekávat u těchto jedinců již před vstupem do výkonu práce sociálního pracovníka. Na důležitosti kvalitního vzdělání, jakožto předpokladu pro výkon profesionální práce, se shodují Elichová, Faltisová, Mazurová a další autoři (jejich pohled na důležitost vzdělání zmiňují např. v podkapitolách 2.3, 2.4 nebo 2.5). Takové vzdělání by mělo budoucím sociálním pracovníkům předat hodnoty tohoto oboru. Na kvalitu vzdělání v oboru kladou důraz i respondenti. SP 4 uvádí: *„Vysokoškolské vzdělání je podle mě nejdůležitější známka profesionality, samozřejmě potom nás kultivuje především praxe.“* Na základě tohoto tvrzení lze předpokládat, že sociální pracovník musí být vzdělaný a zkušený, aby vykonával profesionální sociální práci. Ze získaných dat vyplývá, že respondenti vnímají profesionalitu jako součást sociální práce, vnímají ji též ve vztahu k osobním hodnotám pracovníka, i vztahu ke klientovi. Z toho důvodu se tedy profesionalita váže i k prosociálnímu chování, jelikož ji respondenti považují za jednu z jejich nejčastějších hodnot. Z uvedeného ale také vyplývá, že sociální práci nemůže vykonávat pouze altruista. Profesionální sociální pracovník musí být tedy nejen vzdělaný, jak už bylo zmíněno, ale měl by být zároveň schopen odolat stresovým situacím, které jsou v rámci praxe více než běžné. Na základě toho by měl profesionální pracovník být v dobré psychické a fyzické kondici, aby se se stresem dokázal vypořádat. SP 5 uvádí: *„Když v práci řešíme něco fakt složitějšího, nějaké dilema, nebo mám prostě nějaké výraznější pochybnosti o svojí práci, docházím na terapii.“* K tomu, aby si profesionální sociální pracovník své psychické zdraví udržel, může využít např. právě terapie (jako v případě SP 5), stejně tak supervize, další vzdělávání v oboru nebo jiné formy určité sebezpeče, která napomůže sociálním pracovníkům reflektovat svou práci a snáze zvládat stres.

Je též zajímavé, jak respondenti kladou takový důraz na pracovní prostředí, kolektiv a vztahy na pracovišti. Pro to, aby byl sociální pracovník v pracovním uspokojení, tzn. aby mohl pracovat profesionálně, měla by tomu být uzpůsobena kultura dané organizace. SP 1: *„Na mě má pracovní kolektiv a celkově vztahy mezi kolegy snad větší vliv než samotná práce s klienty, ta práce je prostě stresující, hodně psychicky náročná, proto já osobně třeba potřebuju, aby bylo to prostředí příjemné.“*

Z uskutečněných rozhovorů vyplynulo, že prosociální chování u dotazovaných respondentů je přirozené a závislé na jejich osobním nastavení a jejich hodnotách. To je potvrzeno tvrzením většiny respondentů, že změna cílové skupiny by neovlivnila přístup těchto pracovníků ke klientům. Hlavním nástrojem sociální práce je sociální

pracovník, konkrétně tedy jeho osobnost.¹⁹⁸ Ta je ovlivňována jeho životními zkušenostmi, vnějšími vlivy, které poté determinují jeho osobnostní rysy. Právě to osobnostní nastavení je jedna ze zásadních věcí, která má vliv na profesionální výkon sociálního pracovníka, ba je dokonce i vyžadováno. Uskutečněným výzkumem bylo potvrzeno, že respondenti potřebné osobnostní vlastnosti mají. Při rozhovorech bylo zjištěno, že výkon profese daných respondentů musí být v souladu s jejich hodnotami – zaznívají tyto výroky: SP 3: „*Se svou profesí musím být ztotožněná.*“; SP 5: „*To, že jsem si vybrala tuhle práci, vychází z mých hodnot.*“; SP 6: „*Myslím si, že všem klientům přistupuji stejně.*“ SP 3: „*Snazím se ke všem přistupovat ,proklientsky‘.*“ V této souvislosti můžeme tyto prosociální tendence přirovnat ke ctnostem, na které lze nahlížet jako na „*soubor rysů člověka, skrze něž tento člověk svým jednáním úspěšně směřuje k dobru.*“¹⁹⁹ Například Banksová (ve Fischerovi), která uvažuje nad profesionalismem v sociální práci, dává při zohlednění ctností důraz na „*charakterové a postoje kvality, které etika ctností u pomáhajících pracovníků předpokládá; (...) je to přidaná hodnota, která se v dané profesi díky etice ctností ukazuje jako nezbytná.*“²⁰⁰ Z této citace je zřejmé, že prosociální chování je neodmyslitelnou součástí profesionality v sociální práci.

