

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Teologická fakulta  
Katedra sociální a charitativní práce

Diplomová práce

POTŘEBY OBORU SOCIÁLNÍ PRÁCE Z POHLEDU SOCIÁLNÍCH  
PRACOVNÍKŮ

Vedoucí práce: Mgr. Markéta Elich, PhD.

Autor práce: Bc. Alena Gerbrichová, DiS.

Studijní obor: Etika v sociální práci

Forma studia: kombinovaná

2023

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 19. března 2023

.....

Alena Gerbrichová

„Děkuji vedoucí diplomové práce Mgr. Markétě Elich, PhD. a konzultantovi doc. Michalu Opatrnému, Dr. theol., za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce. Dále chci poděkovat mé rodině a přátelům za podporu a trpělivost. Speciální poděkování věnuji mé dcerce Vanesse.“

# Obsah

<b>ÚVOD</b> .....	<b>6</b>
<b>1 VYMEZENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE</b> .....	<b>8</b>
1.1 PROBLÉMY „POSTMODERNÍ“ SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	8
1.2 POLITICKÁ PRAXE JAKO SOUČÁST SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	11
<b>2 STAV PROFESIONALIZACE ČESKÉ SOCIÁLNÍ PRÁCE</b> .....	<b>11</b>
2.1 KVALIFIKAČNÍ POŽADAVKY NA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA .....	12
2.1.1 Vzdělávání v sociální práci .....	12
2.2 PROFESE, PROFESIONALIZACE, PROFESIOGRAFIE .....	13
2.3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A KOMPETENCE .....	16
2.4 PROFESNÍ ORGANIZACE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ .....	18
2.5 SUPERVIZE V SOCIÁLNÍ PRÁCI .....	19
2.6 REFLEXIVITA V SOCIÁLNÍ PRÁCI .....	20
<b>3 POTŘEBY</b> .....	<b>21</b>
3.1 DEFINICE POTŘEB .....	21
3.2 DĚLENÍ POTŘEB DLE MASLOWA .....	22
3.3 POTŘEBY DLE PESSO BOYDEN .....	23
<b>4 OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA</b> .....	<b>24</b>
<b>5 RŮZNÁ POJETÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE</b> .....	<b>25</b>
<b>6 ETICKÝ KODEX V KONTEXTU RŮZNÝCH POJETÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE</b> .....	<b>28</b>
6.1 ETICKÝ KODEX V KONTEXTU ADMINISTRATIVNÍHO POJETÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	28
6.2 ETICKÝ KODEX V KONTEXTU PROFESIONÁLNÍHO POJETÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	29
6.3 ETICKÝ KODEX V KONTEXTU FILANTROPICKÉHO POJETÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	29
6.4 ETICKÝ KODEX V KONTEXTU AKTIVISTICKÉHO POJETÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	30
<b>7 KVALITATIVNÍ VÝZKUM</b> .....	<b>30</b>
7.1 ETICKÁ STRÁNKA VÝZKUMU .....	30
7.2 METODIKA SBĚRU DAT .....	30
7.3 CHARAKTERISTIKA ÚČASTNÍKŮ VÝZKUMU .....	31
7.3.1 Sociální pracovník Úřadu práce v agendě dávky pomoci v hmotné nouzi (administrativní pojetí sociální práce) .....	32
7.3.2 Sociální pracovník v občanské poradně (profesionální pojetí sociální práce) .....	34
7.3.3 Sociální pracovník v terapeutické komunitě (filantropické pojetí sociální práce) .....	36
7.3.4 Sociální pracovník v zařízení sociální rehabilitace/ v sociálně terapeutické dílně (aktivistické pojetí sociální práce) .....	38
<b>8 INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT</b> .....	<b>39</b>
8.1 POTŘEBA MÍSTA .....	39
8.1.1 Zázemí, pracovní podmínky .....	39
8.2 POTŘEBA SYCENÍ (UVÁDĚNA TÉŽ JAKO POTŘEBA PÉČE) .....	40
8.2.1 Finanční ocenění sociálních pracovníků .....	40
8.2.2 Uznání a prestiž sociální práce .....	41
8.2.3 Změna systému .....	42



8.3	POTŘEBA OCHRANY (BEZPEČÍ) .....	43
8.3.1	Zastřešující profesní organizace sociálních pracovníků .....	43
8.4	POTŘEBA PODPORY .....	44
8.4.1	Kvalitní vzdělání, vzdělávání, seberozvoj .....	44
8.4.2	Ovlivňování sociální práce sociálními pracovníky .....	45
8.4.3	Posílení prevence v sociální práci .....	46
8.5	POTŘEBA LIMITŮ (HRANIC) .....	46
8.5.1	Vztahové hranice .....	46
8.5.2	Pracovní limity .....	47
	<b>SOUHRN VÝSLEDKŮ .....</b>	<b>49</b>
	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>51</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ: .....</b>	<b>53</b>
	LITERATURA: .....	53
	PERIODIKA: .....	54
	INTERNETOVÉ ZDROJE: .....	55
	LEGISLATIVA .....	57
	JINÉ ZDROJE .....	57
	<b>SEZNAM PŘÍLOH: .....</b>	<b>58</b>
	PŘÍLOHA I. PŘEHLED DOTAZOVANÝCH.....	58
	PŘÍLOHA II. OTÁZKY POKLÁDANÉ RESPONDENTŮM .....	59
	<b>ABSTRAKT .....</b>	<b>60</b>
	<b>ABSTRACT.....</b>	<b>61</b>

# Úvod

Solidarita a vzájemná pomoc, od které se vyvíjela profesionální činnost sociální práce, provází lidstvo odnepaměti. Koncem 19. a na počátku 20. století se jako samostatná praktická činnost i společenskovední disciplína zformovala sociální práce jako reakce na problémy, které přicházely v souvislosti s vývojem moderní společnosti. Cílem sociální práce bylo a stále je zmírňování, odhalování, vysvětlování a řešení konkrétních sociálních problémů a jejich důsledků, jako je chudoba, zanedbávání výchovy dětí, nezaměstnanost, diskriminace jednotlivců i skupin a podobně.<sup>1</sup>

Sociální práce je rozmanitý obor, který se neustále rozvíjí. Tak jako se mění potřeby společnosti, mění se i potřeby oboru sociální práce. Okruh lidí či klientů sociální práce se neustále zvyšuje a je pravděpodobné, že počet lidí, kteří se stanou uživateli různých typů sociálních služeb či sociálních dávek, nadále poroste.

