

**UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI**

**FILOZOFICKÁ FAKULTA**

**KATEDRA ANDRAGOGIKY, SOCIOLOGIE A KULTURNÍ  
ANTROPOLOGIE**



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

**Bakalářská práce**

**Sociální práce**

**Autor:** Nicol Ptáčková

**Vedoucí práce:** prof. PhDr. Dušan Lužný, Dr.

Olomouc 2021

### Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem svoji bakalářskou práci na téma „*jak sociální práce ovlivnila osobní život sociálních pracovníků*“ vypracovala samostatně a uvedla veškeré použité zdroje v seznamu literatury.

V Olomouci dne

Nicol Ptáčková

## ANOTACE

<b>Jméno a příjmení:</b>	<i>Nicol Ptáčková</i>
<b>Katedra:</b>	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
<b>Obor studia:</b>	<i>Sociální práce</i>
<b>Obor obhajoby práce:</b>	<i>Sociální práce</i>
<b>Vedoucí práce:</b>	prof. PhDr. Dušan Lužný, Dr.
<b>Rok obhajoby:</b>	2021

<b>Název práce:</b>	Jak sociální práce ovlivnila osobní život sociálních pracovníků
<b>Anotace práce:</b>	Bakalářská práce zkoumá vliv sociální práce na osobní život sociálních pracovníků. Metodou kvalitativní studie, konkrétně formou polostrukturovaných rozhovorů zjišťuje tento fakt u osmi sociálních pracovníků z oddělení péče o rodinu a děti na Magistrátu města Olomouce. Práce je rozdělena na tři části. Teoretická část seznamuje se základními pojmy vztahující se k tématu práce, v metodologické je představena technika sběru dat a výzkumný vzorek. Empirická část obsahuje samotný výzkum, jeho výsledky a vyhodnocení.
<b>Klíčová slova:</b>	osobní život, OSPOD, profese, profesní život, sociální práce, sociální pracovník, vliv
<b>Title of Thesis:</b>	How social work has affected the personal life of social workers
<b>Annotation:</b>	The bachelor thesis examines the influence of social work on the personal life of social workers. Using the method of a qualitative study, specifically in the form of semi-structured interviews, I found out this fact in eight social workers from the Department of Family and Child Care at the Olomouc City Hall. The work is divided into three parts. The theoretical introduces the basic concepts related to the topic of

	the work, the methodological introduces the technique of data collection and research sample. The empirical part contains the research itself, its results and evaluation.
<b>Keywords:</b>	influence, OSPOD, personal life, profession, professional life, social work, social worker
<b>Počet literatury a zdrojů:</b>	24
<b>Rozsah práce:</b>	75 475 znaků

# Obsah

Obsah .....	5
ÚVOD.....	7
1 TEORETICKÁ ČÁST .....	9
1.1 CHARAKTERISTIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	9
1.2 CHARAKTERISTIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE Z HLEDISKA PROFESE .....	10
1.3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK .....	13
1.4 ORGÁNY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ (OSPOD) .....	15
1.5 PROFESE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA OSPOD.....	17
1.6 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA OSPOD .....	18
1.7 PROFESNÍ A OSOBNÍ ŽIVOT .....	20
1.8 SYSTÉM ZVANÝ RODINA.....	21
1.9 RIZIKA POMÁHAJÍCÍ PROFESE .....	24
2 METODOLOGICKÁ ČÁST .....	26
2.1 CÍL VÝZKUMU .....	26
2.2 POZNÁVACÍ METODA – kvalitativní výzkum .....	26
2.3 VOLBA METODY KVALITATIVNÍHO PŘÍSTUPU .....	26
2.4 JEDNOTKA ZKOUMÁNÍ, OBJEKT ZJIŠŤOVÁNÍ A VÝBĚR VÝZKUMNÉHO VZORKU .....	27
2.5 TECHNIKA SBĚRU DAT .....	27
2.6 RIZIKA A HRANICE VÝZKUMU .....	30
3 EMPIRICKÁ ČÁST .....	32
3.1 DEFINOVÁNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	32
3.2 JAK SE SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI DOSTALI KE SVÉ PROFESI.....	34
3.3 CHARAKTERISTIKA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA OSPOD .....	36
3.4 POPIS ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA OSPOD.....	37
3.5 VLIV PROFESE NA KAŽDODENNÍ ŽIVOT .....	41
3.6 PROFESNÍ ÚSPĚCH A NEÚSPĚCH.....	42
3.7 PŮSOBENÍ NEPŘÍJEMNÝCH SITUACÍ NA PSYCHIKU .....	43
3.8 SCHOPNOST ODDĚLENÍ PRACOVNÍHO ŽIVOTA OD OSOBNÍHO.....	44
3.9 PODPORA VE ZVLÁDÁNÍ PROFESNÍHO ŽIVOTA.....	45
3.10 NARUŠENÍ PSYCHICKÉ ROVNOVÁHY STRESEM .....	47

3.11 RIZIKA VE VÝKONU PROFESE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA OSPOD  
48

ZÁVĚR.....	50
LITERATURA .....	52
PŘÍLOHA.....	54

## ÚVOD

Výkon profese sociálního pracovníka není rozhodně snadný. Obzvláště těžké pak je, když člověk pracuje v orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Kromě poradenství rodině jako celku sociální pracovník vystupuje v roli opatrovníka dítěte u soudního řízení. Ochraňuje dítě v situacích, kdy jeho rodiče či osoby za něj zodpovídající selhávají v rodičovské odpovědnosti či ji nějakým způsobem zneužívají. Jeho rozhodnutí a jednání ovlivňuje budoucnost dítěte. Společností je daná profese vnímána dost negativně, nikdy jsem se snad nesetkala s názorem, který by dokazoval opak. Často bývá spojována s odebíráním dítěte od rodiny.

Státní zaměstnanci bývají často pod tlakem klientů, organizace i času. Není jednoduché být vždy nad věcí a za koncem směny zamknout dveře nejen své kanceláře, ale i mysli.

Mojí životní vizí je zkusit si roli sociálního pracovníka sociálněprávní ochrany dětí. Pomáhající profese mají za cíl pomoci ostatním lidem v jejich obtížné životní situaci, kterou nejsou schopni vyřešit sami. Mají své určité plusy i mínusy. Přenášet na sebe trápení ostatních vyžaduje určitou energii. A právě z toho důvodu mě zajímá, jak sociální práce v OSPOD ovlivňuje osobní život zaměstnanců. Dalším důvodem je dozvědět se o této profesní roli co nejvíce z pohledu lidí z praxe. Každý je jinak vnímavý s odlišnými životními i profesními zkušenostmi.

Myslí sociální pracovníci sociálněprávní ochrany dětí na práci i doma? Nebo nechávají sociálního pracovníka za dveřmi organizace a do soukromého života ho už nepouštějí? Mají nějaké rady, osvědčené tipy, které jim pomáhají tyto dva životy oddělovat? Jaké získali svou profesí zkušenosti a ovlivňují je v každodenním životě? Působí jejich práce negativně na jejich psychiku? Potýkali se někdy již se syndromem vyhoření? Na všechny otázky bych chtěla dostat odpověď.

Osobní život by s tím profesním měl být v souladu. Je ale důležité umět

je oddělit. Svou práci chci zjistit, jak moc se to sociálním pracovníkům SPOD daří a do jaké míry nechají práci vniknout do svého osobního života.

Práce je rozdělená na tři části. První část je teoretická a zaměřuji se v ní na teoretické pojmy. Vysvětluje např. obor sociální práce, profesi sociálního pracovníka, roli sociálního pracovníka OSPOD, orgán sociálněprávní ochrany dětí, profesní a osobní život, co je to rodina a jaká rizika mají pomáhající profese. Ve druhé tzv. metodologické části popisují zvolený postup a techniku sběru dat. Výzkum budu realizovat kvalitativní metodou pomocí polostrukturovaných rozhovorů, abych zjistila, jaký vliv má sociální práce na osobní život sociálních pracovníků OSPOD. Empirická část prezentuje výsledky výzkumu, analyzuje, vyhodnocuje a uvádí odpovědi na hlavní výzkumnou otázku.



# 1 TEORETICKÁ ČÁST

Teoretická část mé bakalářské práce se snaží vysvětlit sociální práci z hlediska vědní disciplíny, oboru a profese. Ukazuje pohled společnosti a poskytuje srovnání s jinými profesemi. Popisuje profesi sociálního pracovníka, jeho roli a také její možné důsledky. Seznamuje s požadovanými znalostmi, kompetencemi a dovednostmi, kterými by měl disponovat sociální pracovník na profesionální úrovni. Práce přechází z obecnějšího pojetí a poté se zaměřuje na sociálního pracovníka OSPOD (orgán sociálně-právní ochrany dětí). Zabývá se dalšími obecnými i konkrétními pojmy, které mají k tématu blízký vztah. Cílem teoretické části je podat představu o sociální práci a roli pracovníka v jejím sektoru. K pochopení tématu práce je důležitá znalost pojmů, které jsou klíčové k odpovědi na hlavní výzkumnou otázku.

## 1.1 CHARAKTERISTIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE

Pro pevný teoretický rámec je nezbytné vysvětlení oboru sociální práce. Sociální práce je vědní disciplína i profese. Protíná se s dalšími humanistickými obory, ze kterých čerpá část svého teoretického základu. Sociologie, psychologie, právo, pedagogika, politologie a další vědy pomohly dát sociální práci současnou podobu. I za předpokladu, že využívá teorie z ostatních oborů, její originalita spočívá ve zvláštním způsobu teoretického užití, zejména v modelovém řešení problémů. Problémové situace se sice dají naučit, ale každý člověk je jiný a platí na něho jiná pravidla. Jelikož sociální práce je nepochybně oborem, který pracuje s lidmi, nikdy nebude vědecky úplně probádán. Při objevu nezvyklé situace se sice nabízí nápověda v podobě učebních příruček, ale ne vždy se v nich najde řešení. Obor sociální práce je rozmanitý, vědecky rozsáhlý a těžce uchopitelný jen z jednoho úhlu pohledu.

Sociální práci definuje mnoha autorů a každý z nich ji vysvětluje trochu jinak. Matoušek na sociální práci nahlíží z různých směrů a má pro ni několik různých definic. „*Sociální práce je vědou, neboť disponuje teoriemi a vytvoří nové*

teorie vysvětlující vznik a řešení individuálních, skupinových a komunitních problémů“ (Matoušek, 2012, s. 192). Jinou definicí přirovnává sociální práci k disciplíně a praktické činnosti, která vysvětluje, zmírňuje a řeší sociální problémy. Mátel (2019) definuje zase sociální práci na základě úzkého propojení vědy, vzdělání a profese spolu s konceptem sociálního fungování a systémové, sociálně-ekologické perspektivy. Americká Národní asociace sociálních pracovníků definuje sociální práci následovně: „Sociální práce je profesionální aktivita zaměřená na pomoc jednotlivcům, skupinám, komunitám, která vede ke zlepšení nebo obnovení jejich schopností sociálního fungování a utváření příznivých společenských podmínek k dosažení tohoto cíle.“ Slovenští autoři přinesli také zajímavé definování sociální práce jako profese, založené na konceptu života: „Sociální práce je pomáhající činnost, jejímž cílem je humánním způsobem zvyšovat nebo stabilizovat kvalitu života lidí, u nichž je kvalita života ohrožena nebo omezena, a to tak, aby proces pomoci byl v souladu s jejich potřebami a představami a vedl ke svépomoci“ (Brnula, Gabura, Labáth & Vaska, 2011, podle Mátel, 2019, s. 86).

Definice sociální práce je nespočet, každý odborník tvrdí něco jiného a zároveň všechny mají nějaký společný bod. Vyplývá z nich především tvrzení, že jde o činnost, která pomáhá zlepšovat život ve společnosti, konkrétně nabízí pomoc lidem v tíživé životní situaci.