Kvalitní sociální pracovník se obvykle zaměřuje na uspokojování potřeb klienta oproti jeho vlastním osobním potřebám, vyhodnocuje a sleduje další možnosti podpory klienta.²⁰¹ Na základě rozdělení prosociálního chování, které vymezují Carlo a Randallová (2002) v Záškodné, bylo upozorováno ztotožnění sociálních pracovníků s motivací tzv. altruistického prosociálního chování. Jak v této práci již bylo zmíněno, Záškodná vymezuje čtyři znaky altruismu: dobrovolnost, užitek pro partnera, nezištnost a obětování vlastních nákladů. Při rozhovorech zazněly následující výroky: SP 1: „*Sociální pracovník musí mít v sobě to, že chce pomáhat, to se nedá naučit.*“ SP 2: „*Chci být nápomocna pro potřebné lidi.*“ nebo SP 1: „*Chci, aby se lidi měli dobře.*“ Motivací prosociálního chování je v těchto případech nezištný zájem o prospěch a úspěch klienta, takové prosociální chování bychom mohli nazvat jako spontánní.²⁰² To by se dalo přirovnat k pojetí etiky péče, při jejímž studiu Heldová popisuje péči jako „*vztah, v němž pečující a příjemce péče sdílejí společný zájem na tom, aby se tomu druhému a oběma společně dobře dařilo.*“²⁰³ Z praxe ale vyplývá, že v organizacích sociálních služeb, kde respondenti pracují, většinou spolupráce s klientem probíhá na bázi tzv. compliance, při které motivace poskytnuté pomoci závisí na verbální žádosti o pomoc, respektive na tom, že klient sám přijde do daného zařízení a o pomoc pracovníka požádá. Prosociální chování je v tomto případě responzivní. Spolupráce je potom též úměrně závislá na motivaci daného klienta. Dotázaní sociální pracovníci též

¹⁹⁸ Srov. ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-00-1, s. 23.

¹⁹⁹ FISCHER, Ondřej. *Profesionalita, ctnosti a etika povolání*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2021. ISBN 978-80-246-4906-1, s. 55.

²⁰⁰ Tamtéž, s. 76.

²⁰¹ Srov. HANDON, Rose M. *Client Relationships and Ethical Boundaries for Social Workers in Child Welfare*. The New Social Worker [online]. [cit. 2022-03-19]. Dostupné z: https://www.socialworker.com/feature-articles/ethics-articles/Client_Relationships_and_Ethical_Boundaries_for_Social_Workers_in_Child_Welfare/

²⁰² Srov. ZÁŠKODNÁ, Helena a Zdeněk MLČÁK. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2009. ISBN 978-80-7387-306-6, s. 49.

²⁰³ HELD, Virginia. *Etika péče: osobní, politická a globální*. Přeložil Petr URBAN. Praha: Filosofía, 2015. Základní filosofické texty. ISBN 978-80-7007-447-3, s. 68-69.

dbají na lidskost, otevřenost a individuální přístup ke klientům. Reykowski (1979; v Záškodné) vedle sebe staví vynaložené úsilí a zisky, které z poskytnuté pomoci vyplývají – na základě výpovědí respondentů lze tuto pomoc považovat za „činnost pomáhající“, při které sociální pracovník obětuje jemu přirozené náklady.²⁰⁴

Pouze jedna z respondentek uvedla, že pochází z křesťansky hodnotově orientovaného prostředí: „to mě určitě utvářelo v dětství, zároveň se to určitě nějakými způsoby promítá do té mojí práce“. Jak uvádí Opatrný: „je možné jít při poskytování sociální péče racionální cestou, a přitom zůstat věrný svému náboženskému přesvědčení“.²⁰⁵ Na základě tvrzení Opatrného patří mezi hlavní schopnosti kvalitního sociálního pracovníka jeho orientace a porozumění v prostředí, ve kterém vykonává svou práci. Jedním z prostředků, jak okolnímu světu porozumět a být tak schopen dělat svou práci dobře, může být potom, kromě mnoha společenských a jiných pohledů, i pohled teologický. Výhodou toho, když sociální pracovník disponuje takovým pohledem na okolní svět, je jeho otevřenost „vůči jiným způsobům pomoci, než které diktuje systém státní sociální péče a trh se sociálními službami“.²⁰⁶ Další autoři též uvádějí pojem spiritualita, která je jednou z dimenzí lidské bytosti a měla by být součástí holistického pojetí člověka.²⁰⁷ Machulová a Machula uvádějí definici Furmanové: „(spiritualita je) hledáním smyslu, účelu a morálně hodnotných vztahů k sobě samému, k druhým lidem, k okolnímu světu a nejvyšší realitě vůbec, ať už ji člověk chápe jakkoli.“²⁰⁸ Spiritualita může být proto jednou ze součástí komplexního přístupu této respondentky a jedním z důležitých aspektů prosociálního chování, které ji na určité úrovni přibližuje k jejím klientům.