V roce 2007 stanovil zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, kvalifikační požadavky na sociální pracovníky. Vedle vzdělání jsou v oboru nutné i etické aspekty, kterými by se měli sociální pracovníci řídit.

Sociální práce je etickým oborem.<sup>2</sup> I v dokumentu *IFSW Ethics in Social work, Statement of Principles* z roku 2012 je uvedeno uvědomění jako potřebná součást odborné praxe sociálních pracovníků; jako základní aspekt kvality služby nabízené uživatelům služeb sociální práce je dovednost a oddanost etickému jednání. Sociální práci tak můžeme nazývat „*praktickou etikou*“<sup>3</sup>, protože sociální práce je sama o sobě jistou praktickou – etickou teorií... Ve věci etické reflexe, která vyplývá z etických dilemat, je žádoucí teoretická i praktická průprava sociálních pracovníků.

Etika tedy v rámci sociální práce zajišťuje její humánnost a lidskou dimenzi, kdy je důležitá tzv. profesní etika, prostřednictvím které se aplikují obecné principy na určitou profesní činnost. Profesní etický kodex, jehož znalost se od sociálních pracovníků očekává, je shrnutím základních etických principů k výkonu povolání sociálního pracovníka.<sup>4</sup>

Další vzdělávání sociálních pracovníků spolu s možnými očekáváními ze strany zaměstnavatele, klientů či celé společnosti mohou vést k úvahám a otázkám, jaké má potřeby sociální práce.

Sociální pracovník by měl být všestranným odborníkem, profesionálem, který se orientuje ve svém oboru, ale i v dalších oborech, které jsou se sociální prací neodmyslitelně spjaté, ať už se jedná o psychologii, pedagogiku, etiku i umění jednat a komunikovat s lidmi.

Diplomová práce se věnuje pojmovému aparátu – vymezení sociální práce, popisuje současný stav a problémy „postmoderní“ sociální práce, míru profesionalizace, potřebné vzdělání i vzdělávání v sociální práci, požadavky na dosud neexistující zastřešující profesní organizaci sociálních pracovníků. Pozornost je věnována i kompetencím sociálního pracovníka, supervizi i reflexivitě jako formám osobního a profesního růstu. Defínována je osobnost sociálního pracovníka, který jako odborník a přímý vykonavatel sociální práce zná (měl by znát) potřeby oboru. Uvedena je definice potřeb a jejich dělení podle různých autorů.

---

<sup>1</sup> Srov. DOČKAL, J. *Člověk v současném světě: Než začneme studovat sociální práci*, Středokluky: Zdeněk Susa, 2008, s. 13.

<sup>2</sup> Srov. ELICHOVÁ, M. *Sociální práce: Aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing, 2017, s. 58–59.

<sup>3</sup> Tamtéž, s. 58.

<sup>4</sup> Srov. ŠKULECOVÁ, JANKOVSKÝ in ELICHOVÁ, M. Tamtéž, s. 60.

Vymezena jsou rovněž čtyři různorodá pojetí sociální práce a Etický kodex v kontextu těchto pojetí.

Analytická část na základě pojmového aparátu, jehož základem je odborná literatura a další odborné zdroje, interpretuje získaná data kvalitativní metodologií.

Cílem této práce je zjistit potřeby oboru sociální práce formulované sociálními pracovníky.

Potřeby jsou zjišťovány pomocí polostrukturovaných rozhovorů a na základě získaných dat analyzovány a eticky reflektovány potřeby oboru sociální práce.

# 1 Vymezení sociální práce

Pro tuto práci je nezbytné vymezit, co tento pojem znamená, uvést, čím se současná sociální práce zabývá, co řeší, na jaké aktuální problémy či fenomény se snaží reagovat, kdo jsou aktéři sociální práce.

Sociální práce se v průběhu své existence opírala o mnoho teorií a konceptů a jako společenská věda se řídila dobovými trendy, projevujícími se i v dalších příbuzných oborech. Sociální pracovníci byli v období zrodu sociální práce zaměřeni na praktickou činnost a chápeme je hlavně jako empirické sběrače dat; ostatně v této fázi role teorie nebyla uznána a její náhražkou byla *ideologie pomoci*. Hodnoty střední třídy byly východiskem pro tehdejší sociální práci s cílem šířit tyto hodnoty jako praktická doporučení za pomoci osobních zkušeností.<sup>5</sup>

Vymezení dnešní sociální práce není úplně jednoduché, a nejen pro českou sociální práci existuje celá řada definic.

Dle slovníku sociální práce je sociální práce (social work) společenskovědní disciplína, oblast praktické činnosti, která má za cíl odhalovat, zmírňovat, vysvětlovat a řešit sociální problémy, jako je chudoba, diskriminace určitých skupin, nezaměstnanost, zanedbávání výchovy dětí aj. Sociální práce má oporu v rámci společenské solidarity a také v ideálu naplňování individuálního potenciálu lidí. Sociální pracovníci jsou ti, kteří pomáhají k dosažení nebo navrácení způsobilosti k sociálnímu uplatnění jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám. Pro uplatnění klientů pomáhají vytvářet vhodné podmínky.<sup>6</sup>

Definice mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW) říká, že sociální práce mění pravidla hry. Sociální pracovníci jsou ti, kdo pracují s lidmi v komunitách a hledají pozitivní cesty k řešení problémů, kterým musí v životě čelit a napomáhají klientům budovat prostředí, ve kterém chtějí žít díky spolurozhodování, spolupráci a sociální odpovědnosti. Bez sociálního zdraví nelze dosáhnout zdraví ekonomického.<sup>7</sup>

Poskytovat pomoc lidem v obtížných životních situacích je charakteristickým znakem sociální práce; zaměřuje se primárně na interakce člověka a jeho sociální prostředí. Pomoc spočívá v dosažení stability mezi nároky sociálního prostředí (kde dochází k uspokojování potřeb lidí) a schopností lidí zvládat tyto nároky.<sup>8</sup>

## 1.1 Problémy „postmoderní“ sociální práce

Dnešní sociální práce, nazývaná také jako postmoderní, je charakteristická změnami ve společnosti, na které by měla flexibilně reagovat.