## 1.2 CHARAKTERISTIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE Z HLEDISKA PROFESE

Již od nepaměti vznikají mezi odborníky dohady, zda obor sociální práce řadit mezi profese. Způsobuje to nejistotu i u samotných sociálních pracovníků. Jejich obor není jednoznačně definován či přesně vymezen, což mívá za následek neztotožnění se se svou profesní rolí. Tato kapitola objasňuje, co pojem „profese“ znamená a dle jakých kritérií se určuje.

Profese je dle Nečasové (2001) povolání, ale i odbornost či odborná

příprava pro nastávající povolání. Každá profese zastává pracovní role, které jsou kontrolovány zejména v oblastech odborné klasifikace. Americký profesor Greenwood (1954) ve svém článku píše, že je profese vymezena pěti základními vlastnostmi neboli tzv. profesními atributy: systematickou teorií, autoritou uznávanou klienty, autoritou uznávanou komunitou, profesní kulturou a etickým kodexem. Podle míry naplnění atributů rozeznáváme profesi a neprofesionální činnost. Uznávaná povolání (např. lékaři, advokáti) plní atributy ve vysoké míře oproti např. dělníkům. Jednotlivé atributy charakterizují a následně uvedu i příklad vztahující se konkrétně k profesi sociálního pracovníka.

Systematickou teoretickou základnou se rozumí vědomosti a dovednosti charakteristické pro danou profesi. Člověk by měl disponovat intelektuálním myšlením i praktickými zkušenostmi pro výkon povolání, což mu umožňuje vzdělávací program. Sociální pracovník musí mít odborné vzdělání dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách § 110. V rámci vzdělávání sbírá znalosti a užitečné informace, které následně uplatňuje ve výkonu praxe, která je nezbytnou součástí studijního programu.

Dalším bodem je autorita profese vzhledem ke klientům, která je dvojího charakteru – vrozená a získaná. Vrozená autorita se vyznačuje povahovými a osobnostními rysy sociálního pracovníka. Pracovník vzbuzuje v klientovi přirozený respekt, a tudíž neváhá jeho pomoc či radu přijmout. Získaná autorita se je spojená s vyšším postem v dané organizaci či ve veřejné správě. Lidé s vyšším společenským postavením obvykle vzbuzují respekt a uznání. Velký význam zde hraje vzájemné uvědomění rolí. Získanou autoritu upravuje zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

Autorita uznávaná společností je autorita, která je stvrzená určitými privilegii např. kontrolou profesní organizace nad vzdělávacími organizacemi. Usiluje také o právní ochranu profesionálního titulu sociálního pracovníka a o relativní nezávislost na komunitě.

Kulturu profese tvoří interakce mezi formálními a neformálními skupinami. Interakcí se rozumí komunikace, dorozumívání. Mezi formální se řadí institucionalizovaná zařízení určená k setkávání pracovníků a jejich klientů, vzdělávací výzkumná centra a profesní asociace. Jedná se o místa primárně určená k výkonu povolání, na nichž probíhá většinou formální komunikace mezi konkrétními rolemi. Neformální skupiny jsou menší a tvoří ji kolegové z práce. Každá kultura profese nese soubor vlastních znaků, hodnot, norem a symbolů.

Etický kodex představuje pravidla pro regulování členů. Rozlišuje se na formální (psaný) a neformální (nepsaný). Sociální pracovníci OSPOD jsou vázáni Etickým kodexem sociálních pracovníků. Kodex vyšel v platnost 1. 1. 1995 z rozhodnutí Asociace sociálních pracovníků České republiky. Kromě etických zásad a pravidel objasňuje také vztah k zaměstnavateli, klientům, kolegům, profesi, odbornosti i celé společnosti. Sociální pracovníci jsou vázáni ještě jedním etickým kodexem. Jelikož to jsou státní zaměstnanci, musí se řídit i Etickým kodexem zaměstnanců ve veřejné správě.

Podle zmíněných atributů by sociální práce měla patřit mezi profese, neboť je všechny ve velké míře splňuje. Odborníci mají však jiný názor. Profese sociálního pracovníka vyžaduje alespoň základní znalosti ze všech zmiňovaných věd, ke kterým se obor sociální práce vztahuje. Je vyžadován obecný přehled a značná míra inteligence. Dle některých odborníků to však není dostatečně charakteristický rys pro profesi (např. dle Banksové (1995), sociální práce nesplňuje všechny profesní atributy). Tento přístup je z části také uznáván z toho důvodu, že sociální práce patří mezi pomáhající zaměstnání, u kterých se předpokládá, že k postarání o druhé není potřeba žádných speciálních dovedností či znalostí. Pomáhající profese představuje *„souhrnný název pro profese, které se zaměřují na pomoc druhým, pomáhají řešit nesnáze, problémy, zdravotní potíže druhých lidí. Společnými znaky jsou mimořádná psychická zátěž, odpovědnost a rizika pro vlastní duševní zdraví.“* (Hartl, 2004, s.188)

Definice pomáhající profese má od každého autora jeden společný rys – jejich posláním je pomáhat (např. zdravotníci, pedagogové, policisté, psychologové, právníci atd.). Od dalších pomáhajících zaměstnání se podle Musila (2004) sociální práce odlišuje tím, že se zabývá interakcemi mezi člověkem a sociálním prostředím. Snaží se tím o nalezení rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí a jejich schopností toto očekávání zvládat.

### 1.3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

Ve dvou předchozích kapitolách jsem vysvětlila pojem sociální práce a její nahlížení z hlediska vědní disciplíny i profese. Nyní přejdu k popisu profese sociálního pracovníka.

I tady se setkávám s různými definicemi, které staví na společném základu. Mátel (2019) uvádí sociálního pracovníka jako člověka s potřebnou kvalifikací (minimálně vyšší odborné vzdělání), s vykonanou praxí v oboru a dalšími kritérii potřebnými k výkonu práce sociálního pracovníka (věk, zdravotní způsobilost, členství v organizaci, bezúhonnost, způsobilost k právním úkonům). Za velmi důležité také považuje komunikační schopnost, empatii, sociální citění a nepřiliš osobní přístup k lidem. Poukazuje i na to, že v České republice dosud není zaveden zákon, který by komplexně upravoval podmínky výkonu sociální práce. Nejdůležitější je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jenž upravuje nejširší oblast působení sociální práce. Mátel (2019) ve své publikaci uvádí, že profese sociálního pracovníka dle Fleškové & Karikové (2005) vyžaduje také jisté osobnostní předpoklady ke kterým patří emoční stabilita, pružnost, iniciativa, motivace, odolnost vůči stresu, pozitivita, objektivita, rozhodnost a kritičnost myšlení, překonávání překážek a jiné. Dle Mátela, Schavela et al. (2011) sociální práce není hodnotově neutrální profesí jako třeba např. sociologie, ale je založená na hodnotách. Profesionální hodnoty sociální práce jsou identifikovány v etických kodexech na úrovni mezinárodního, národního či organizačního charakteru.

Z mezinárodního kodexu IFSW/IASSW (2018) vychází národní kodex České republiky Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, který je platný od 1.1.1995.

Sociální pracovník by měl být kompetentní. Kompetence podle Z. Havrdové „*je funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese.*“ (Matoušek, 2008, s. 84) Se svými kolegy sestavila šest základních kompetencí, které by měl mít každý sociální pracovník – rozvíjet komunikaci, orientovat a plánovat postup, podporovat klienta a pomáhat mu k soběstačnosti, zasahovat a poskytovat služby, přispívat k organizaci práce, odborně růst. Pro dosažení kompetence je zapotřebí splnit určitá kritéria, která utváří hodnotící schéma.

Sociální pracovníci mají určité role, které se vážou k jejich sociálnímu statusu. V profesním rámci rozlišujeme sociální role, které přísluší profesionálům v oblasti profese sociálního pracovníka. „*Ve vztahu ke klientovi plní sociální pracovník v procesu sociální intervence<sup>1</sup> několik navzájem se doplňujících rolí. Jelikož sociální intervence je multidimenzionální konstrukt, využívá sociální pracovník několik způsobů poskytování pomoci*“ (Levická, 2015, podle Mátel (2019).

S různorodostí rolí sociálního pracovníka se také pojí čtyři základní typy chápání sociální práce podle Musila (2008). Jedná se o administrativní, profesionální, filantropické a aktivistické chápání. Administrativní chápání zahrnuje funkci úředníka, který se stará o organizační záležitosti a věci státního charakteru (legislativa, normy, předpisy). Od profesionálního chápání se očekává, že klientovi dokáže poskytnout pomoc v jakékoliv životní

---

<sup>1</sup> „*Odborný zásah, jehož cílovou skupinou je jednotlivec, skupina, rodina, komunita, případně širší společenství. Někdy je termín užíván jako synonymum k „terapii“, jindy je vnímán širěji, jelikož může zahrnovat všechny druhy činností, které pracovník vykonává ve prospěch klienta.*“ (Matoušek, 2008, s. 81).

situaci a bude jednat vždy v zájmu svého klienta s rozumem a citem. Filantropická funkce staví klienta a pracovníka do blízkého vztahu a porozumění. Sociální pracovník by měl být empatický, ochotný a vnímavý k individuálním potřebám klienta. Aktivistická orientace staví pracovníka do zastupující role klientů, kteří se cítí nejistě a neprosazují své zájmy. Musil (2008) je toho názoru, že tato čtyři chápání pomoci nedokážou jiné pomáhající profese lidem nabídnout a tím pádem jim nemohou pomoci tak jako sociální pracovník. Člověk musí absolvovat speciální studium, aby se stal kvalifikovaným odborníkem. Nutností je vysokoškolské studium oboru sociální práce i výkon praxe. Sociální pracovník musí *„používat své znalosti a dovednosti při poskytování sociálních služeb klientům, kterými mohou být jednotlivci, rodiny, skupiny, komunity, organizace nebo společnost jako celek“* (Barker, 2003, s. 410). Praxe je většinou zahrnuta jako povinnost v samotném studiu. Dalším kritériem je i předpoklad zdravotní způsobilosti. Sociální pracovníci OSPOD musí ještě složit zkoušku zvláštní odborné způsobilosti, ve které mají prokázat znalosti a dovednosti pro výkon správní činnosti při sociálně právní ochraně dětí.

Tradičně roli sociálního pracovníka vykonávají spíše ženy, což tuto profesi řadí ve společnosti mezi nižší prestiž. Horší postavení si zasloužila i tím, že ji mohou provádět i nekvalifikované osoby jako např. dobrovolníci či jen zaškolení pracovníci.

#### 1.4 ORGÁNY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ (OSPOD)

Ve své empirické části výzkumu budu zkoumat sociální pracovníky OSPODU. Proto je zcela nezbytné, abych tento státní orgán představila a s ním i další orgány, které s ním spolupracují.

*„Orgán sociálněprávní ochrany dětí je státní orgán, jehož úkolem je chránit zájmy nezletilých dětí. Těmito orgány v ČR jsou Úřad pro mezinárodněprávní*

*ochranu dětí, Ministerstvo práce a sociálních věcí, krajské úřady, Úřad práce a obecní úřady obcí s rozšířenou působností i obecní a újezdní úřady“ (Matoušek, 2016, s. 35).* Dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí tuto sociálněprávní ochranu zajišťují tyto orgány:

- a) krajské úřady,
- b) obecní úřady obcí s rozšířenou působností,
- c) obecní úřady a újezdní úřady,
- d) ministerstvo,
- e) Úřad,
- f) Úřad práce České republiky – krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu

Dále tuto ochranu také zajišťují obce a kraje v samostatné působnosti, komise pro sociálně-právní ochranu dětí a další právnické a fyzické osoby, jsou-li výkonem sociálně-právní ochrany dětí pověřeny.