Přestože každý člověk v průběhu svého života závisí na nějaké pomáhající osobě (ať už mluvíme o dětech, o nemocných osobách či lidech se znevýhodněním), z informací získaných prostřednictvím rozhovorů též vyplývá, že významem tendencí k prosociálnímu chování není snaha sociálních pracovníků klienta spasit, ani zachránit.²⁰⁹ Šrajer klade důraz na to, že „v pomáhajících profesích musí být primárně zohledňován člověk; jak ten, komu je poskytována pomoc, tak ten, kdo pomoc poskytuje“.²¹⁰ Z informací získaných při výzkumném šetření též vyplývá, že významem tendencí k prosociálnímu chování není snaha sociálních pracovníků klienta spasit, ani zachránit. „Provádět sociální práci (...) znamená, že sociální pracovník je zde, působí na klienta jako výzva, riskuje odmítnutí, ale přesto zůstává k dispozici. Aktivním řešitelem problému je však klient.“²¹¹ Sociální pracovník by měl při své práci dávat důraz na

²⁰⁴ Srov. ZÁŠKODNÁ, Helena a Zdeněk MLČÁK. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2009. ISBN 978-80-7387-306-6, s. 49-50.

²⁰⁵ OPATRŇÝ, Michal. *Sociální práce a teologie: inspirace a podněty sociální práce pro teologii*. Praha: Vyšehrad, 2013. ISBN 978-80-7429-408-2, s. 24.

²⁰⁶ Tamtéž, s. 57-59.

²⁰⁷ Srov. MACHULOVÁ, Helena a Tomáš MACHULA. *Pojetí spirituality a péče o terminálně nemocné*. Caritas et veritas. 2020, 10(1), 15-23. ISSN 1805-0948.

²⁰⁸ Tamtéž.

²⁰⁹ Srov. HELD, Virginia. *Etika péče: osobní, politická a globální*. Přeložil Petr URBAN. Praha: Filosofia, 2015. Základní filosofické texty. ISBN 978-80-7007-447-3, s. 30-31.

²¹⁰ ŠRAJER, Jindřich. *Pracovník v pomáhajících profesích – osobnost, profesionál, dělník?: Reflexe osobní odpovědnosti sociálního a pastoračního pracovníka na principech křesťanské etiky*. Caritas et veritas. 2017, 7(2), 121-130. ISSN 1805-0948.

²¹¹ OPATRŇÝ, Michal. *Sociální práce a teologie: inspirace a podněty sociální práce pro teologii*. Praha: Vyšehrad, 2013. ISBN 978-80-7429-408-2, s. 172.

schopnost klienta samostatně řešit svou životní situaci, dávat mu dostatečný prostor rozhodovat o své situaci (SP 4: „*Chci, aby mi klient byl partnerem.*“).

S tím koresponduje i rozhovor s SP 5, podle které je základem profesionálního vztahu s klientem rozvoj jeho samostatnosti a snaha o co nejvyšší zvýšení jeho kompetencí. V souvislosti s touto snahou volí respondenti takový přístup ke klientovi: SP 3: „*Snažím se mu projevít co největší respekt.*“ SP 4: *Nevyvíjím na něj tlak, nepřerušuji ho, když hovoří a průběžně se ujišťuji, zda klient všemu rozumí.*“ To má velkou důležitost při práci s osobami, jejichž hlavním znevýhodněním je neporozumění z důvodu jazykové bariéry. Na tento přístup bychom mohli aplikovat princip etiky spravedlnosti, která „*se zaměřuje na otázky férovosti, rovnosti, individuálních práv, (...) chrání rovnost a svobodu.*“²¹²

Zajímavým východiskem, který se též objevil v datech získaných ve výzkumném šetření, se týká volby cílové skupiny. Z rozhovor vyplynulo, že respondenti mají buďto osobní nebo zprostředkovanou zkušenost s pozicí cizince nebo s pobytem v neznámém prostředí. Lze říci, že volba jejich cílové skupiny souvisí s nepříjemným pocitem, který oslovení respondenti zažili (nebo zažívali) ve svém osobním životě? Je možné, že je tato zkušenost např. dovedla k uvědomění, že podobné postavení ve společnosti by jinému člověku nepřáli, proto se snaží do společnosti přispět tím, že pomohou dané cílové skupině svou vlastní zkušeností?