Objevují se nová sociální rizika, například *ekonomizace*, kdy se vše převádí na kapitál.<sup>9</sup> Dalším problémem je *liberalizace* společnosti, kdy se zvyšují nároky na svobodu, narůstají sociální práva „*téměř na cokoli*“ a obor sociální práce ze své podstaty posiluje odraz liberální společnosti, čímž podporuje „*závislost klientů na štědrém sociálním systému*.“<sup>10</sup>

<sup>5</sup> Srov. MATOUŠEK, O., NAVRÁTIL, P. Sociální práce v době současné. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, s. 189–190.

<sup>6</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, Praha: Portál, 2003, s. 213.

<sup>7</sup> *What is social work?* [online]. International Federation of social workers. [cit. 18. ledna 2023]. Dostupné na: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/>.

<sup>8</sup> Srov. MUSIL, L. *Ráda bych vám pomohla, ale... Dilemata práce s klienty v organizaci*. Brno: Marek Zeman, 2004, s. 15.

<sup>9</sup> Srov. KELLER, LAAN in ELICHOVÁ, M. *Sociální práce: Aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing, 2017, s. 18.

<sup>10</sup> Srov. MÍČKA in ELICHOVÁ. Tamtéž, s. 18.

Společnost postmoderny, která je charakteristická nejistotou, je nucena být flexibilní, což oslabuje přirozené hranice a psychické i fyzické síly. Nejisté podmínky a roztržitost kdysi soudržného způsobují frustraci prostředí ve společnosti. Z těchto důvodů narůstá *individualizace*, kdy je jednotlivec nucen spoléhat sám na sebe, a ne na společenskou solidaritu. Změny jsou patrné i v mezilidských vztazích: nedůvěra v sebe sama, rodinu i instituce. Tradiční rodina i další hodnoty, jako například čestnost, pracovitost jsou na pokraji zájmů soudobé společnosti.<sup>11</sup>

Keller<sup>12</sup> se zamýšlí nad možnostmi výkonu sociální práce v současné společnosti a poukazuje na změnu díky postmoderní společnosti u všech profesí, kdy je zatížila množstvím *byrokracie* a upozorňuje rovněž na těžší práci v nerovných podmínkách i na to, že tyto změny jsou náročné pro celou společnost.

Problémem je také sociální prostředí klientů: pokud je „*příčina problémů klienta primárně v jeho prostředí, ale sociální pracovník ovlivňování nároků prostředí klienta za sociální práci nepovažuje, přichází jeho práce s klientem nakonec vniveč.*“<sup>13</sup>

Janebová a kol.<sup>14</sup> poukazují na potřebu změny od terapeutického pojetí sociální práce směrem k „*iniciaci změn na straně sociálního prostředí klienta*“, přičemž by na tyto změny měly reagovat vzdělávací instituce v České republice. Například mnoho příspěvků v Encyklopedii sociální práce vychází z případové sociální práce s klientem a upřednostňují „*adaptaci klienta na podmínky společenského prostředí*“.

Problémem může být i to, že sociální pracovníci nevidí přesně výsledky své práce.

Někteří autoři odkazují na výsledky výzkumů poukazujících na to, že výsledky práce, které nejsou jasně ohraničeny a nejsou viditelné, jsou příčinou frustrace, ztráty jistoty a pochopení poslání sociální práce i její identity. Vlastních definic má česká sociální práce mnoho, málo z nich je však použitelných pro podporu klientů, aby zvládali nároky svého sociálního prostředí a pro obhajobu jejich práv.<sup>15</sup>

V české legislativě není zakotveno právo na obhajobu práv klientů sociálními pracovníky<sup>16</sup>; na obhajobu práv klientů jsou zaměřené ratifikované mezinárodní smlouvy, což jsou dokumenty obecnější úrovně, než jakými jsou profesní etické kodexy. Jedná se například o Úmluvu o právech osob se zdravotním postižením, Úmluvu o právech dítěte, Listinu základních práv a svobod či Standardy kvality sociálních služeb atd.

„*Mlčení*“ sociálních pracovníků může být důsledkem těchto stereotypů, kdy obhajoba práv klientů nemusí být považována za součást poslání profese sociální práce.<sup>17</sup> Janebová a kol.<sup>18</sup> ale poukazují na bod 2.5 Etického kodexu sociálních pracovníků ČR, v němž je uvedeno, „*že sociální pracovníci mají podněcovat změny v legislativě, upozorňovat na možnosti spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a rozšiřovat možnosti ke zlepšení kvality života klientů.*“

V současné postmoderní společnosti již nejsou patrné velké rozdíly mezi sociálními skupinami, protože hranice států i mezilidských vztahů nejsou ničím významné. Strach z neznámého může být vyvolán i díky změnám tradičního na neznámé. Díky požadavkům na nové sociální role společnosti zaměřené na zisk dochází k roztržitosti schématu tradiční rodiny, protože právě rodiny jsou zatíženy tlakem

<sup>11</sup> Srov. KLAUS a kol. in ELICHOVÁ. Tamtéž, s. 17.

<sup>12</sup> Srov. in ELICHOVÁ. Tamtéž, s. 18.

<sup>13</sup> MUSIL in ELICHOVÁ. Tamtéž, s. 21.

<sup>14</sup> in ELICHOVÁ. Tamtéž, s. 21.