Sociální pracovníci spolupracují se všemi pověřenými osobami vykonávajícími také sociálně-právní ochranu (SPO). Patří sem kooperace s odbory, s dalšími pracovníky, úřadem práce, školami, nemocnicemi, lékaři, policií, státním zastupitelstvem. Se soudem spolupracují v případech ohledně nezletilého dítěte. Informace si předávají také se všemi zařízeními určenými pro ochranu či nápravu dítěte. OSPOD je v kontaktu i s nestátními organizacemi ohrožených dětí. Pracovníci SPOD jsou důležitým spojníkem dalších státních orgánů. Všechny jsou vázáni na sebe a ovlivňováni každým rozhodnutím. Z toho důvodu se pracovníci zúčastňují komunitního plánování sociálních služeb krajů a obcí s rozšířenou působností. Vzájemná spolupráce je velmi důležitá především z toho důvodu, že o osudu dítěte či rodiny jako společnosti, by neměl rozhodovat jen jeden. Pokud někde více lidí vidí nějaký problém, pravděpodobně nebude něco v pořádku.



## 1.5 PROFESE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA OSPOD

V následujících kapitolách se zaměřím přímo na sociálního pracovníka OSPOD. Uvedu jeho kompetence, způsobilosti a charakterizuji jeho profesní roli. Studijní obor, který by byl zaměřený na profesi v odboru sociálně-právní ochraně dětí, neexistuje. Sociální pracovník OSPOD proto musí mít vzdělání v oboru sociální práce dokončeno vyšší odbornou školou či vysokoškolským diplomem.

Dle Matouška (2016) sociální pracovník OSPOD musí mít kompetence jako by měl mít každý sociální pracovník a měl by disponovat ještě těmito způsobilostmi:

- umět vyhodnotit míru ohrožení dítěte a určit vlivy, kvůli kterým ohrožení vzniklo
- hodnotit funkci rodiny vůči dítěti (materiální podmínky, výchova rodičů a kvalita vztahů „uvnitř“ i „navenek“)
- podporovat rodiče při řešení právních jednání
- určit vliv výchovného prostředí na dítě
- umět pomoci rodině tak, aby se ohrožení dítěte snížilo či eliminovalo
- zprostředkovat dítěti vhodnou náhradní péči v tom případě, jestliže dosavadní péče dítě ohrožuje a její zlepšení není ani možné
- ovlivňovat rozvodové řízení rodičů tak, aby měl minimální dopad na dítě
- rozpoznat podvody klientů o zneužívání dávek a služeb
- pomoci problémovým rodinám stanovit jejich potřeby a priority a podpořit jejich vlastní zdroje či zprostředkovat a nalézt jiné zdroje

Uvedené kompetence pracovník může získat i v průběhu svého studia prostřednictvím odborné praxe, kde se nabízí první možnost profesního růstu i učení se od jiných profesionálů.

Způsobnosti dobrého sociálního pracovníka, zaměřeného konkrétně na sociálně-právní ochranu dětí se získávají hlavně zkušenostmi. Aby byl člověk ve své profesi opravdu dobrý, musí se vzdělávat po celý život a musí ho jeho práce bavit – to platí pro každé zaměstnání. Pro popisované pracovníky to však platí dvojnásob. Kromě odborné kvalifikace v sociální práci se musí také orientovat v právních zákonech a normách, což zahrnuje pravidelné čtení občanského zákoníku, který se mění. Jelikož hájí zájem dítěte, působí v soudním řízení v roli opatrovníka. Zaujaté stanovisko musí v podobě zprávy předložit soudu a obhájit jej. Na jejich práci záleží tedy budoucnost dítěte, které zastupují.

Sociální pracovník OSPOD je tedy nejen profesionálem ve svém oboru, ale také právníkem, úředníkem a poradcem.

## 1.6 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA OSPOD

Následující část nastiňuje očekávání od role sociálního pracovníka SPOD z právního hlediska, jenž doplňuje Matoušek (2016) o svůj odborný názor. Vyjmenovává situace týkající se sociálně-právní ochrany dítěte a poukazuje i na úsudek veřejnosti o příslušném odboru.

Matoušek (2016) popisuje roli jako určitý standart jednání, které je očekáváno od jedince v dané sociální pozici. Tyto standarty chování přesně definují kdy, kde, jak a co má daná osoba udělat. Zároveň také určují očekávání od dalších sociálních rolí. Je to tedy očekávání jedinců od sebe navzájem, kteří spolu přicházejí do styku v daných rolích. Určité očekávání může mít i osoba v sociální roli sama od sebe.

Co se očekává od role sociálního pracovníka popisuje zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

Aktuální znění zákona:

- a) ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu,
- b) ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění,

- c) působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny,
- d) zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině.

Základní ustanovení sociálně-právní ochrany, konkrétně paragraf 5 říká, že hlavní náplní sociálně-právní ochrany je zájem a blaho dítěte, ochrana rodičovství, rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči. Stejně důležité je i širší sociální prostředí, ve kterém se dítě nachází.

Ochrana těchto pracovníků se zaměřuje na sirotky a na děti, jejichž rodiče nějakým způsobem zanedbali rodičovskou povinnost či ji zneužili. Chrání také děti svěřené do výchovy jiné osoby odpovědné za jeho výchovu (tzv. pěstouni), pokud neplní své povinnosti.

Sociologové a jiní odborníci ve svých definicích vycházejí z legislativního ukotvení, z části však poskytují i doplňující poznatky z praxe. Matoušek (2016) vnímá roli sociálního pracovníka SPOD jako hledání rovnováhy mezi pomocí a kontrolou. Podle něho je jeho výkon spojen s dalšími rolemi. Především s rolí hodnotitele klientů, obhajovatele, poradce, zprostředkovatele dalších služeb, poskytovatele přímé pomoci, mediátora, administrátora, vyhodnocovatele kvality práce, obhajovatele i vysvětlovatele vlastní práce, koordinátora činnosti dalších pomáhajících nebo zasahujících subjektů, plánovače rozvoje sociálních složek.

Role sociálního pracovníka OSPOD bývá často přeceňována i podceňována. Společenské předsudky mají totiž velký vliv na společnost. I přes držení vysokoškolského diplomu nejsou považováni za odborníky. Jejich profesní status není jednoznačně definován. Odborníci, klienti i veřejnost přicházejí na význam role sociálního pracovníka OSPOD postupně a individuálně.

Na základě vlastní zkušenosti a přesvědčení si každý vytvoří určitý postoj. Stanoviska jsou různá, většinou protikladná i pochopitelná.

Matoušek (2016) uvádí, že jsou příslušní pracovníci rodinami většinou vnímáni nedostupně až přísně. Hlavním důvodem je státní spolupráce. Raději vyhledají pomoc u nestátních pracovníků, kde pravděpodobně cítí větší jistotu a bezpečí. Klienti vnímají pracovníky OSPOD buď až příliš přátelsky nebo jako prodlouženou ruku zákona vstupující do obydlí bez jejich svolení. „Sociálka“ je pro mnohé strašákem i obavou, jen pro menšinu pomocí a pochopením. Ve skutečnosti však představuje neurčitý pojem zahrnující péči o děti a mládež. Někteří klienti neumí rozlišit úřad od služby a zahrnují do ní kromě příslušného odboru městského úřadu také neziskové organizace.

Lidé si pod rolí sociálního pracovníka SPOD představí obvykle ženu. Nejspíš proto, že žena je symbolem matky, péče o dítě, domov i rodinu. Pokud tuto roli vykonává muž bývá často nařčen z upřednostňování ženských klientek před klienty opačného pohlaví. Kvůli práci se sociálně vyloučenými rodinami, nepracujícími lidmi a Romy může být pracovník vnímán společností dost negativně. Mohou za to domněnky o zařizování výhod a upřednostňování zmiňovaných slabších sociálních skupin.

## 1.7 PROFESNÍ A OSOBNÍ ŽIVOT

Kapitola „Profesní a osobní život“ uvažuje nad pojmy, které nejsou nikomu cizí. Zaměřuje se na dva aspekty života, které je nutno rozlišovat. Cílem mé práce je zjistit, jak ovlivňuje sociální pracovníky OSPOD jejich práce v osobním životě. Z toho důvodu se pokusím charakterizovat oba zmíněné životy pomocí odborných poznatků i svých vlastních myšlenek.

Člověk by měl být schopen oddělovat svůj osobní život od pracovního. Je důležité, aby tyto dva životy nespojoval a uměl si svůj čas uzmout jen pro sebe a své blízké. Jestliže na práci člověk myslí ve svém volném čase, je něco špatně. Zdali totiž bude na práci myslet na úkor sebe, rodiny a přátel, mohlo by dojít k narušení psychické rovnováhy. Zároveň by ale měl být v obou životech spokojený, neboť právě to zajišťuje rovnováhu.

Profesní život představuje vše, co je spojeno se zaměstnáním, neměl by se však zaměňovat s profesí. Zahrnuje kariéru, formální i neformální vztahy na pracovišti, pracovní kulturu a prostředí. Nedílnou součástí jsou i pracovní podmínky. Je to soubor činností a situací probíhajících ve výkonu zaměstnání. Ve vztahu k sociálním pracovníkům profesní život zahrnuje celou organizaci SPOD, všechny s ním spolupracující orgány, klienty, kolegy a všechny úkony i povinnosti spojené s výkonem profesní role.

Osobní život tvoří všechny činnosti a události, které se odehrávají mimo pracovní prostředí. Definuje se jako část všech rodinných a sociálních vztahů, zahrnuje životní styl, trávení volného času a seberealizaci. Zatímco profesní život mohou mít lidé podobný se svými kolegy, osobní život každý žije svým vlastním způsobem.

Profesní život s osobním životem trochu souvisí. Pokud jedinec není spokojený v jednom, nebude ani v druhém. Tento fakt vysvětlím pomocí psychologické metafory s židlí. Každý má ve svém životě opěrné body, tzv. nohy židle. Židle musí stát na všech čtyřech nohou, aby zachovala stabilitu. Spokojenost v životě zajišťuje většinou rodina, kariéra, trávení volného času a sociální vztahy. Vyjmenované složky představují nohy židle a udržují duševní i fyzické zdraví člověka. Vzájemně se podpírají a pomáhají si při dysfunkci některé z nich. Pokud však nastanou problémy ve všech oblastech, jednotlivé nohy se začnou kývat a nebudou se mít o co opřít. Může tak dojít k psychickému zhroucení, kdy si člověk je schopen sáhnout i na svůj život.

Poukazuji na to, že je nutné tyto dva životy oddělovat, ale zároveň se i snažit, aby byly spolu ve vzájemné harmonii a doplňovaly se.

## 1.8 SYSTÉM ZVANÝ RODINA

Nyní se odvrátím od definice sociálního pracovníka a jeho profesní role v OSPOD a budu se zabývat pojmem „rodina“. Jelikož sociální pracovníci OSPOD pracují s rodinami jako celkem, je vhodné vysvětlit, co to rodina je.

Každý si zřejmě pod tímto slovem představí něco jiného. Nejčastěji ale evokuje pocit bezpečí, představu matky a otce s dítětem či třeba domov.

Rodina je nejmenší společenskou jednotkou a pro každého jedince představuje prvotní zkušenosti s člověkem ve společenství. *„Rodina je první prostředí, ve kterém jsou člověku ukládány společenské normy a hodnoty. Tato primárnost v sobě skrývá také sílu, se kterou jsou hodnoty a normy v člověku uchovány“* (Havlík & Kofa, 2002, s. 27). Autoři citace na rodinu nahlíží jako na skupinu, do které se člověk poprvé socializuje, je její součástí, cítí se být přijímaný a zároveň akceptuje přirozenou přítomnost jejích dalších členů.