Jednou z osobnostních vlastností, kterou též mnozí autoři zmiňují v souvislosti s prosociálním chováním, je empatie. SP 2: „*Dobry pracovník musí být stoprocentně empatický. Ta cizinecká problematika je tak citlivá, že musí mít určitou schopnost se do toho druhého vcítit a dát mu najevo, že s ním soucítí.*“ Jak uvádí Mikoška s Novákem, „*empatické zaujetí vede k altruistickému chování*“.²¹³ Na základě tohoto tvrzení lze říci, že u empatických osob nacházíme znaky prosociálního chování.

Při rozhovorech s respondenty zazněla i důležitost trpělivosti, kterou by měli sociální pracovníci s cizinci mít. SP 1: „*Je důležité, aby byl ten pracovník trpělivý.*“ Na základě výpovědí respondentů lze konstatovat, že i trpělivost by mohla být zařazena do aspektů prosociálního chování. Avšak protože ji autoři neuvádí explicitně, dalo by se říci, že trpělivost je spojena spíše se způsobem hledání určitého porozumění ve vztahu pracovník-klient, což je důležitou součástí sociální práce s cílovou skupinou cizinců. SP 4: „*Asi je to tak ve všech cílovkách, ale obzvlášť s těmi cizinci je to opravdu nutné, aby byl sociální pracovník hodně trpělivý.*“ SP 6: „*Trpělivost je určitě důležitá, hlavně co se týče komunikace s klientem, který má nějakou jazykovou bariéru, ale jde tam i o trpělivost při dalším jednání s klientem, je tam nějaký střet kultur, chování klienta, jeho orientace v prostředí a tak.*“

V rámci otázky, která se ptá na prožívání sociálního pracovníka při poskytnutí pomoci klientovi, se respondenti odkazují na důležitost toho, jak spolupráce s klientem dopadne. SP 1: „*Když někomu pomůžu, cítím takové vnitřní uspokojení, že jsem někomu mohla pomoci.*“ SP 2: „*Pokud vím, že se mi něco povedlo a klientovi tak pomůžu, cítím se být užitečná, nebo potřebná.*“ SP 5: „*Mám radost, pokud se ta klientova zakázka podaří vyřešit.*“ Naopak případy, které se nevyvíjí úplně pozitivně, respondenti hodnotí

²¹² HELD, Virginia. *Etika péče: osobní, politická a globální*. Přeložil Petr URBAN. Praha: Filosofia, 2015. Základní filosofické texty. ISBN 978-80-7007-447-3, s. 33.

²¹³ MIKOŠKA, Petr a Lukáš NOVÁK. *Jak současná věda objevuje empatii: transdisciplinární pohled na klíč k lidské duši*. Červený Kostelec: Pavel Mervart, 2017. ISBN 978-80-7465-290-5, s. 139.

následovně: SP 1: „*Ti cizinci jsou složitá cílovka, často mám vztek nebo strach, že to nezvládnou vyřešit a bude z toho potom problém.*“ SP 3: „*Když se mi nedaří, trápím se tím; když to potom trvá delší dobu, jsem frustrovaná, pochybuju o tom, jestli svoji práci dělám dobře.*“ SP 5: „*Pokud se mi něco nepovede vyřešit, říkám si, že to není moje vina, konečné rozhodnutí je vždycky na klientovi, a ne na tom pracovníkovi, ten nemůže nést tu zodpovědnost za klienta a tu jeho situaci.*“ Některá tvrzení respondentů by mohla vybízet k myšlence, že v některých chvílích je výsledek jejich práce s klientem pro ně osobně důležitější než práce s klientem jako taková, resp. samotná cesta k naplnění výsledku. Je možné, že sociální pracovník potřebuje, aby klientova zakázka skončila pozitivně, aby sám dosáhl svého vnitřního uspokojení? Když na sociálního pracovníka, kterého popisují v souvislosti s prosociálním chováním, nahlédneme optikou utilitarismu, můžeme předpokládat, že takový sociální pracovník jedná bez ohledu na uspokojení svých vlastních potřeb. Na základě sociálního principu jednání, který popisuje Anzenbacher, je jeho jednání motivováno čistě jeho touhou zajistit „*co možná největší štěstí co možná největšího počtu lidí*“.²¹⁴ Princip užitečnosti by potom posuzoval prospěšnost daného jednání v souvislosti s tím, zda je toho jednání „*dobré samo o sobě*“.²¹⁵ S tím souvisí i otázka etických dilemat, která se v rozhovorech též objevila. Z výsledků je zřejmé, že respondenti se snaží dilemata řešit tak, aby dopadly co nejlépe pro všechny zúčastněné.