<sup>15</sup> Srov. PAJMOVÁ, ELICHOVÁ in ELICHOVÁ, M. Tamtéž, s. 20.

<sup>16</sup> Srov. Tamtéž, s. 21.

<sup>17</sup> Srov. JANEBOVÁ a KOL. in ELICHOVÁ, M. Tamtéž, s. 20.

<sup>18</sup> in ELICHOVÁ, M. Tamtéž, s. 20.

na výkonnost, který není slučitelný s charakterem základní buňky ve společnosti. Elichová rovněž zmiňuje nejednoznačnost sociální práce jako oboru, která souvisí s nejistotou ve společnosti, kdy sociální práce stojí na rozcestí. Roztříštěnost oborového spektra se však netýká jen sociální práce, ale v postmoderní společnosti zasahuje také další profese, např. psychoterapii či psychiatrii; obor sociální práce je dotčen existenciálně.<sup>19</sup>

Podle některých autorů se profese sociální práce nachází na rozcestí změn v globálně transformovaném světě. Základní společenské instituce oslabují, jednotlivci, rodina a komunita usilují o funkční udržitelnost. Status, legitimita a potřebnost profesní disciplíny je možné udržet jen tehdy, je-li struktura profese organizována v souladu s kulturní, sociální, ekonomickou a politickou realitou, zakotvenou v silách změny.<sup>20</sup>

V hypermoderním prostředí jsou však změny příliš rychlé v krátkém časovém horizontu, proto není možné se na ně adaptovat nebo jim čelit.<sup>21</sup>

Jedním z řešení může být například doktrína<sup>22</sup> postmoderní společnosti.

K realizaci české sociální doktríny je nutný trvalý dialog o sociálně politických otázkách mezi vládou, opozicí a představiteli odborné a občanské veřejnosti. Formulace české sociální doktríny není trvalé, je třeba neustálá konfrontace s realitou, jejím vývojem v závislosti na společenském vývoji, na poznacích, získávání zkušeností při správě veřejných záležitostí. Každou změnu předchází odpovědná veřejná diskuse.<sup>23</sup>

K problémům současné sociální práce patří i oborové zájmy, které jsou chápány jako záležitost sociálních pracovníků. Za oborový zájem sociální práce v organizacích považuje Baláž<sup>24</sup> potřebu zajištění podmínek k výkonu sociální práce sociálním pracovníkům, aby bylo umožněno naplnění jimi uznávaných hodnot.

Tato myšlenka bývá kritizována jako projev určité oborové nadřazenosti pracovníků s tím, že sociální práci nedefinuje zákonný rámec, ale její faktická činnost.<sup>25</sup>

Obhajobu oborových zájmů však udává současný společenský kontext, kdy není možná institucionalizace sociální práce bez odborné svobody jednotlivých pracovníků.<sup>26</sup>

Identitu sociálních pracovníků, definování jejich společenské role a vymezení hranic vůči jiným pomáhajícím oborům pomáhá vytvářet vyjednávání pracovníků o oborových zájmech. Toto vymezení má však probíhat na interní úrovni pomáhajících organizací.<sup>27</sup>

V současné době však organizace nejsou připraveny na přijetí postmoderní sociální práce obvykle z důvodu rychlejších reakcí jednotlivců a skupin na změny, než je tomu u společenských institucí či organizací.<sup>28</sup>

---

<sup>19</sup> Srov. Tamtéž, s. 20.

<sup>20</sup> Srov. TEHRIFARD, M. *Transforming social work: Transcending vocational purpose – new book challenges current perspectives on social work*. [online]. ResearchGate. [cit. 6. prosince 2022]. Dostupné na: [https://www.researchgate.net/publication/318739338\\_Transforming\\_social\\_work\\_Transcending\\_vocational\\_purpose-new\\_book\\_challenges\\_current\\_perspectives\\_on\\_social\\_work](https://www.researchgate.net/publication/318739338_Transforming_social_work_Transcending_vocational_purpose-new_book_challenges_current_perspectives_on_social_work).

<sup>21</sup> Srov. LIPOVETSKY in ELICHOVÁ, M. *Sociální práce: Aktuální otázky*, Praha: Grada Publishing, 2017, s. 18.

<sup>22</sup> Vize, podle které by se měla ubírat sociální práce v delším časovém horizontu

<sup>23</sup> Sociální doktrína České republiky. [online]. *Sociální doktrína České republiky*. [cit. 30. listopadu 2022]. Dostupné na: [http://www.sds.cz/docs/prectete/e\\_kolekt/soc\\_dokt.htm](http://www.sds.cz/docs/prectete/e_kolekt/soc_dokt.htm).

<sup>24</sup> Srov. in ELICHOVÁ, M. *Sociální práce: Aktuální otázky*, Praha: Grada Publishing, 2017, s. 36.

<sup>25</sup> Srov. JINEK in ELICHOVÁ. Tamtéž, s. 36.

<sup>26</sup> Srov. BALÁŽ, MUSIL in ELICHOVÁ. Tamtéž, s. 37.

<sup>27</sup> Srov. MUSIL in ELICHOVÁ. Tamtéž, s. 37.

<sup>28</sup> Srov. BALÁŽ in ELICHOVÁ. Tamtéž, s. 37.

## 1.2 Politická praxe jako součást sociální práce

Sociální práce je vykonávána na úrovni makro praxe, mezo praxe a mikro praxe.

„Sociální práce je nástrojem řízení procesů na úrovni mikro praxe, tj. v oblasti podpory a pomoci osobám v nepříznivé sociální situaci, na úrovni mezo praxe v oblasti koordinace, metodického vedení a řízení, a makro praxe, tedy v oblasti vytváření podmínek pro výkon sociální práce.“<sup>29</sup>

Politická praxe, jako součást české sociální práce a tzv. druh makro praxe, je zmiňována jako nutná změna, kterou je třeba implementovat již v průběhu pregraduálního vzdělávání.