S rodinou člověk tráví velkou část života, má pro něho tudíž nenahraditelný význam. Matějček (1992) podotýká, že rodina má dítěti plnit jeho základní psychické potřeby, jež mají velký podíl na formování jeho já. Působí na vlastnosti jedince a podílí se na vytváření jeho osobnosti. Rodinné vazby učí člověka již od raného dětství chování ve společnosti. Napodobováním si osvojuje zvyky, návyky, postoje a celkové chování okolí, ve kterém se pohybuje. Rodinu studuje sociologie, psychologie, právo i demografie. Všechny tyto vědy se opírají i o obor sociální práce a pomáhají určit význam i definici rodiny. Velký sociologický slovník (1996) vysvětluje rodinu jako malou, neformální, primární, vlastní a členskou. Její založení závisí na rozhodnutí členů, kteří ji vytvoří. V rodině fungují velmi blízké vztahy založené na intimitě, které jsou specifikovány rolemi. Role jsou jasně dané a jejich členové by se měli chovat tak, jak je popisuje sociální struktura. Výjimku pak třeba tvoří neúplné rodiny, rodiny s adoptivním dítětem, domácnosti ústavní péče a jiné. V těchto případech je pojetí rolí podstatně rozdílné. Chybějícího člena rodiny může zastoupit někdo jiný, např. nejstarší či nejzpůsobilejší člen. Adoptivní dítě si rodinu nevybere, ale je mu vybrána. Dítě vyrůstající v ústavní péči či pověřené výchovou příbuzné osoby má opět jinak danou hodnotu a vnímavost daných rolí i celé rodiny. *„Rodina by měla pro dítě vytvářet pocit bezpečí, jistoty, důvěry, poskytovat identifikační vzory,*

*socializovat a vytvářet domov“* (Jandourek, 2003, s. 79). Měla by plnit i několik funkcí. Ve svých publikacích je popisují Buriánek (2001), Havlík & Kořa (2002). Reprodukční funkce je založená na pudu rozmnožovat se a rozšiřovat tak svoje potomstvo o další generace. Ochranná souvisí s pocitem bezpečí a poskytuje úkryt před světem venku. Tvoří pro své členy domov, do kterého se mohou kdykoliv vrátit. Ekonomická zajišťuje materiální zabezpečení celé rodiny. Výchovná neboli socializační funkce má za úkol nasměrovat člověka do společnosti a předat mu její normy a hodnoty. Její součástí je vzdělávací role, kdy si členové rodiny obohacují o zkušenosti, znalosti, poznatky, dovednosti. Status tvořící funkce označuje podporu a vliv rodiny na budoucnost člověka z hlediska jeho profesního uplatnění. Poslední je sexuální funkce, která učí, vysvětluje a pomáhá korigovat sexuální pud. Její výsledek je morálka člověka, jenž ví, co si ve společnosti může dovolit a co už ne. Správná funkční rodina by měla disponovat všemi uvedenými funkcemi. Rodičovská povinnost připadá osobě odpovědné za výchovu dítěte, ať už jsou to rodiče, příbuzní či osoby stanovené soudem. Zanedbání či jakékoliv její zneužití je trestné.

*„Rodina je společenství, kde se sdílí čas, prostor, úzkost i naděje, kde se lidé „učí pro život“, kde se dává i přijímá, kde se formuje osobnost a zraje se k moudrosti – podstatnou složkou tu je vzájemně sdílená a působená radost. Specifické pro rodinu je jedinečná příležitost, aby to byla společenstvím radosti“* (Ševčík & Špatenková, 2011, s. 11). Uvedená definice platí však jen pokud je rodina funkční. Velmi často totiž rodina úplně nefunguje tak, jak by měla. A v tomto případě vstupuje odbor sociálně-právní ochrany dětí. Zasahuje především když je dítě zanedbávané, týrané, zneužívané či ohrožené. Tyto problémy bývají často spojeny např. s různými závislostmi ze strany dítěte nebo odpovědné osoby, domácím násilím, psychickým i fyzickým týráním či nedostatečným sociálním zabezpečením. Příčinou vzniku neúplné rodiny může být také ovdovění,

rozvod, chudoba či sociální vyloučení. Právě tyto případy končí na stolech sociálních pracovníků OSPOD.

## 1.9 RIZIKA POMÁHAJÍCÍ PROFESE

Následující kapitola upozorňuje na rizika, která s sebou přináší pomáhající profese. Poslouchat problémy ostatních a snažit se je řešit vyžaduje jistou dávku síly a energie. Pokud člověk není vyrovnaný sám se sebou, může právě tohle mít negativní dopad na jeho psychiku. Zároveň by každý pracovník v sociální oblasti měl vědět, jak může svoji práci tzv. „vypouštět“. Rizika mají podobu dvou známých syndromů, syndrom pomocníka a syndrom vyhoření.

*„Slovo syndrom znamená „souběh“ různých znaků, které tvoří určitý obraz, obraz určitého (chorobného procesu)“ (Schmidbauer, 2015, s. 15). Ve své publikaci popisuje syndrom pomocníka jako jeden z mnoha projevů již zmiňovaného syndromu vyhoření. Tkví v absenci projevování vlastních citů a potřeb. Postižený syndromem pomocníka vnímá pomáhání jako svoji obranu před svými vlastními potřebami. Vyhýbá se svým prožitkům a svět si zužuje jen na samotné pomáhání. Profesní role mu dává jakousi autoritu, vnitřní uspokojení a cítění se být potřebný. Pomáhající profese takovému člověku dodává sebevědomí a pocit všemohoucího. Neuvědomuje si ani, že on sám potřebuje pomoc. Takové přiznání je pro něho nežádoucí, neboť on pomáhá a radí, není tedy rozhodně tím, kdo pomoc potřebuje. Schmidbauer (2015) mimo jiné uvádí, že smysl zabývání se zmiňovaným syndromem má užitek ve zlepšování duševní hygieny lidí v pomáhajících profesích a budování jejich stabilní motivace. Jestliže se člověk nenaučí rozlišovat mezi perfekcionismem a reálnými motivačními nároky svého povolání, hrozí mu selhání hodnotových představ i jeho samého – tedy syndrom vyhoření.*

Ve studiích se vyskytují různé definice tohoto syndromu. Kociánová (2010) hodnotí tento jev dle výzkumu klinické psychologie na pozadí osobních



rysů jednotlivce, vyhoření je tedy duševní reakcí. Oproti tomu v sociální psychologii tvrdí, že jde o působení vnějších vlivů na člověka, konkrétně o práci a pracovní prostředí. Schmidbauer (2015) přirovnává syndrom vyhoření k motocyklistovi brzdícímu přední brzdou, kdy se mu zadní kolo protáčí tak moc až dojde k zahřátí pneumatiky a jejímu následnému hoření. Motocyklista se přitom neposune ani o píd'. Kociánová (2010) uvádí mnoho dalších definic dle různých autorů, např. jednu z prvních charakteristik syndromu vyhoření vytvořili Pinesová a kol., kteří předložili na základě svého výzkumu empirickou definici. Tvrdí, že ve vyhoření významně figuruje fyzické, mentální a emocionální vyčerpání spojené s nízkým sebehodnocením, kdy je jedinec vystaven chronickému stresu.

Výzkum syndromu vyhoření u sociálních pracovníků dokazuje, že nebezpečí syndromu vyhoření narůstá s požadavky na péči a mírou utrpení, kterému je pomáhající vystaven.

## 2 METODOLOGICKÁ ČÁST

Metodologická část se zaměřuje na výzkum vlivu sociální práce na osobní život sociálních pracovníků OSPOD v Olomouci. Konkrétním cílem je Magistrát města Olomouce a jeho pracovníci z oddělení péče pro rodinu a děti.

### 2.1 CÍL VÝZKUMU

Cílem mé práce je pomocí vybrané metody popsat, jak sociální práce ovlivnila osobní život sociálních pracovníků. Jelikož je cíl příliš obsáhlý, pokusím se ho zúžit. Zaměřím se na zjištění rozdílu vlivu mezi dvěma vybranými skupinami respondentů.

### 2.2 POZNÁVACÍ METODA – kvalitativní výzkum

Budu se snažit odpovědět na hlavní výzkumnou otázku: *jakým způsobem ovlivnila sociální práce osobní život sociálních pracovníků?* Zaměřím se na sociální pracovníky OSPOD. Ke zjištění mi pomůže kvalitativní studie. Vzhledem k menšímu vzorku zkoumání je vhodnější než kvantitativní. Kvalitativní výzkum umožňuje hluboký pohled do sociální reality prostřednictvím poměrně nízkého počtu respondentů. Je vhodný pro zkoumání, kde není potřeba znát subjekty. Podstatnou roli hraje i stanovení hypotéz, které jsou kritériem pro kvantitativní výzkum. Nevím, zda sociální práce skutečně ovlivňuje soukromí pracovníků. Tento fakt musím nejprve zjistit a z toho důvodu je nereálné vytvořit hypotézy a následně je ověřovat.

### 2.3 VOLBA METODY KVALITATIVNÍHO PŘÍSTUPU

Vzhledem k malému vzorku případů jsem si zvolila metodu případové studie. Objektem zmiňované studie může být jednotlivec, skupina i organizace.

Yin (1994) jej charakterizuje jako *„empirické dotazování, které zkoumá současný fenomén v rámci jeho kontextu reálného života, kdy hranice mezi fenoménem a kontextem nejsou jasně evidentní a kde je použito více zdrojů a důkazů“* (Yin, 1994, s. 13).

## 2.4 JEDNOTKA ZKOUMÁNÍ, OBJEKT ZJIŠŤOVÁNÍ A VÝBĚR VÝZKUMNÉHO VZORKU

Jednotkou zkoumání je přesah pracovního života sociálních pracovníků do jejich osobního života. Objektem zjišťování jsou sociální pracovníci Magistrátu města Olomouce z oddělení péče o rodinu a děti. Konkrétním vzorkem bude deset pracovníků, které ještě rozdělím do dvou skupin po pěti lidech. V jedné skupině budou ti, kteří v daném zařízení pracují méně než jeden rok a ve druhé sociální pracovníci působící více než rok.

## 2.5 TECHNIKA SBĚRU DAT

Data budu sbírat technikou tzv. nestandardizovaného polostrukturovaného rozhovoru. Nejprve si připravím soubor otázek, od kterých se budu v rozhovoru odrážet. Typ polostrukturovaného rozhovoru mi dá i určitý prostor pro další otázky, ke kterým se dostanu až jeho realizací. Odpověď na hlavní výzkumnou otázku získám pomocí dílčích výzkumných otázek. Vyhodnocením odpovědí přijdu k obecnému zjištění a následně stanovím závěr. Cílem je zjistit, jaký vliv má profesní život sociálních pracovníků na jejich soukromí. Důležité bude i zjištění rozdílu vlivu mezi dvěma skupinami respondentů – pracovníci působící v organizaci méně než jeden rok a déle než jeden rok. Otázky vytvořím deduktivní metodou. Nejprve vymyslím obecné dílčí otázky, ke kterým následně navážu konkrétní otázky pro rozhovor.

### **1. Jak sociální pracovníci OSPOD vnímají obor sociální práce?**

- Jak vnímáte obor sociální práce vzhledem k ostatním oborům?
- Jaké jsou podle Vás hlavní rozdíly od dalších pomáhajících profesí?
- Má dle Vás obor sociální práce budoucnost?
- Co je cílem sociální práce?

**2. Jak se pracovníci daného OSPOD dostali ke své profesi?**

- Bylo Vaším životním cílem stát se sociálním pracovníkem?
- Baví Vás vaše práce?
- Naplňuje Vás práce sociálního pracovníka?

**3. Jak definují svoji profesi sociálního pracovníka OSPOD?**

- Jaké vlastnosti jsou pro tuto profesi podle Vás nejdůležitější?
- Jaké předpoklady by měl člověk mít pro výkon sociálního pracovníka OSPOD?
- Jakými dovednostmi a znalostmi by měl pracovník OSPOD disponovat?

**4. Jak charakterizují svoji roli sociálního pracovníka OSPOD?**

- Co se od role sociálního pracovníka OSPOD očekává?
- Co od Vás očekávají Vaši klienti?
- Co od své role očekáváte Vy sám/sama?
- Zažil/a jste někdy konflikt rolí? (Vaše jednání bylo v rozporu s očekáváním)
- Jaké problémy, případy řešíte nejčastěji?