Při rozhovorech s respondenty došlo také ke zmínce finančního ohodnocení, jakožto možné motivace pro kvalitní výkon sociálního pracovníka. Z odpovědí respondentů vyplynulo, že finanční ohodnocení není jejich motivací. Pět respondentů (SP 1, SP 2, SP 4, SP 5 a SP 6) se shodlo na tom, že tato motivace je u sociálních pracovníků spíše neobvyklá. SP 6: „*Peníze v souvislosti s tou motivací nehrají žádnou významnou roli, tu práci musí ten pracovník chtít dělat, musí ho to bavit.*“ SP 4: „*Ten plat může být spíš demotivační, někdo může třeba cítit, že by tu práci dělal rád, má k tomu blízko, ale ví, že za to dostane málo peněz, tak to třeba nedělá tak jak by mohl, nebo z té práce odejde.*“ SP 5: „*Nejde, aby to byla jenom práce pro práci, ta práce mi musí dávat nějaký vyšší smysl.*“ Z citací respondentů tak můžeme vyvodit, že jejich motivace je nezištná, jelikož s vysokým finančním ohodnocením v této sféře nemohou počítat. Finanční odměna tedy není důvodem, proč respondenti tuto práci vykonávají.

Z rozhovorů s respondenty SP 3 a SP 5 vyplynulo, že mají vyhraněný postoj ke slovu „pomoc“. SP 5: „*Nemám ráda to slovo ‚pomáhání‘. Jako jasně, těm lidem se snažím pomáhat, ale nechci se fixovat na to, že jim ‚pomůžu‘, nejsem tu od toho, abych toho člověka spasila, ale spíš abych ho doprovázela, naváděla v té jeho cestě.*“ S tím souhlasí SP 3: „*Mnohem radši používám slovo podpora než pomoc. Není mi příjemné, když je klient v pozici bezmocné oběti. Naplňuje mě, když klienta podpořím v náročnější situaci a on už si poté dokáže pomoci/poradit sám.*“ Na tuto záležitost nahlížím dvěma směry. Negativní postoj ke slovu „pomoc“ může vycházet z velkých prosociálních tendencí, kterými tyto respondenti disponují. Mají tyto respondenti ke klientům takový nezištný přístup, nebo je takový názor zapříčiněn jasnými hranicemi, které si tyto respondenti nastavili? Jde o velice profesionální přístup, nebo může takový postoj hraničit s pocitem určitého odporu ke klientovi, resp. jeho situaci? A jaká je vůbec ta vhodná míra altruismu, kterou by měl profesionální sociální pracovník mít? V průběhu uskutečněných rozhovorů bohužel nedošlo k hlubšímu zkoumání této problematiky, což

²¹⁴ ANZENBACHER, Arno. *Úvod do etiky*. Přeložil Karel ŠPRUNK. Praha: Academia, 2001, c1994. ISBN 80-200-09175, s. 33.

²¹⁵ Tamtéž, s. 32.

nyňí vnímám jako nedostatek – téma by se bývalo mohlo s respondenty diskutovat konkrétněji.

Závěr

Cílem této diplomové práce bylo identifikovat prvky prosociálního chování u sociálních pracovníků pracujících s cílovou skupinou cizinců. Ve snaze naplnit cíl práce jsem nejprve v obecné rovině popsala problematiku prosociálního chování; tento pojem jsem vymezila za pomoci deskripce teorií prosociálního chování, dále jsem popsala jeho formy, motivace a poté jsem ho propojila s altruismem, empatií a problematikou genderu. Následně jsem se věnovala prosociálnímu chování v oblasti sociální práce a jeho souvislostem s osobností sociálního pracovníka. Nakonec jsem téma zúžila a zaměřila se na specifika sociální práce s cílovou skupinou cizinců. Dalším způsobem, kterým jsem se snažila objasnit prosociální chování u sociálních pracovníků pracujících s cizinci, bylo výzkumné šetření, které probíhalo formou polostrukturovaných rozhovorů. Výsledky tohoto šetření byly následně zpracovány a dány do souvislosti. V průběhu zpracování diplomové práce se podařilo naplnit její cíl prostřednictvím zodpovězení výzkumné otázky. Teoretické poznatky, které byly popsány v první části této diplomové práce, byly diskutovány i v rámci výzkumného šetření.