Politická praxe je chápána jako snaha „o ovlivnění systémových změn, včetně tvorby, implementace a realizace politik na různých úrovních – od jednotlivé organizace po úroveň mezinárodní – uskutečňovanou sociálními pracovníky v rámci jejich pracovní činnosti.“<sup>30</sup> Politická praxe, nazývána *policy advocacy*<sup>31</sup> zde není chápána jako obhajoba klientů ani o prosazování jejich práv.

Na úrovni makro praxe je nutné zmínit potřebu primární prevence. Ta je charakteristická veškerými aktivitami zaměřenými na populaci a jejich realizace cílí na předcházení rizikových projevů chování.<sup>32</sup>

Sociální pracovníci zde mají možnosti, jak se zapojit do systémového ovlivňování politických změn. Jako první uvádí Weiss-Gal<sup>33</sup> dobrovolnou činnost jako politickou participaci, tedy angažovanost sociálních pracovníků ve volném čase. Druhá je aktivní i pasivní zapojení ve volbách; aktivní účastí podporují změnu systému zevnitř, ve druhém případě je možnost ovlivňování změny autorit, které jsou zodpovědné za tvorbu politik. Spoluúčast v profesních organizacích je třetí možností; Weiss-Gal ji od politické praxe odděluje, protože členství v profesních organizacích považuje za náhradu přímého zapojení do ovlivňování systému (profesní organizace je prostředníkem i reprezentantem sociálních pracovníků).

## 2 Stav profesionalizace české sociální práce

Sociální pracovník disponuje nejen potřebným vzděláním, ale i dalšími schopnostmi, které jsou potřebné pro jeho profesi. Další podkapitoly proto popisují kvalifikační požadavky, vzdělávání v sociální práci, vysvětlují pojmy profese, profesionalizace a profesiografie, kompetence, profesní organizace sociálních pracovníků, supervizi a reflexivitu v sociální práci.

---

<sup>29</sup> ZAJACOVÁ a kol. *Systémová podpora sociální práce v obcích.* [online]. MPSV. [cit. 13. února 2023]. Dostupné na: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/1864403/karty+Sociáln%C3%AD+práce+na+obecn%C3%ADm+úřadu.pdf/cc264bdd-83d1-c8a6-03e2-eb4e52303dec>.

<sup>30</sup> ZOGATA-KUSZ, A., NAVRÁTIL, P., MATULAYOVÁ, T. Politická praxe – výzva pro české vzdělavatele v sociální práci. *Časopis Sociální práce / Sociálna práca*, 2022, č. 6, s. 59.

<sup>31</sup> Srov. Tamtéž, s. 59.

<sup>32</sup> Srov. MATOUŠEK in BĚLÍK. *Prevence rizikového chování.* [online]. Studijní opora k předmětu pro studenty kombinované formy studia oboru Sociální komunikace v neziskovém sektoru. Univerzita Hradec Králové, Pedagogická fakulta. [cit. 26. února 2023]. Dostupné na: [https://www.uhk.cz/file/edee/pedagogicka-fakulta/pdf/pracoviste-fakulty/ustav-socialnich-studii/dokumenty/studijni\\_opory/socialni\\_komunikace\\_v\\_neziskovem\\_sektoru/prevence-rizikoveho-chovani.pdf](https://www.uhk.cz/file/edee/pedagogicka-fakulta/pdf/pracoviste-fakulty/ustav-socialnich-studii/dokumenty/studijni_opory/socialni_komunikace_v_neziskovem_sektoru/prevence-rizikoveho-chovani.pdf).

<sup>33</sup> Srov. ZOGATA-KUSZ, A., NAVRÁTIL, P., MATULAYOVÁ, T. Politická praxe – výzva pro české vzdělavatele v sociální práci. *Časopis Sociální práce / Sociálna práca* 2022, č. 6, s. 59.

## 2.1 Kvalifikační požadavky na sociálního pracovníka

Velkou změnu v kvalifikačních požadavcích přinesl rok 2007, kdy vstoupil v účinnost zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Zákon o sociálních službách, který mimo jiné upravil podmínky poskytování pomoci osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, stanovil i předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, vykonávající činnost v sociálních službách, při pomoci v hmotné nouzi (podle zvláštních právních předpisů), ve školách a školských zařízeních, při sociálně-právní ochraně dětí, u poskytovatelů zdravotních služeb, ve věznicích, v azylových zařízeních nebo v zařízeních pro zajištění cizinců.<sup>34</sup>

Činnost sociálního pracovníka je velmi pestrá, zahrnuje provádění sociálního šetření, zabezpečení sociální agendy zahrnující řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, analytickou a koncepční činnost v sociální oblasti, sociálně právní poradenství, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, poskytování krizové pomoci, depistážní činnost, sociální poradenství a sociální rehabilitaci, zjišťování potřeby obyvatel obce a kraje, i koordinaci poskytování sociálních služeb.<sup>35</sup>

Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociální pracovník získává absolvováním akreditovaného vzdělávacího programu se zaměřením na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, charitní a sociální činnost a sociálně právní činnost na vyšší odborné škole nebo vysokoškolským vzděláním (bakalářským, magisterským nebo doktorským), které je zaměřeno na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo či speciální pedagogiku. Odbornou způsobilost má i sociální pracovník při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče (zdravotně sociální pracovník dle zvláštního právního předpisu).<sup>36</sup>

### 2.1.1 Vzdělávání v sociální práci

Současnému modelu vzdělávání v českém školství je vytýkáno, že vzdělavatelé nejsou schopni adekvátně reagovat na změny ve společnosti a nemohou tedy plnohodnotně připravit absolventy pro praxi.<sup>37</sup>

Současný styl výuky je rovněž kritizován pro nemožnost získání společenského uznání sociálních pracovníků z důvodu nedostatečné pozornosti problémům v jediné odbornosti sociální práce, která má výlučné postavení, a to interakci. Z tohoto důvodu jsou témata „*role sociální práce*“ a „*identita oboru*“ špatně chápána a interpretována.<sup>38</sup>

Nedostatečnost ve vzdělávání je uváděna v souvislosti s terapeutickým pojetím sociální práce, kdy nejsou zohledňovány snahy o změny v sociálním prostředí klienta.<sup>39</sup> Současný systém v kvalifikaci a dalším vzdělávání bývá vytýkán právě vzdělavatelům a nepružnosti struktur. Vzdělavatelé by měli flexibilněji reagovat na nová sociální rizika. Pro rozvoj kvality sociální práce je důležité nastavit kvalitní vzdělávání.<sup>40</sup> To je důležité mimo jiné pro profesionalitu sociální práce, jejich hodnot, kdy na optimálně nastavené

<sup>34</sup> Zákon č. 108/2007 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

<sup>35</sup> § 109, tamtéž.