**5. Ovlivňují sociální pracovníky profesní zkušenosti v každodenním jednání či rozhodování?**

- Jaké zkušenosti jste díky své profesi získal/a?
- Ovlivňují Vás tyto nabyté zkušenosti v každodenním životě?
- Rozhodujete se v některých situacích jinak, než před výkonem své profese?

**6. Co je dle Vás úspěch ve Vaší profesi a co naopak neúspěch?**

- Jak se vypořádáváte s neúspěchem?

- Brzdí Vás takové případy nebo Vás naopak posouvají k větší snaze?
- Jaké pocity při takových situacích prožíváte?

**7. Působí na psychiku sociálních pracovníků nepříjemné situace (např. odebrání dítěte z rodiny, náhradní péče atd.)?**

- Jak tyto situace zvládáte?
- Zvyknete si časem, nebo je to pokaždé silný zážitek?
- Máte nějakou radu, jak zvládat stresové situace?

**8. Dokážou sociální pracovníci OSPOD oddělit pracovní život od osobního života?**

- Myslíte na práci a doděláváte ji i doma?
- Odráží se Vaše práce v jednání s ostatními lidmi?
- Přistihnete se někdy, že na práci myslíte příliš často, a i v čase, který byste měl/a mít jen sama pro sebe?
- Trávíte v práci a prací čas na úkor své rodiny a přátel?

**9. Využívají podporu ke zvládnání svého profesního života?**

- Co Vám pomáhá zvládat Vaši práci?
- Svěřujete se někomu blízkému o zážitcích ze svého zaměstnání?
- Máte na pracovišti kolegy, kteří Vám pomáhají lépe zvládat Vaši práci?
- Je na vašem pracovišti možnost supervize?
- Pokud ano, účastníte se jí pravidelně?
- Má pro Vás přínos? V čem?
- Vnímáte na supervizi i nějaká negativa?

**10. Zažívají sociální pracovníci příliš velký stres, který může vést k narušení osobní rovnováhy?**

- Pociťujete v zaměstnání emocionální nátlak?
- Míváte někdy nechuť ke své práci?
- Potýkal/a jste se už se syndromem vyhoření?
- Znáte kolegy, kteří museli s profesí sociálního pracovníka skončit kvůli syndromu vyhoření?

**11. Spatřují sociální pracovníci OSPOD ve výkonu své profese nějaká rizika?**

- Jste spokojená/ý s úkony své profese?
- Nevadí Vám příliš administrativních povinností?
- Jste důležitým článkem při rozhodovacích procesech?

## 2.6 RIZIKA A HRANICE VÝZKUMU

Při realizaci výzkumu nastalo pár změn, které mi znemožnily provést studii dle svého původního záměru. Komplikace nastaly zejména ve sběru techniky dat, a to v několika bodech. Vzhledem k aktuální nouzové situaci s Covidem-19 mi vedoucí oddělení zamítla výkon odborné praxe v organizaci. Nemohla jsem s respondenty konverzovat face to face z důvodu přísných hygienických opatření. Rozhovory jsem tedy realizovala telefonicky a přes komunikační elektronickou platformu WhatsApp.

Zkoumaný vzorek musím snížit z deseti respondentů na osm. Důvodem je současná pandemie, která postihla bohužel i třetinu zaměstnanců z oddělení péče o rodinu a děti. Zdravé pracovníky tak OSPOD rozdělil na dvě skupiny, které střídaly práci v organizaci s home office. Zaměstnanci pracující na oddělení zastupovali i za své kolegy mající práci doma. Je zcela pochopitelné, že měli více práce než obvykle, navíc je tlačil čas ohledně splnění

všech pracovních povinností. Roli hraje i chaos spojený s nynější virovou nepříjemností. Z těchto důvodů mi někteří sociální pracovníci magistrátu odmítli pomoci s mým výzkumem, a tak jsem nezískala potřebný počet respondentů.

Většina pracovníků SPOD působí v organizaci déle než jeden rok. Jsem tedy nucena změnit i původní rozdělení na dvě skupiny. Měla jsem v plánu rozdělit sociální pracovníky na ty, kteří v organizaci pracují méně než rok a na víceleté zaměstnance OSPOD. Sociální pracovníky za těchto okolností rozdělím na ty s méně než tříletou působností a druhou skupinou budou jejich profesně starší kolegové. Jejich rozdělení není však rovnoměrné, jedna skupina bude mít tři členy a druhá bude pětičlenná. Cílem je zjistit, zda má délka pracovního výkonu rozdílný vliv na osobní život.

Velkým omezujícím faktorem je také nepochybně i čas. Někteří pracovníci měli na poskytnutí rozhovoru více času než ostatní. Rozdíl je i v samotných odpovědích, někdo odpovídal stručně, jiný se rozpovídal. Rozhovory trvaly od 15 minut až přes hodinu.

Dalším důležitým mezníkem je individualita a jedinečnost každého člověka. Mé bádání obsahuje citlivé otázky na profesní i osobní život. Každý jedinec jinak vnímá svět, odlišně myslí i jedná. Je proto nezbytné brát důraz na interpretaci otázek z pohledu subjektivity každého sociálního pracovníka jako osobnosti. Při analýze odpovědí a vyhodnocování závěru budu na tento fakt brát zřetel.

### 3 EMPIRICKÁ ČÁST

Třetí část mé bakalářské práce řeší pomocí výzkumných dílčích otázek hlavní cíl výzkumu. Soubor otázek byl již představen v metodologické části práce. Obecné otázky odpovídají konkrétním tématům, ke kterým se vážou další výzkumné otázky. Odpověď na hlavní výzkumnou otázku umožní analýza rozhovorů s vybranými respondenty. V jejich výpovědích se vyhodnotí společné rysy, jenž pomohou stanovit závěr výzkumu.

Rozdělení skupin je následující:

Skupina 1 (Barbora, Lenka, Zuzana) – výkon v organizaci méně než 3 roky

Skupina 2 (Johana, Barbora<sup>2</sup>, Michal, Jaroslav, Eva) – působící v OSPOD více než 3 roky

Respondenti jsou rozdělení dle délky působení v organizaci od nejkratší doby po nejdelší.

#### 3.1 DEFINOVÁNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Jako první jsem zjišťovala, jak sociální pracovníci vnímají svůj obor, v čem rozpoznávají rozdíl od dalších pomáhajících profesí, co je cílem sociální práce a zda má podle nich budoucnost.

##### **Skupina 1**

Barbora: „Každá práce má svoje pro a proti. Sociální práce je v dnešní době velmi důležitá, ale pod pojmem sociální pracovník je skryto hodně – jinou práci má pracovník v azylovém domě, dětském domově, nebo v domově pro seniory. Každý sociální pracovník má svou úlohu a ta je v dnešní době velmi potřebná.“

Lenka: „Každý obor má svá pro a proti, zvláště obor sociální práce. Budoucnost určitě má, pomáháme lidem v tíživé životní situaci.“

Zuzana: „Vnímám ji jako pomáhající profesi, která na rozdíl od ostatních musí za někoho rozhodovat či jej doprovázet na jeho životní cestě. Myslím, že každá



práce má smysl, obzvlášť pomáhající. Cílem je určitě poradenství klientovi ve složité životní situaci.“

## **Skupina 2**

Johana: „Konkrétně svoji profesi nevnímám jako pomáhající, protože my neposkytujeme službu. Spíš se jedná o poradenství, spolupracujeme se spoustou neziskových i jiných organizací a máme přehled o všech možných způsobech pomoci, na které klienta nasměrujeme.“

Barbora 2: „Myslím, že sociální práce je pomáhající profesí. Hlavní rozdíl je v tom, že se snažíme najít spravedlnost, rovnováhu a pracujeme se sociální interakcí. Jedná se o práci s lidmi, kteří tu budou pořád, proto má tato práce smysl.“

Michal: „Celkově obor sociální práce nevnímám jako profesi, ale spíše jako poslání. V tom bude asi zrovna i ten rozdíl.“

Jaroslav: „Jde o pomáhající profesi, jejíž cílem je pomáhat. Srovnání provedu s tím, s čím mám zkušenost – OSPOD a mediační služba. Na OSPOD více pomáháme, na probační službě je vyšší koncentrovanost kontroly. Dle mě má sociální práce budoucnost, neboť pomáháme lidem a pracujeme s nimi a pro ně.“

Eva: „Hlavní rozdíly vnímám především v záběru. Sociální pracovník OSPOD musí mít všeobecný přehled, od každé vědy vědět alespoň trochu – právo, ekonomie, zdravotnictví, politika, psychologie atd. Na rozdíl od ostatních oborů my pracujeme se skupinou, ne s jednotlivcem. Naše profese je společností vždycky vnímána negativně, i když je naším posláním ochraňovat a přebírat zodpovědnost za dítě. Ať se rozhodneme jakkoliv, je to pokaždé špatně. Dále se lišíme v tom, že naše klientela je většinou nedobrovolná. Myslím, že hlavním cílem sociální práce je pomoci člověku v obtížné životní situaci, pomoci mu situaci zvládnout a najít vhodné možnosti k řešení. Důležité je ho naučit, aby tyto situace postupně zvládal sám a nás k tomu již nepotřeboval.“

**Dílčí závěr:** Většina respondentů definuje sociální práci jako pomáhající profesi s cílem pomoci člověku v jeho složité životní situaci. Rozdíly od dalších pomáhajících profesí uvádí každý jiné, někdo na ně nedokáže najít odpověď. Všichni se však shodují v tom, že sociální práce má budoucnost.

**V odpovědích na dílčí otázky první a druhé skupiny vidím rozdíl zejména v obsáhlosti. Zkušenější kolegové mají k tématu více co říct a jsou si jistější záběrem sociální práce.**

## 3.2 JAK SE SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI DOSTALI KE SVÉ PROFESI

Soubor otázek se zde zaměřuje na cestu k výkonu profese sociálního pracovníka SPOD. Zjišťuje, co respondenty vedlo k rozhodnutí si tuto práci zvolit, zda jsou spokojení a jestli je povolání naplňuje a baví.

### Skupina 1

Barbora: „Před nástupem na OSPOD jsem pracovala jako sociální pracovníce v dětském domově, a chtěla jsem zkusit práci sociálního pracovníka v terénu. Zatím nevím, zda mě tato práce naplňuje, čekala jsem, že to bude trochu jiné, víc o práci v terénu než tolik administrativy. Řeší se tu velmi často výchova a výživa, jednáme s rodiči o tom, jak se budou s dětmi stýkat, s kým bude dítě bydlet a jaká výše výživného bude stanovena.“

Lenka: „Moje práce mě baví a naplňuje. Chtěla jsem vždy pracovat v sociální oblasti, ke kterému směřovalo i mé studium.“

Zuzana: „Mám vystudovanou vysokou školu v oboru sociální práce s pedagogickým zaměřením. Před tím jsem pracovala jako doprovázející pracovník v neziskové organizaci pro pěstounskou péči. Práce mě baví, ale také mi hodně bere.“

### Skupina 2

Johana: „Mám vystudovanou vyšší odbornou školu přímo v oboru. Takže jsem chtěla již dlouho směřovat k práci s lidmi.“

Barbora 2: „K této práci jsem se dostala omylem. Mám vystudovaný gympl a jediné, co jsem věděla bylo to, že chci pracovat s lidmi. Asi čtyři měsíce po škole jsem hledala práci v různých neziskových organizacích, protože mi práce v nich přišla zajímavá. Práce v OSPOD je velmi různorodá, naplňuje mě, baví mě a neměnila bych ji s žádnou jinou.“

Michal: „Mám vystudovanou vyšší odbornou školu přímo ve svém oboru. Práce s touto konkrétní cílovou skupinou mě baví a naplňuje. Každý případ je jiný a jedinečný, v práci se proto nenudím, je akční.“

Jaroslav: „Mám vystudovanou sociální pedagogiku a také regionální politiku a logistiku. Nejprve jsem pracoval mimo svůj obor, pak jsem se rozhodl pro práci v oboru. K této práci jsem se dostal přes hlášení na různé pozice. Nejprve probační a mediační služba, poté OSPOD. Svou práci mám rád, neboť jde o rozmanitou práci s lidmi. Případy a situace jsou si často podobné nebo dokonce stejné, ale lidé jsou pokaždé jiní. A to mě baví.“

Eva: „Pocházím z Brna a mám ekonomické vzdělání. K sociální práci jsem však tíhla již při ekonomickém studiu. Zkusila jsem se přihlásit na konkurz sociálního pracovníka v oddělení péče o rodinu a děti na Magistrátu v Olomouci. Konkurz jsem vyhrála i přes své zaměření a nulové zkušenosti v oboru. No a od té doby jsem tady. Práce sociálního pracovníka OSPOD mě velmi baví a naplňuje, neboť jsem vždy chtěla svou prací pomáhat ostatním lidem.“

**Dílčí závěr:** Respondenti uvádějí, že práce sociálního pracovníka OSPOD je velmi zajímavá a baví je. Většina již po střední škole věděla, že se bude ubírat směrem sociální práce, jen Eva a Barbora 2 se k dané profesi dostaly klikatější cestou.