V diplomové práci bylo potvrzeno, že odborné poznatky odpovídají žité praxi. Při porovnání teoretických myšlenek se zjištěními, které byly získány při výzkumném šetření, došlo tedy ke shodě. Myslím si, že vzhledem k této shodě není zapotřebí téma v obecné rovině dále rozpracovávat. Pokud by se na tuto diplomovou práci mělo navázat například v jejích dílčích aspektech, navrhuji hypotézy pro další výzkumná šetření:

H1: *Základem profesionální sociální práce je propojení kvalitního vzdělání v oboru a následné kultivace praxí.*

H2: *Kultura organizace a příjemné pracovní prostředí jsou důležitými aspekty pro výkon profesionální sociální práce.*

H3: *Spiritualita sociálního pracovníka je součástí jeho komplexního přístupu ke klientovi.*

H4: *Empatie a trpělivost jsou osobnostní rysy, které by měl mít každý sociální pracovník, který pracuje s cizinci.*

H5: *Nezištný přístup ke klientovi vychází z osobnostních vlastností, postojů a hodnot sociálního pracovníka.*

Při vyhodnocování získaných dat jsem dospěla k názoru, že by bývalo bylo vhodné oslovit větší množství respondentů (než mnou dotazovaných šest), tak, aby získaný vzorek byl objemnější. To by vedlo k širšímu propojení obecné roviny prosociálního chování s poznatky zjištěnými při zmíněných rozhovorech.

Cizinecká problematika v sociální práci je velmi aktuálním tématem. Myslím si, že by měl být v této oblasti kladen větší důraz na vzdělávání jak studentů, kteří se připravují na práci s cílovou skupinou cizinců, tak i sociálních pracovníků, kteří buď s touto cílovou skupinou již pracují, nebo se jí ve své praxi dotýkají jen okrajově.

Seznam použitých zdrojů

- ANZENBACHER, Arno. *Úvod do etiky*. Přeložil Karel ŠPRUNK. Praha: Academia, 2001, c1994. ISBN 80-200-09175.
- ATKINSON, Rita L. *Psychologie*. 2., aktualiz. vyd., V Portálu 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-640-3.
- BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychosociální krizová spolupráce*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2013. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4195-6.
- BOBYSUDOVÁ, Lída. *Sociální práce s uprchlíky je lidsky i profesně velmi zajímavá*. Sociální práce [online]. 2017(2) [cit. 2022-03-19]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/socialni-prace-s-uprchliky-je-lidsky-i-profesne-velmi-zajimava/>
- BORSKÁ, Marcela. *SOCIÁLNÍ PRÁCE S MIGRANTY I.: Role sociálního pracovníka v azylovém zařízení pro uprchlíky* [online]. [cit. 2022-03-20]. Dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/512-socialni-prace-s-migranty-i-role-socialniho-pracovnika-v-azylovem-zarizeni-pro-uprchliky>
- ČERMÁKOVÁ, Dagmar. *Je sociální pracovník renesanční člověk?*. Sociální práce [online]. [cit. 2022-04-08]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/je-socialni-pracovnik-renesancni-clovek/>
- DRAGANOVÁ, Helena. *Sociální starostlivost'*. 1. vyd. Martin: Vydavatelství Osveta, 2006. ISBN 978-80-8063-240-3.
- ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Vydání 1. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.
- FALTISOVÁ, Táňa. *Motivace sociálních pracovníků* [online]. [cit. 2022-03-15]. Dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/587-motivace-socialnich-pracovniku-tana-faltisova>
- FISCHER, Ondřej. *Profesionalita, ctnosti a etika povolání*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2021. ISBN 978-80-246-4906-1.
- GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1.
- GÜNTNER, Vladislav. *Cizinci v ČR*. AntropoWebzin [online]. 2007(2-3), 42-56 [cit. 2022-03-18]. ISSN 1801-8807. Dostupné z: http://www.antropoweb.cz/webzin/achive_old/webzin_2-_2007/AntropoWEBZIN%202-3_2007.pdf
- HANDON, Rose M. *Client Relationships and Ethical Boundaries for Social Workers in Child Welfare*. The New Social Worker [online]. [cit. 2022-03-19]. Dostupné z: https://www.socialworker.com/feature-articles/ethics-articles/Client_Relationships_and_Ethical_Boundaries_for_Social_Workers_in_Child_Welfare/