<sup>36</sup> § 110, tamtéž.

<sup>37</sup> Srov. CHYTIL in ELICHOVÁ, M. *Sociální práce: Aktuální otázky*, Praha: Grada Publishing, 2017, s. 71.

<sup>38</sup> Srov. MUSIL in ELICHOVÁ. Tamtéž, s. 12.

<sup>39</sup> Srov. JANEBOVÁ a kol. in ELICHOVÁ. Tamtéž, s. 71.

<sup>40</sup> Srov. BEDNÁŘ in ELICHOVÁ. Tamtéž, s. 71.



vzdělání navazuje prestiž profese, lepší postavení sociální práce ve vnímání veřejnosti i mezi ostatními obory.<sup>41</sup>

Vzdělávání v sociální práci se řídí tzv. *Minimálním standardem vzdělávání v sociální práci*, který byl vytvořen Asociací vzdělavatelů v sociální práci. Tento standard zohledňuje Národní akreditační úřad i Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ČR při akreditačních řízeních všem studijním programům. Plný rozsah standardu tvoří součást nařízení vlády č. 275/2016 Sb., o oblastech vzdělávání ve vysokém školství. Zde jsou vymezeny základní tematické okruhy týkající se oblasti vzdělávání sociální práce. Standard je otevřeným dokumentem a je průběžně diskutován a revidován zástupci škol.<sup>42</sup> K poslední revizi standardu došlo 6.5.2021.<sup>43</sup>

Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách vymezuje také další vzdělávání sociálních pracovníků. Minimální rozsah je 24 hodin za kalendářní rok, které musí zajistit zaměstnavatel sociálnímu pracovníkovi k upevnění a doplnění kvalifikace.<sup>44</sup>

V praxi zaměstnavatelé nejčastěji využívají akreditované kurzy; jejich nabídka je široká a většina z nich je akreditována příslušným ministerstvem. Nelze však předem odhadnout jejich kvalitu a přínos, kurzy se zaměřují spíše na primární úroveň znalostí a dovedností nebo interpretaci legislativních novinek. Kurzy se tak staly především sektorem určitého podnikání, kdy organizátoři volí spíše ekonomické záměry, jako například vyškolení maximálního počtu posluchačů v co nejkratší době v nejzajímavějším tématu a nejvíce dostupném místě. Přístup zaměstnavatelů je různý, někteří volí splnění formálních požadavků a upřednostňují nejnižší náklady před reálnými potřebami konkrétního druhu vzdělání a kvalitou.<sup>45</sup>

## 2.2 Profese, profesionalizace, profesiografie

Profesionalita tak, jak ji dnes vnímáme, se vyznačuje především odbornou přípravou (vzděláním). Jak uvádí Matoušek<sup>46</sup>, rozdíl mezi sociální prací, jak ji známe v současné době a jejím počátkem je v tom, že dnes se jedná o práci placenou. Může být sice vykonávána dobrovolníky, kteří, ač jsou v některých organizacích odborně vedeni, nejsou považováni za profesionály.

Myšlenku, že není potřeba speciální profesní přípravy pro činnost sociální práce, v minulosti propagovala Marian C. Putnam (1887), podle níž „*tato činnost nepotřebuje speciální profesní přípravu, neboť na ni dospělý odpovědný člověk už předem vybaven je.*“<sup>47</sup>

Na rozdíl od minulosti, kdy sociální práce byla chápána jako výkon určitého povolání a motivována pomocí bližnímu, je dnes charakteristická určitými aspekty, je tedy důležité vysvětlit pojmy profese, profesionalizace, které jsou spjaté s mnoha povoláními včetně sociálního pracovníka.

Činnosti související se sociální prací (které byly jako sociální práce označeny později) zpočátku prováděly osoby vykonávající jinou „profesi“, často se jednalo o vrchnost, kněží a faráře, příslušníky církevních řádů, dobrovolníky. Počátek

<sup>41</sup> Srov. tamtéž, s. 71.

<sup>42</sup> Srov. MATOUŠEK, O. (ed.). *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*, Karolinum: Univerzita Karlova, 2021, s.113.

<sup>43</sup> *Standard. Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP.* [online]. Asociace vzdělavatelů v sociální práci. [cit. 26. února 2023]. Dostupné na: <https://www.asvsp.org/standardy/>.

<sup>44</sup> Srov. MATOUŠEK, O. (ed.). *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*, Praha: Univerzita Karlova, Karolinum, 2021, s.116.

<sup>45</sup> Srov. HAVLÍKOVÁ a kol. in MATOUŠEK, O. (ed.). Tamtéž, s. 117.

<sup>46</sup> Srov. Tamtéž, s. 14.