### 3.3 CHARAKTERISTIKA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA OSPOD

V této části po respondentech chci, aby popsali, jaké by podle nich měl mít vlastnosti, dovednosti a způsobilosti ideální sociální pracovník zabývající se sociálně-právní ochranou dětí.

#### **Skupina 1**

Barbora: „Pracovníka OSPOD si představuji empatického a nestranného vůči rodičům s uměním naslouchat všem klientům. Sociální pracovník by měl znát zákony o sociálních službách, o soudnictví ve věcech mládeže, o výkonu ústavní výchovy, o zvláštních řízeních soudních, orientovat se ve správním řádu, trestním zákoníku atd.“

Lenka: „Měl by mít sociální citění a smysl pro spravedlnost. Také by měl být nestranný, empatický a měl by umět řešit konflikty.“

Zuzana: „Facilitace a mediace jsou důležitými dovednostmi v práci sociálně-právní ochraně dětí, neboť člověk jedná s rodinou v konfliktu. Pracovník by měl být psychicky odolný, samostatný, se schopnostmi vyhodnotit situaci a umět se rozhodovat. Důležitá je i znalost metod a technik sociální práce s rodinou a orientace v legislativě.“

#### **Skupina 2**

Johana: „Měl by především disponovat odbornými znalostmi. Jelikož pracujeme s rodinou jako celkem, je velmi důležité, aby byl schopen umět navázat kontakt a být nestranný. Multidisciplinarita je také nedílnou součástí formování dobrého sociálního pracovníka, měl by se tedy orientovat i v jiných oborech vztahující se k sociální práci.“

Barbora 2: „Měl by být pohotový, věcný, stručný, komunikativní, kreativní a měl by mít otevřenou mysl.“

Michal: „Měl by být důsledný, asertivní, trošku i splachovací. Neměl by si brát určité věci moc k srdci a mít přehnaná očekávání.“

Jaroslav: „Myslím, že sociální pracovník OSPOD by měl být vyzrálá osobnost a měl by mít srovnané životní role. Pokud by nevěděl, co v životě chce, mohlo by se to promítat do jeho práce, a to mi mohlo přinést negativa. Být dobrým sociálním pracovníkem je celoživotní proces.“

Eva: „Napadá mě toho tolik, že bych tu mohla být do večera. Vlastnosti – myslím, že by měl být trpělivý, laskavý, slušný, zodpovědný, vyrovnaný, spravedlivý, empatický, autentický, pokorný, vytrvalý, cílevědomý, průbojný a měl by mít rád lidi. Pokud člověk není pokorný, mohl by začít mocensky uchopovat role. Měl by být schopen člověku porozumět, navázat s ním vztah, umět účinně vést komunikaci. Také by měl mít ostré lokty, neměl by se nechat zastrašit či byrokraticky strhnout a měl by zvládat stres, neboť je tu velké riziko syndromu vyhoření. Měl by být schopen práce v týmu, splnit to, co slíbil – právě tohle klienti dost vnímají. Důležité je i umět být trošku naivní a pořád doufat ve zlepšení situace, i když víte, že to vždy dopadne stejně. Sociální pracovník by měl být i trochu kreativní, umět si poradit ve všech možných situacích. A dovednosti? Určitě by měl vlastnit řidičský průkaz, protože my pořád někam jezdíme a nepochybně zvládat práci na počítači. Samozřejmě musí být vzdělaný a vzdělávat se i sám, pořád se něco mění (např. zákony).“

**Dílčí závěr:** V odpovědích se respondenti obou skupin shodují. Charakterizují sociálního pracovníka jako vyzrálou osobnost se sociálním cítěním, empatií, odbornou kvalifikací, uměním zvládat konfliktní situace, orientací v zákonech, schopností poradit, vést komunikaci a navázat kontakt. Měl by být také slušný a hovořit ke klientům jazykem, kterému rozumí.

### 3.4 POPIS ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA OSPOD

Dílčí otázky se zde orientují na roli sociálního pracovníka OSPOD a ptají se respondentů na očekávání od této role z postavení organizace, klienta

a své vlastní osoby. Obsahují ještě dotaz na konflikt rolí a nejčastější případy a rozhodnutí v jejich zaměstnání.

### **Skupina 1**

Barbora: „Od sociálního pracovníka se většinou očekává poradenství. Rodiče si na sebe navzájem stěžují a občas se snaží přenášet rodičovskou odpovědnost na nás. Musíme tak často vysvětlovat rodičům, že oni mají odpovědnost za děti, a je na nich, aby se děti měly dobře a vyrůstaly v příjemném a podnětném prostředí. Jsem většinou ustanovený opatrovník ohledně výchovy a výživy, dále mám nad některými rodiči dohled, mám na starosti děti v ústavní výchově. S těmito dětmi musím být v pravidelném kontaktu, ale i s rodiči musím také pracovat, i když je to někdy velmi těžké. Většinou se setkávám s poradenstvím obecně, nebo řeším výchovu a výživu a další věci týkající se dětí z ústavní výchovy nebo při stanoveném dohledu.“

Lenka: „Myslím, že organizace očekává zodpovědnost, poctivý přístup k práci, kladný vztah k dětem. Klienti chtějí, abychom porozuměli jejich problémům a aby se o nich nebáli před námi mluvit. Předpokládají také, že k nim budeme slušní a milí. Já sama od sebe očekávám, že udělám vše pro blaho dítěte a spokojenost celé rodiny, že odstraním jejich problémy. Konflikt rolí někdy zažívám, nevzpomenu si teď však na příklad. Jelikož se pohybuji v odvětví péstounské péče, nejčastěji řeším návrat dítěte do původní rodiny.“

Zuzana: „Organizace očekává vedení spisové dokumentace, samostatnost, odbornost, plnění pracovních povinností. Klienti chtějí podpořit, vyslechnout, někteří jsou rádi za popovídání a rozebrání jejich aktuální situace. Sama od sebe očekávám, že budu dělat dobře svoji práci. Konflikt rolí záleží na situaci, snažím se však chovat tak, abych nepřicházela do sporu s profesní rolí. Často řeším rodinnou náhradní péčí, krizové situace, sestavuji individuální plány na ochranu dítěte, píšu zprávy k soudu.“

## Skupina 2

Johana: „Očekává se od nás zodpovědnost, profesionalita, samostatnost a standartní plnění úkolů. Klientům bychom měli umět přizpůsobit jazyk, aby pro ně byl stručný a rozuměli mu. Od sebe očekávám, že ve svém oboru budu profíkem a budu prosazovat svou. Konflikt rolí někdy zažívám, ale snažím se chovat vždy tak, jak bych profesně měla. Naše organizace má velkou zodpovědnost, ale spolupracuje ještě s jinými organizacemi, kteří by měli upozornit, když zaznamenají něco podezřelého. Zastupujeme práva dítěte a jednáme s oběma rodiči současně, a to hlavně proto, aby nevznikala nadřazenost jednoho rodiče nad tím druhým. Nejčastějším případem je spor v péči o dítě.“

Barbora 2: „Zaměstnavatel očekává, že budeme dodržovat striktní předpisy, neustále číst zákony a normy a chovat se ke klientům slušně a zdvořile. Klienti mívají často zkreslenou představu a myslí si, že já za ně vše udělám. Já jim však jen poskytuji nástroje, aby to zvládli sami. Od sebe očekávám, že budu plnit dobře svoji práci a že ke klientům budu mluvit stručným jazykem, kterým oni budou rozumět. Konflikt rolí zažívám často. Sociální práce na OSPODU má dvě odvětví. Jedním je kolizní opatrovnictví, kdy zastupujeme dítě, spolupracujeme s policií, soudem atd. Druhým odvětvím je ohrožené dítě, znamená to dítě týrané, zneužívané, zanedbané, tady se řeší zneužívání práv dítěte. Nejčastěji však řešíme rozvody.“

Michal: „Především bychom měli dohlížet na ohrožené děti a pečovat o ně. Mým hlavním cílem je někomu pomoci zlepšit jeho životní situaci a samozřejmě dobře plnit své pracovní povinnosti. Klienti si někdy myslí, že kouzlíme a že vše vyřešíme za ně. Při tom naším úkolem je nasměrovat je ke správnému uplatňování práv. Také od nás očekávají poradenství. Konflikt rolí

zažívám, ale konkrétní situace si nechám pro sebe. Nejčastěji řešíme rozvody a případy kolizního opatrovnictví.“

Jaroslav: „Každý od role sociálního pracovníka OSPOD očekává něco jiného. Jsme zástupci dítěte, když rodiče nemohou a rozhodujeme o jeho budoucnosti. Rozhodujeme o ústavní péči nebo třeba o svěřením dítěte do péče jednoho z rodičů. Někdy je to těžké. Sám od sebe očekávám, že udělám maximum pro to, abych dítěti pomohl a jednal v jeho vlastním zájmu. S konfliktem rolí se ve své práci setkávám často.“

Eva: „Organizace ode mě určitě očekává, že budu dělat svoji práci. Klienti ode mě očekávají, že jim pomohu v jejich situaci v souladu s právem, že jim porozumím a věnuji jim svůj čas. Sama od sebe očekávám, že klientům pomohu, a hlavně že si oni sami mou pomoc uvědomí. Také očekávám, že zvládnou situaci a nevyhořím. Konflikt rolí zažívám často. V tomto zaměstnání jste soudcem, právníkem, úředníkem, psychologem, poradcem. Jako příklad mohu uvést to, že některým lidem pomáhám nad svůj pracovní rámec. Nejčastěji řešíme výživné, rozvody, odebírání dítěte až v krajním případě, spíše se snažíme tomuto vyvarovat.“

**Dílčí závěr:** Dotazovaní se shodují, jejich odpovědi se liší jen malinko v určitých bodech. Stejný názor mají na očekávání organizace, kde potvrzují plnění pracovních povinností, zodpovědnost, samostatnost, profesionalitu a slušnost ke klientům. V otázce na klienty konstatují poradenství, laskavost, pomoc, někdy vyřešení jejich situace. Sami od sebe většinou očekávají být profesionálem ve svém oboru a maximální úsilí pomoci rodině. Konflikt rolí zažívají všichni respondenti, snaží se však chovat tak, jak by profesně měli. Nejčastěji řeší spor v péči o dítě, rozvody, kolizní opatrovnictví a ohrožení dítěte.

**Zde nezaznamenávám podstatný rozdíl ve výpovědích skupin.**



### 3.5 VLIV PROFESE NA KAŽDODENNÍ ŽIVOT

V této části jsem se ptala, zda respondenty ovlivňují jejich pracovní zkušenosti v každodenním životě a jestli se rozhodují jinak než před výkonem profese sociálního pracovníka OSPOD.