- HARTL, Pavel. *Stručný psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-803-1.
- HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-x.
- HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.
- HELD, Virginia. *Etika péče: osobní, politická a globální*. Přeložil Petr URBAN. Praha: Filosofia, 2015. Základní filosofické texty. IempatieSBN 978-80-7007-447-3.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.
- HOGG, Michael A. a Graham M. VAUGHAN. *Social Psychology*. 4. vyd. Essex, UK: Pearson Education Limited, 2005. ISBN 978-0-273-68699-6.
- HOMFRAY, Šárka. *Sociální pracovníci a pracovníce jsou podhodnocenou profesí. Rovné příležitosti v souvislostech* [online]. 2021, 28.2.2021, (1) [cit. 2022-04-24]. ISSN 1802-720. Dostupné z: <https://zpravodaj.genderstudies.cz/cz/clanek/socialni-pracovnici-a-pracovnice-jsou-podhodnocenou-profesi>
- JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.
- JANOŠKOVÁ, Klára, ed. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce, 2007. ISBN 978-80-7368-229-3.
- KAHOUN, Vilém. *Vybrané kapitoly k sociální práci: sociální práce II*. 1. vyd. V Praze: Triton, 2007. ISBN 978-80-7387-064-5.
- KULHAVÁ, Lucie. *SOCIÁLNÍ PRÁCE S MIGRANTY II.: Role sociálního pracovníka v integraci migrantů/uprchlíků do české společnosti* [online]. [cit. 2022-03-15]. Dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/513-socialni-prace-s-migranty-ii-role-socialniho-pracovnika-v-integraci-migrantu-uprchliku-do-ceske-spolecnosti>
- KUTNOHORSKÁ, Jana, Martina CICHÁ a Radoslav GOLDMANN. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.
- LIŠKOVÁ, Kateřina. *Profesionální pomoc je velmi složitá záležitost*. Sociální práce [online]. [cit. 2022-03-19]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/profesionalni-pomoc-je-velmi-slozita-zalezitost/>
- MACHULOVÁ, Helena a Tomáš MACHULA. *Pojetí spirituality a péče o terminálně nemocné*. Caritas et veritas. 2020, 10(1), 15-23. ISSN 1805-0948.
- MALIŇÁKOVÁ, Lucie a Jiří TŮMA. *Terénní sociální práce s cizinci*. Sociálně - zdravotnický horizont [online]. 2014, 1(1) [cit. 2022-03-19]. ISSN 2336-3479. Dostupné z: <http://www.szhorizont.eu/home/archiv/roc1c12014>

MÁTEL, Andrej. *Profesijné hodnoty slovenskej sociálnej práce* [online]. [cit. 2022-03-20]. Dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/539-profesijne-hodnoty-slovenskej-socialnej-prace>

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

MAZUROVÁ, Alena. *Profesionalizace sociální práce z pohledu sociálních pracovníků*. Sociální práce [online]. 2021(5) [cit. 2022-03-18]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/profesionalizace-socialni-prace-z-pohledu-socialnich-pracovniku/>

MICHEL, Radoslav a Nataša BUJDOVÁ. *Sociálna práca ako nástroj sociálnej služby*. Sociální práce [online]. [cit. 2022-04-08]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/socialna-praca-ako-nastroj-socialnej-sluzby/>

MIKOŠKA, Petr a Lukáš NOVÁK. *Jak současná věda objevuje empatii: transdisciplinární pohled na klíč k lidské duši*. Červený Kostelec: Pavel Mervart, 2017. ISBN 978-80-7465-290-5.

MLČÁK, Zdeněk. *Prosociální chování v kontextu dispozičních aspektů osobnosti*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2010. ISBN 978-80-7368-857-8.

MONAHAN, Mary Jo. *Why Regulation Elevates the Social Work Profession*. The New Social Worker [online]. [cit. 2022-03-19]. Dostupné z: <https://www.socialworker.com/extras/social-work-month-2019/why-regulation-elevates-the-social-work-profession/>

NAKONEČNÝ, Milan. *Lexikon psychologie*. 2., podstatně rozš. vyd. Praha: Vodnář, 2013. ISBN 978-80-7439-056-2.

NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, 1996. ISBN 80-200-0592-7.

OPATRŇÝ, Michal. *Sociální práce a teologie: inspirace a podněty sociální práce pro teologii*. Praha: Vyšehrad, 2013. ISBN 978-80-7429-408-2.

POŘÍZKOVÁ, Hana. *Perspektivy vývoje integrace cizinců na trhu práce v České republice*. Sociální práce [online]. 2007(2) [cit. 2022-03-15]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/10/2007-2.pdf>

PRINCOVÁ, Květoslava. *Mezinárodní sociální práce* [online]. [cit. 2022-03-20]. Dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/569-mezinarodni-socialni-prace>

PRŮCHA, Jan. *Interkulturní psychologie: [sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů]*. 3. vyd. Praha: Portál, 2010. Psychologie (Portál). ISBN 978-80-7367-709-1.

PRŮCHA, Jan. *Interkulturní komunikace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3069-1.

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.

ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-00-1.

SKOŘEPOVÁ, Zdeňka. *Podmínky pro výkon sociální práce na Úřadě práce ČR očima sociálního pracovníka*. Sociální práce [online]. 2015(2) [cit. 2022-03-18]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/podminky-pro-vykon-socialni-prace-na-urade-prace-cr-ocima-socialniho-pracovnika/>

SLOVÁK, Peter, Vladimír MASARYK a Jiří TŮMA. *Perspektiva výchovy k životu v multikulturní společnosti*. Sociálně - zdravotnický horizont [online]. 2014, 1(2) [cit. 2022-03-19]. ISSN 2336-3479. Dostupné z: <http://www.szhorizont.eu/home/archiv/roc1c22014>

ŠPIRUDOVÁ, Lenka. *Doprovázení v ošetrovatelství I: pomáhající profese, doprovázení a systém podpor pro pacienty*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2015. Sestra. ISBN 978-80-247-5710-0.

ŠRAJER, Jindřich. *Pracovník v pomáhajících profesích - osobnost, profesionál, dělník?: Reflexe osobní odpovědnosti sociálního a pastoračního pracovníka na principech křesťanské etiky*. Caritas et veritas. 2017, 7(2), 121-130. ISSN 1805-0948.

TŮMA, Jiří, Milada KREJČÍ a Václav HOŠEK. *Spiritualita wellness*. 1. vydání. Praha: Grada, 2018. ISBN 978-80-247-2893-3.

URBANOVSKÁ, Eva a Pavel ŠKOBRTAL. *Sociální a pedagogická psychologie pro speciální pedagogii*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2012. ISBN 978-80-244-3066-9.

VACHOVÁ, Monika. *Syndrom pomocníka jako zdroj motivace pomáhajících profesí v hospicové péči*. Caritas et veritas. 2020, 10(1), 65-74. ISSN 1805-0948.

STÜRMER, Stefan a Mark SNYDER. *The Psychology of Prosocial Behavior: Group Processes, Intergroup Relations, and Helping*. West Sussex, UK: Blackwell Publishing, 2010, s. 13-32. ISBN 978-1-4051-7881-5.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychologie osobnosti*. Vydání první. V Praze: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2010. ISBN 978-80-246-1832-6.

VÝROST, Jozef, Ivan SLAMĚNÍK a Eva SOLLÁROVÁ. *Sociální psychologie: Teorie, metody, aplikace*. Praha: Grada, 2019. ISBN 978-80-247-5775-9.

WEISS, Petr. *Etické otázky v psychologii*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-845-6.

ZAJACOVÁ, Melanie. *Profesionální sociální pracovník v současné společnosti*. Sociální práce [online]. 2014, (3) [cit. 2022-03-18]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/profesionalni-socialni-pracovnik-v-soucasne-spolecnosti/>

ZÁŠKODNÁ, Helena a Zdeněk MLCÁK. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2009. ISBN 978-80-7387-306-6.

Abstrakt

VRBOVÁ, L. Prosociální chování sociálních pracovníků. České Budějovice, 2022. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce Mgr. Markéta Elich, Ph.D.

Klíčová slova: prosociální chování, sociální práce, sociální práce s cizinci, motivace prosociálního chování, altruismus, empatie

Diplomová práce se zabývá prosociálním chování sociálních pracovníků. Je rozdělena do čtyř kapitol. První kapitola teoreticky vymezuje prosociální chování. Věnuje se teoriím prosociálního chování, jeho formám a jeho motivaci. Druhá kapitola je zaměřena na prosociální chování v sociální práci, které dává do souvislosti s osobností sociálního pracovníka. Ve třetí kapitole se práce věnuje specifickým sociální práce s cizinci. V poslední kapitole je představeno výzkumné šetření, které probíhalo formou polostrukturovaných rozhovorů, a jehož cílem bylo zjistit, v jakých aspektech sociální práce s cizinci se u vybraných sociálních pracovníků projevují prvky prosociálního chování.

Abstract

Prosocial behavior of social workers

Key words: prosocial behavior, social work, social work with foreigners, motivation of prosocial behavior, altruism, empathy

The thesis deals with the prosocial behavior of social workers. It is divided into four chapters. The first chapter theoretically defines prosocial behavior. It deals with theories of prosocial behavior, its forms and its motivation. The second chapter focuses on prosocial behavior in social work, and puts it in context with the personality of a social worker. The third chapter deals with the specifics of social work with foreigners. The last chapter presents a research, which took place in the form of semi-structured interviews, and the aim of which was to find out in which aspects of social work with foreigners elements of prosocial behavior are manifested in selected social workers.