<sup>47</sup> Tamtéž, s. 13.

systematické sociální práce vznikl v Německu (dnešní Wuppertal) v polovině 19. století. Z důvodu nefunkčního způsobu rozdělování podpor nejvíce chudým rodinám rychle se rozvíjejícího průmyslového města bylo město rozčleněno na menší územní jednotky zahrnujících část nejhudších rodin, o které se staral přidělený dobrovolník (dobrovolníky doporučovala církev a schvalovala městská reprezentace). Dobrovolníci docházeli do rodin dvakrát měsíčně po dobu čerpání podpory. Jejich doporučení pak byla konzultována s obvodním supervizorem (taktéž dobrovolníkem). V této době státní systém sociální ochrany neexistoval, finanční prostředky pro chudé byly čerpány ze zdrojů města a nadačních fondů. Tento tzv. Elberfeldský systém, který efektivně rozděloval dostupné prostředky, a zároveň snížil výdaje z městského rozpočtu, zavedla i další německá města.<sup>48</sup>

Z podobných předpokladů vychází i dnešní dobrovolnická činnost v sociální práci. S tvrzením, že k sociální práci stačí osobnostní předpoklady a schopnost vést běžný život, přichází protiklad v podobě požadavku konání „*charity na vědeckém základě*“. Tento požadavek nazvaný Vědecká charita (Scientific charity) byl pronesen v roce 1889 Glendower Evansovou na konferenci charitativních a nápravných organizací a byl citován Carel Germainovou (1970). „*Základní tezí příspěvku byla víze, že sociální pracovník, podobně jako lékař zkoumající příčinu nemoci, bude schopen vědeckými metodami určit zdroje klientových problémů a ovlivnit je. Téma žádoucího poměru osobnostní výbavy a erudice získané vědecky podloženým vzděláním je pak v oboru živé během celého 20. století až do současnosti.*“<sup>49</sup>

Již zmíněné slovo *profese*<sup>50</sup> znamená odbornost nebo povolání podložené odbornou přípravou či odborností. Profese je vztažena k pracovním rolím; z hlediska prestiže, moci a příjmů se obsahově vymezuje vůči ostatním složkám struktury práce nebo zaměstnání. Omezený a regulovaný přístup k výkonu pracovních rolí, které náleží do takto chápaných profesí, je hlavním společným jmenovatelem. S pojmem profese, především v záležitostech odborné kvalifikace, souvisí velká míra samosprávy a kontroly. Profesionální etika (morální kodex) je přísnější než požadavky, které jsou kladeny v konkrétních ohledech na průměrné členy společnosti.<sup>51</sup>

*Profesionalizaci* se rozumí proces, během kterého získávají určité pracovní role nebo zaměstnání tuto vlastnost. Na žebříčku rozvrstvení pracovních míst zaujímají profese vyšší místo, z tohoto důvodu se profesionalizace považuje za vzestup celých pracovních odvětví. V poslední době přibývá snah o profesionalizaci, protože pluralitní společnosti je považují za přirozené a legitimní. Někteří sociální kritici a pozorovatelé jsou však znepokojeni nad důrazem, který je kladen na formální certifikaci školskými diplomy. Díky tomuto proudu profesionalismu se diskutuje o *společnosti založené na diplomech* („*credential society*“). Vedle touhy po prestiži je hnutí za profesionalizaci motivováno i jinými důvody, například nadějí na větší stabilitu pracovních míst, příležitostí k reálné kariéře a tím i k životní dráze s dlouhodobou perspektivou a možnostmi pravidelného postupu. Za doby reálného socialismu docházelo k formální profesionalizaci pracovních oborů, které navazovaly na systém předepsaného vzdělání (kvalifikace). Rozšířil se pojem profese, ale na úkor rigorózních atributů a prestiže. Oslabil význam profesních osvědčení, které přestaly znamenat záruku perfektního

<sup>48</sup> Srov. STIMMER, KREFT, MIELENZ, DOLEŽEL, MATOUŠEK in MATOUŠEK, O. (ed.): *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*, Karolinum: Univerzita Karlova, 2021, s. 12–13.

<sup>49</sup> Srov. Tamtéž, s. 13.

<sup>50</sup> Z latinského *professio* = přiznání k povolání, řemeslu.

<sup>51</sup> Srov. SUDA, Z., *Profese*. [online]. Sociologická encyklopedie. [cit. 1. prosince 2022] Dostupné na: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Profese>.

zvládnutí oboru. Mezi skutečnou profesionalitou vykonávané práce a formálním osvědčením, případně zastávaným pracovním místem vznikal častý nesoulad. Společnost volala po hodnocení výkonu bez ohledu na profesionální osvědčení. V posttotalitních režimech se díky tomuto vývoji mohou objevovat jiné nároky, například snahy o přehodnocení výkonnosti a náročnosti profesí, systému profesní přípravy a částečně o navrácení původního smyslu pojmům profese, profesionalismus, profesionál. Profesionalizace je běžně vnímána jako proces přeměny amatér – profesionál mimo zaměstnaneckou sféru, bývá spojena s komercializací určité činnosti (například sportovci či sběratelé umění a jejich přeměna v profesionály) a není tedy pokaždé přijímána jako pozitivní sociální jev.<sup>52</sup>

Přesto má profesionalizace i své odpůrce, zejména z řad neoliberalismu<sup>53</sup>. Například Janebová<sup>54</sup> ve své stati v časopisu Sociální práce uvádí řadu důvodů, které stojí proti profesionalizaci sociální práce a uvádí, že „*legislativní úpravu fungování nějaké profese nelze ztotožňovat s profesionalizací*“. Profesionalizace má být charakteristická širším procesem.

Janebová se odklání od svého původního přesvědčení, kdy byla v minulosti zastánkyní profesionalizace. Mezi důvody odporu profesionalizace řadí především motivaci pouze díky snaze o posílení profesní moci, což vede k elitářství a hierarchii.<sup>55</sup>

Se souvislostí o získání osobní moci jsou zmiňováni ambiciózní jedinci, snažící se ovládnout své okolí, využívající profesionalizaci jako prostředek pro osobní ambice.<sup>56</sup>

Profesionalizaci sociální práce se věnuje tým projektu Profesionalizace sociální práce (PROSO)<sup>57</sup>.