#### **Skupina 1**

Barbora: „Každá profese člověka ovlivní. Já jsem zde jen krátkou dobu, nemohu posoudit, zda mě má současná profese nějak ovlivnila.“

Lenka: „Získala jsem hodně z teorie o sociálně-právní ochraně dětí. Rozhoduji se trochu jinak ve vztazích.“

Zuzana: „Jsem obohacená o znalost zákonů, které umím uplatnit i v praxi. Mám srovnání zlých a dobrých věcí, umím teď přemýšlet víc pozitivně a vím, že na světě nejsou jen špatné věci.“

#### **Skupina 2**

Johana: „Určitě mě moje práce hodně ovlivnila, a to zejména ve všem, co se týká dětí.“

Barbora 2: „Hodně toho vím ohledně rozvodů, vztahů, legislativy. Určitě mě to ovlivnilo v určitých věcech.“

Michal: „V porovnání se studiem mi praxe dala mnohem víc než škola. Získal jsem hlavně znalosti ohledně legislativy a obecně v jednání s lidmi. Spíše mě ovlivnil sám život a zkušenosti z něho uplatňuji v práci než pracovní zkušenosti v životě.“

Jaroslav: „Ano, nahlížím díky OSPOD na některé situace jinýma očima. Zkušenosti jsem získal ve všech směrech a pořád budu získávat.“

Eva: „Zkušenosti jsem získala ve všem a ovlivňují mě převážně v osobních vztazích (v chování k manželovi, svým dětem, ke kamarádům). Ale rozhoduji se jinak i v úplně banálních věcech jako je třeba výběr bot, žádné na podpatku, ale pohodlné, protože jsem v terénu.“

**Dílčí závěr:** Respondenty jejich profese naučila orientaci v legislativě, jednání s lidmi, vědí toho těch více o vztazích a dětech. Každého ovlivnila v něčem jiném, někoho více, někoho méně, je to dost individuální.

**Z odpovědí vyplývá, že profese člověka ovlivňuje více, čím je v práci déle. Krásně je to vidět u odpovědi Barbory (1 rok v organizaci) a Evy, která působí na OSPOD již 30 let.**

### 3.6 PROFESNÍ ÚSPĚCH A NEÚSPĚCH

Zajímalo mě, co je dle respondentů úspěch a neúspěch v jejich profesi a jak se vypořádávají s tím, když něco nevyjde podle jejich představ.

#### **Skupina 1**

Barbora: „Když se něco dobře podaří a vše dobře dopadne. Neúspěchům se snažím vyhýbat, ještě jsem ho asi nezažila.“

Lenka: „Úspěchem je pro mě spokojenost dítěte, když vidím, že nemá žádné následky. Neúspěchem shledávám, když se mi nepodaří domluvit rodičům, protože pak trpí dítě.“

Zuzana: „Spíš mám radost, než abych se cítila úspěšně. Mám radost, když se podaří adoptovat dítě z ústavní péče a vidím spokojenost dítěte. Pozitivní pocity mám i z dobrého zpracování podkladů k soudnímu jednání. Neúspěchem je pro mě špatné rozhodnutí, které zpětně vidím. Ano, беру si ponaučení ze svých chyb.“

#### **Skupina 2**

Johana: „Za úspěch považuji funkční dohodu mezi rodiči a neúspěšně bych se cítila, kdybych osobně selhala.“

Barbora 2: „Jako úspěch vnímám to, když vyhrají u soudu. Neříkám si, že prohrají, nedělám přešlapy, je to kontrolované.“

Michal: „Úspěch je pro mě, když dokážu rodiče nasměřovat k dohodě. Neúspěchy nejsou, nemám rodičovskou zodpovědnost a nedělám za rodiče jejich rozhodnutí.“

Jaroslav: „Ne vždy se vyhrává. Má se jednat v nejlepším zájmu dítěte, ale ne vždy je to možné. Jestliže se rodiče rozvedou, dítě prohrává. Jestliže se dítě ocitne v ústavní či jiné péči, opět prohrává. Výhrou pro mě asi je prosazení mého rozhodnutí u soudu. Ano, snažím se poučit ze svých chyb a pamatovat si je. Myslím, že je to správně, aby to člověka posouvalo dál v kariéře.“

Eva: „Úspěch pro mě znamená, když u soudu prosadím svoje rozhodnutí. Někdy si vyčítám, že jsem měla něco udělat jinak. Úspěch však někdy už znamená jen to, že se řešená situace nezhoršuje, a to si člověk mnohdy není schopen uvědomit. Neúspěch si moc nepřipouštím a když ano, tak se poučím ze svých chyb. Navíc je vždy možnost odvolání.“

**Dílčí závěr:** Úspěch definují respondenti odlišně. Setkávám se zde s různými odpověďmi: prosazení svého rozhodnutí u soudu, dohoda mezi rodiči či spokojenost dítěte. Neúspěch pro někoho neexistuje, pro některé to je např. osobní selhání, špatné rozhodnutí či absence domluvy mezi rodiči. Jestliže si někdo připouští neúspěch, tak se učí ze svých chyb.

### 3.7 PŮSOBENÍ NEPŘÍJEMNÝCH SITUACÍ NA PSYCHIKU

Ptala jsem se, jak sociální pracovníci OSPOD zvládají nepříjemné situace jako je např. odebrání dítěte z rodiny, přesun dítěte do náhradní péče apod. a na jejich rady, jak takové situace zvládat. Také mě zajímalo, zda je možné si na takové situace časem zvyknout.

#### **Skupina 1**

Barbora: „Určitě ano, ale zatím jsem nikomu dítě neodebírala, ale jedno vím jistě není to příjemný pocit.“

Lenka: „Nevím, takových situací jsem se ještě nezúčastnila.“

Zuzana: „Takové situace jsou velmi stresující. Zvyknout si ně úplně nejde, ale poprvé je to nejhorší. Člověk se musí naučit zvládat stresové situace, pomáhá najít si nějaké koníčky.“

## Skupina 2

Johana: „Tohle je dost individuální a také záleží v jakém je člověk rozpoložení. Na mě takové nepříjemné situace působí dost emotivně. Někdy při samotném aktu brečím, ale když vidím, že dítě to vnímá naprosto v pohodě, je to pro mě osvobozující pocit.“

Barbora 2: „Ano, tyto situace jsou hrozné. Vždycky. Dlouho brečím a není mi dobře, musím se vybrečet a někdy i opít a pak je to dobré.“

Michal: „Nepříjemné to být sice může, ale je to v zájmu dítěte. Když to dítěti pomůže, není důvod, abych se cítil nepříjemně.“

Jaroslav: „Na nepříjemné situace jsem si už zvykl. Obrnil jsem se proti nim a zvládám je. S pracovními problémy se svěřuji své manželce a také je probíráme s kolegy v práci, to mi pomáhá.“

Eva: „Člověk by se měl umět „vydýchat“. Měl by mít svoje zájmy a aktivity, které mu pomohou na chvíli vše hodit za hlavu. Mně pomáhají dobří lidé kolem mě, můj manžel, supervize a moje záliby.“

**Dílčí závěr:** Stresové situace rozhodně nepůsobí na psychiku sociálních pracovníků příjemně. Musí se však naučit je nějak zvládat, doporučují záliby. Někdo si zvykne, někdo ne. **Někteří profesně mladší kolegové se s podobnými situacemi ještě nesetkali.**

## 3.8 SCHOPNOST ODDĚLENÍ PRACOVNÍHO ŽIVOTA OD OSOBNÍHO

Vybranými dílčími otázkami jsem zjišťovala, zda respondenti na práci myslí i doma a jestli se odráží jejich práce v jednání s ostatními lidmi.

### Skupina 1

Barbora: „Člověk se musí naučit odpoutat se od práce, jinak by mu brzy hrozil syndrom vyhoření.“

Lenka: „Ani ne. Snažím se to nedělat a být nad věcí.“

Zuzana: „Práci se snažím nechat v prostorách organizace. Dříve se mi o práci i zdálo, teď už se to nestává.“

### **Skupina 2**

Johana: „Práci nechávám v práci. Taková rada nad zlato je mít super kolektiv a sdílet s ním svá pracovní trápení.“

Barbora 2: „Ano, na práci myslím i doma. Není to úplně jednoduché, někdy je to i stres. Snažím se sociální pracovníci nechávat v práci a doma být jen svou.“

Michal: „Na práci doma nemyslím, málokdy se mi to stane.“

Jaroslav: „Práci si někdy беру domů. Snažím se ji však nechat u vchodu. Okolí mi někdy říká, že myslím na práci a já se také někdy přistihnu, že nad ní přemýšlím.“

Eva: „Snažím se od práce odpojit, ale nad některými případy přemýšlím i doma. To, co nedodělám v práci, dodělávám doma, takže si práci doslova беру domů. Někdy tam jsem dokonce i přes čas.“

**Dílčí závěr:** Odpovědi jsou individuální. Většina se práci snaží oddělit od osobního života, ale ne všem se to daří.

## **3.9 PODPORA VE ZVLÁDÁNÍ PROFESNÍHO ŽIVOTA**

Co respondentům pomáhá zvládat jejich práci? Svěřují se svým blízkým či kolegům se zážitky z práce?

### **Skupina 1**

Barbora: „Konzultuji pracovní věci se svými kolegy v práci, jsou tu již dlouho a mají bohaté zkušenosti, jsou ochotni mi pomoci, je to i o kolektivu lidí. Zde jsou hodně ochotní pomoci a poradit. V současné době je to se supervizí velmi obtížné, ale pokud by byla, nebránila bych se jí.“

Lenka: „Na pracovišti máme možnost supervize a své pracovní problémy řeším i s kolegy.“

Zuzana: „Práci zvládám pomocí svých koníčků – procházky v lese, plavání, práce na zahradě. Mám možnost supervize, ale nevyužívám ji, nevyhovuje mi.“

Radši mám povídání s kolegy, kde si navzájem radíme, máme dobrý kolektiv.“

## **Skupina 2**

Johana: „Klíčem je mít dobrý pracovní kolektiv. Supervize máme a jsou super.“

Barbora 2: „Mou práci mi pomáhá zvládat rodina a přátelé. S kolegy sdílíme své zkušenosti, kamarádi takové věci slyšet nechtějí, to aspoň na chvíli vypnu. Odbornou pomoc nevyhledávám, spíš to řeším koníčky. Supervize na pracovišti máme dokonce povinné a jsou velmi přínosné. Probíráme tam těžké případy a je i možnost individuální supervize.“

Michal: „Člověk si musí najít koníčky, veselou činnost, prostě nějakou životní radost. Musí se mentálně nastavit tak, aby vnímal na životě i dobré věci, nejen ty špatné. Více než supervize mám rád setkání se svými kolegy, kde probíráme své zkušenosti. To je pro mě přínosnější.“

Jaroslav: „Na pracovišti máme možnost supervize, kterou jsem aktivně využíval po dobu tří let. Můj profesní život mi pomáhá zvládat manželka, které se se svými problémy svěřuji. V práci máme super kolektiv a většinou si o pracovních problémech povídáme a řešíme je, tudíž si supervizi děláme sami.“

Eva: „Jsem člověk, který se téměř nezastaví. Působím ještě v mediační službě a lektoruji na různých přednáškách. Takže mám málo času. Všechno ventiluji. Tolik činností mi pomáhá zapomínat na práci v OSPOD a soustřeďuji se na tady a teď. Někdy se přistihnu, že přemýšlím nad svou prací, či nad případem na úkor jiného případu. Ale snažím se to nedělat. Když jsem doma, tak se věnuji rodině. S manželem máme spoustu společných koníčků, práci s ním však neprobírám. V práci máme super kolektiv, takže práci probírám s nimi nebo se svými kamarády, které mám většinou ze stejné oblasti. Supervize máme, pravidelně se jich zúčastňuji a jsou pro mě přínosné.“

**Dílčí závěr:** Respondenti zvládají svoji práci pomocí koníčků a podpory své rodiny, přátel, kolegů. Někteří z nich mají supervize rádi a využívají je, pro další jsou mnohem přínosnější sezení se spolupracovníky, na kterých také řeší svoje pracovní problémy.

### 3.10 NARUŠENÍ PSYCHICKÉ ROVNOVÁHY STRESEM

Zda sociální pracovníci zažívají emocionální nátlak, nechť k práci, jestli se potýkají se syndromem vyhoření či znají někoho, kdo ho již zažil. Pomocí uvedených otázek jsem získala následující odpovědi.

#### **Skupina 1**

Barbora: „Určitě ano, nikoho z kolegů neznám, že by musel z tohoto důvodu odejít, ale vím, že se to tu párkrát stalo. Já jsem tu jen krátce, jsem v práci v pohodě.“

Lenka: „Nechť k práci zatím nemám, nátlak jak kdy, v terénu je to asi horší. Se syndromem vyhoření jsem se nepotýkala a ani nikoho takového neznám.“

Zuzana: „Emocionální nátlak i manipulace se objevuje často ze strany klientů. Někdy mívám nechť ke své práci. K syndromu jsem měla jednou nakročeno, řešila jsem ho změnou organizace. Nikoho asi neznám, možná si o někom myslím, že se se syndromem vyhoření potýká, ale dotyčný to nepřiznal.“

#### **Skupina 2**

Johana: „Aby se zabránilo syndromu vyhoření, musí se změnit sociální sféra. Nechť k práci mám tak lidsky, jak kdy, je to normální. Osobně jsem se s ním nepotýkala, ale pár lidí znám.“

Barbora 2: „Emocionální nátlak pociťuji denně, je tu hodně manipulace ze strany klientů. Nechť ke své práci někdy mívám, ale to si myslím, že má občas každý. Se syndromem jsem se možná už potýkala, někdy je toho na mě moc. Člověk je prostě někdy nahoře, někdy dole. Zním hodně lidí, kteří odchází po více letech.“

Michal: „Emocionální nátlak nepociťuji, ale manipulace tu je např. když mě rodič nařkne, že nehájím zájem dítěte, ale druhého rodiče. Práce mě baví, ale někdy nastávají situace, kdy se do práce netěším anebo si do ní tahám osobní život.“

Jaroslav: „Na OSPOD je někdy velký emocionální nátlak a někdy mívám nechuť ke své práci. To je ale dle mě úplně normální, každá práce má svoje. Nikdy jsem nepociťoval syndrom vyhoření, ale setkal jsem se s tím u mých starších kolegů.“

Eva: „Ve své práci pocíťuji často emocionální nátlak ze strany klientů. Nemívám nechuť ke své práci, spíš jen k některým úkonům, ale každá práce má něco, co na ní člověk nemá rád. Nikdy jsem se nepotýkala se syndromem vyhoření ani jsem k němu neměla blízko, ale znám kolegy, kteří ho zažili.“

**Dílčí závěr:** Odpovědi jsou opět některé shodné, jiné rozdílné. Respondenti pocíťují spíše manipulaci, nechuť k práci mají jen někteří a dva z nich měli nakročeno k syndromu vyhoření.

### 3.11 RIZIKA VE VÝKONU PROFESE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA OSPOD

Zajímalo mě, zda jsou dotazovaní spokojeni s úkony své profese, zda jim nějaké činnosti přijdou zbytečné a jak důležitou roli zastávají při procesním řízení.

#### **Skupina 1**

Barbora: „Každá práce má svoje. Je tu náročná administrativa, protože si musíme poznamenat každý telefonát, každý osobní pohovor, pořád jen něco sepisujeme. Kdyby se totiž náhodou něco stalo, abych byla krytá, že jsem nic nezanedbala, nebo že se rodiče chovali jinak, než je např. ve stížnosti atd.“

Lenka: „Jsem více méně spokojená, administrativa mě sice baví, ale kdyby jí bylo o trošku míň, nezlobila bych se. Určitě jsme.“



Zuzana: „Všude je něco s čím člověk není spokojený. Tady té administrativy není zas přehnaně moc. Musím akorát zapracovávat různé individuální plány, plány na ochranu dítěte a vyhodnocení situace. U soudu předkládáme svoji zprávu s návrhem dalšího postupu v zájmu dítěte.“

## **Skupina 2**

Johana: „Každá práce má svoje a všechno, co do ní patří. Nějaké úkony mám ráda víc, některé míň a jiné mi třeba nevadí. Takže jsem spokojená. Jsme velmi důležití.“

Barbora 2: „Některé věci jsou zbytečné, některé se zase musí řešit hned. Papírování mě třeba baví, nevadí mi. Při soudním řízení vystupuji jako opatrovník nezletilého dítěte a obhajuji mnou navržené stanovisko v jeho nejlepším zájmu.“

Michal: „Vždy se najde něco, co člověk na své práci nemá rád. Máme hodně administrativy, mohlo by jí být méně, máme jí až nadbytek.“

Jaroslav: „S úkony své profese jsem spokojený, je tu však až nadbytečná administrativní činnost. Musíme zaznamenávat úplně každý sebemenší akt spojený s dítětem či rodinou. Je to únavné. Času je někdy více, někdy méně. V procesním řízení jsme určitě důležitým článkem, zastupujeme zájem dítěte a podílíme se na jeho rozhodnutí o budoucnosti.“

Eva: „S některými úkony nejsem spokojená, jak jsem již řekla, na každé práci se najde něco, co člověk nemá rád a co dělat nechce. Administrativní činnosti máme mnoho a dle mě je to zbytečné. Jsme určitě u soudu důležití, neboť zastupujeme dítě a na naší obhajobě závisí jeho budoucnost.“

**Dílčí závěr:** Respondenti odpovídají, že v každé práci se najdou úkony, které člověk nedělá rád. Ti, kteří se vyjádřili k otázce ohledně procesního řízení se nepochybně shodují v tom, že jsou důležitými aktéry v rozhodování o budoucnosti dítěte.

## ZÁVĚR

Cílem mé práce bylo zjistit, jak sociální práce ovlivňuje osobní život sociálních pracovníků. Zkoumaným vzorkem byla vybraná skupina sociálních pracovníků odboru sociálněprávní ochrany dětí (OSPOD), konkrétně oddělení péče o rodinu a děti na Magistrátu města Olomouce. Respondenty jsem rozdělila na dvě skupiny dle délky výkonu práce v organizaci. Rozdělení je sestaveno od pracovníka s nejkratší profesní působností po služebně nejstarší respondentku. Zkoumala jsem i možnost, zda má doba činnosti profesní role rozdílný vliv na osobní život.

Analýzou výpovědí respondentů jsem zjistila, že odpověď na otázku vlivu profesní role sociálního pracovníka OSPOD na osobní život, je velmi individuální. Odvíjí se od celkové osobnosti člověka. Záleží na jeho povaze, přístupu k práci, svému životu i sobě samotnému. Každá práce má určitý vliv a člověk si z ní odnáší nové zkušenosti, dovednosti, vědomosti a způsobilosti. Čím déle vykonává profesní činnost, tím má více poznatků a je zkušenější. Je tedy pravdou, že na vliv sociálního pracovníka OSPOD působí délka výkonu profese.

Sociální pracovníci SPO se shodují, že získali zkušenosti v oblasti práva, vztahů, dětí, jednání s lidmi a řízení komunikace. Z výzkumu vyplývá, že díky sociální práci mají jiný pohled na svět, více si váží lidí okolo sebe a snaží se na život dívat s větším optimismem. Kladně hodnotí i vyřešení situace v rodině, spokojenost dítěte a pomoc, kterou svojí prací poskytují. Práci popisují jako akční, rozmanitou a zábavnou. Pozitivním prvkem jsou také vztahy na pracovišti, které všichni tázaní shledali více než dobrými. Dle jejich slov „super kolektiv“ jim pomáhá zvládat práci a řešit situace se kterými si neví rady. Možnost supervize výrazně přispívá k psychické podpoře zaměstnanců. Se syndromem vyhoření se spíše potýkají služebně starší pracovníci, nikdo z mého vybraného vzorku však osobní zkušenost neuvedl, jen nakročení k syndromu. Respondenti radí, že člověk se musí naučit

oddělovat práci od osobního života. Pomáhá si najít v životě radost, zábavnou činnost, koníčky, aby se nepříjemné pocity ze zaměstnání vyventilovaly.

Některým práce v OSPOD bere více než ostatním. Záleží hodně na vyrovnanosti člověka a na tom, jak moc se nechá prací pohltit. Pár respondentů uvádí, že si práci bere domů nebo nad některým případem přemýšlí na úkor jiného, méně závažného. Studie potvrzuje fakt, že vliv profese sociálních pracovníků OSPOD je na jejich osobní život individuální, v některých směrech se však vliv může shodovat.

## LITERATURA

- Banks, S. (1995). *Ethics and Values in Social Work*. London: Macmillam Press.
- Barker, Robert L. (2003). *The Social work dictionary*. Washington DC: NASW Press.
- Buriánek, J. (2001). *Sociologie*. Praha: Fortuna.
- Greenwood, E. (1960). *Attributes of a Proffesion*. Citováno dne 25. listopadu 2020. Dostupné z:  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0145482X6005400504>.
- Hartl, P. (2004). *Psychologický slovník*. Praha: Portál.
- Havlík, Z., & Kořa, J. (2002). *Sociologie výchovy a školy*. Praha: Portál.
- Jandourek, J. (2003). *Úvod do sociologie*. Praha: Portál.
- Kociánová, R. (2010). *Personální činnosti a metody personální práce*. Praha: Grada Publishing a.s.
- Kolektiv autorů. (1996). *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum.
- Matějček, Z. (1992). *Dítě a rodina v psychologickém poradenství*. Praha: Státnípedagogické nakladatelství.
- Matějček, Z. (1994). *O rodině vlastní, nevládní a náhradní*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2008). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2012). *Základy sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O., & Pazlarová, H. (2016). *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí*. Praha: Karolinum.
- Mátel, A., Schavel, M. et al. (2011). *Aplikovaná sociální patologie v sociální práci*. Bratislava: VŠ Zdravotnictví a sociální práce sv. Alžběty.

- Mátel, A. (2019). *Teorie sociální práce*. Praha: Grada Publishing a.s.
- Musil, L. (2004). „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“ *Dilemata v práci s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman.
- MUSIL, L. (2008). Různorodost pojetí, nejasnost nabídky a kontrola výkonu „sociální práce“. *Časopis Sociální práce*, 8(2), str. 60-79.
- Nečasová, M. (2001). *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita.
- Schmidbauer, W. (2015). *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál.
- Ševčík, D. & Špatenková, N., aj. (2011). *Domácí násilí*. Praha: Portál.
- Thelenová, K. (2013). *Rodina v kontextu sociální práce: studijní text pro kombinované studium*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Yin, R. K. (1994). *Case study research: design and methods*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí*. (1999). Citováno dne 10. prosince 2020. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359>

# PŘÍLOHA



**STATUTÁRNÍ MĚSTO OLMOUC**  
**MAGISTRÁT MĚSTA OLMOUCE**  
**ODBOR SOCIÁLNÍCH VĚCÍ**

HORNÍ NÁMĚSTÍ 583, OLMOUC \* PRACOVÍŠTĚ ŠTURSOVA 1, 779 11 OLMOUC

Váš dopis zn.:

Ze dne:

Naše č.j.:

Vyřizuje: Mgr. et Mgr. Kafková Andrea

Telefon: 585 562 219

E-mail: andrea.kafkova@olomouc.eu

Počet příloh: -

Datum: 29. 3. 2021

Paní

Nicol Ptáčková

**Věc: Udělení souhlasu se zpracováním informací**

Tímto uděluji souhlas k využití získaných údajů na oddělení sociálně-právní ochrany dětí pro potřeby bakalářské práce paní Nicol Ptáčkové.

S pozdravem

Mgr. et Mgr. Kafková Andrea  
vedoucí oddělení péče o rodinu a děti

MAGISTRÁT MĚSTA  
OLMOUCE  
odbor sociálních věcí  
779 11 (2)