Tento projekt si klade za cíl revidovat vzdělávací standard bakalářského studia, formulovat vzdělávací standard magisterského studia, doporučení pro tvorbu specializací na vysokých školách i doporučení pro akreditaci kurzů celoživotního vzdělávání. Projekt má silné ambice, co se týče dopadu na vzdělávání.<sup>58</sup>

Hlavními výstupy tohoto projektu jsou:

- Soubor aktuálních a průběžně doplňovaných pracovních pozic v oblasti sociální práce, tzv. profesiogramů. Poskytuje veřejné informace zájemcům o studium i o pracovní uplatnění v sociální práci
- Popsané pracovní činnosti i nároky na práci v profesiogramech poskytují oporu vzdělavatelům na všech úrovních (VOŠ, VŠ i systémům dalšího vzdělávání). Umožňují změnu vzdělávacího standardu, který dodržovali téměř všichni vzdělavatelé

---

<sup>52</sup> SUDA, Z. *Profesionalizace*. [online]. Sociologická encyklopedie [cit. 2. prosince 2022]. Dostupné na: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Profesionalizace>.

<sup>53</sup> Neoliberalismus = směr navazující na klasický liberalismus 18. st., odmítající národohospodářské plánování a uznávající úlohu státu pouze při zajišťování podmínek tržního mechanismu (Slovník cizích slov abz.cz).

<sup>54</sup> JANEBOVÁ, R. Otázka profesionalizace sociální práce: Sen o prestiži by měl být nahrazen závazkem k utlačovaným. *Časopis Sociální práce / Sociální práca*. 2021, č. 2, s. 78.

<sup>55</sup> Srov. Tamtéž, s. 82.

<sup>56</sup> Srov. HŮLE in JANEBOVÁ, Tamtéž, s. 82

<sup>57</sup> Tým ve složení MATULAYOVÁ, T. (Univerzita Palackého), NAVRÁTIL, P. (Masarykova univerzita), MATOUŠEK, O. a PAZLAROVÁ, H. (oba Univerzita Karlova) zkoumal stav profesionalizace soc. práce ve vybraných evropských zemích.

<sup>58</sup> ARESTA V., VONDROVÁ V. Jaký je stav profesionalizace české sociální práce? Tomu se věnovala online konference projektu Profesionalizace sociální práce v České republice. [online]. *Časopis Sociální práce / Sociální práca* 2020, č. 10.

- Ústřední orgány (MPSV a MŠMT)<sup>59</sup>, které regulují vzdělávání svými stanovisky, získaly podklad pro hodnocení všech typů vzdělávání
- Komparací stavu profese a přípravy na ni v České republice a ve vybraných evropských zemích a v několika „vyspělých“ zemích bylo zjištěno, které aspekty plné profesionality jsou naplněny a které nikoli. Díky tomu vznikl podklad pro inovativní procesy v samoregulaci profese i pro formování profese
- Sociální pracovníci jako přímí aktéři mohou čerpat zkušenosti z kontrastních kauzistik, publikovaných kolegy v rámci projektu (případy s naplněným i nenaplněným cílem)
- K reflexi oborové praxe v nadnárodním kontextu přispěly publikační výstupy projektu
- Tři vysoké školy v České republice, explicitně opřené o výstupy projektu, rekonstruují magisterské vzdělávací programy v oboru sociální práce směřující ke specializaci
- Projekt (přestože tento výstup nebyl deklarovaným cílem) posílil spolupráci mezi vysokými školami v České republice, kde se vyučuje obor sociální práce (rivalita mezi univerzitami v zahraničí, kde se soupeří o grantové zdroje, je běžnou záležitostí)
- Navázání přínosných mezinárodních kontaktů, kde je předpoklad trvání spolupráce v budoucnu, také nebylo deklarovaným cílem projektu.<sup>60</sup>

*Profesiografie* je pak disciplínou, která systematicky popisuje nároky kladené na pracovní pozice (termíny dovedností, znalostí, kompetencí), popisuje výsledky práce, pracovní činnosti a rizika, která jsou s nimi spojena.<sup>61</sup>

### 2.3 Sociální pracovník a kompetence

Jako již bylo uvedeno, sociální pracovník má být všestranným odborníkem, profesionálem, tedy pracovníkem s mnoha kompetencemi. Ty lze zjednodušeně nazývat schopnostmi, dovednostmi.

Kompetence v sociální práci chápeme jako popis pracovních činností či určitý způsob pracovního chování.<sup>62</sup> Z důvodu variabilní povahy pracovní činnosti sociálních pracovníků jsou kompetence chápány jako logické „deduktivní“ a „induktivní“ postupy, které nelze změřit empirickými metodami. Dalším důvodem je to, že sociální pracovníci zaujímají odlišné pracovní role v závislosti na organizaci.<sup>63</sup>

Jedním z modelů profesních kompetencí je rozdělení do tří velkých skupin z hlediska pracovních oblastí (kompetence ve vztahu ke klientům, k pracovní organizaci, pracovnímu týmu a systému sociálních služeb).<sup>64</sup>

V souladu s Etickým kodexem sociálních pracovníků jsou kompetence v praxi chápány jako „*funkcionální projev*“ schopnosti dobře zvládat profesionální roli

<sup>59</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí; Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy.

<sup>60</sup> Projekt PROSO – *Profesionalizace sociální práce*. [online]. Praha: Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Katedra sociální práce. [cit. 16. února 2023]. Dostupné na: <https://ksocp.ff.cuni.cz/cs/projekt-proso-profesionalizace-socialni-prace/>.

<sup>61</sup> MATOUŠEK, O. (ed.): *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*, Karolinum: Univerzita Karlova, 2021, s. 27.

<sup>62</sup> Srov. MLČÁK in ELICHOVÁ, M. *Sociální práce: Aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing, 2017, s. 99.

<sup>63</sup> Srov. Tamtéž, s. 99.

<sup>64</sup> Srov. Tamtéž, s. 100.

sociálního pracovníka. Součástí této role jsou odborné znalosti a citlivé aplikování hodnoty profese v adekvátním kontextu za pomoci reflexe.<sup>65</sup>

Další kategorizace definic kompetencí je zaměřena na definici orientovanou na pracovníka, na práci a na definici multidimenzionální.<sup>66</sup>

Sjednocení definic se přesto nedaří z mnoha důvodů.<sup>67</sup>

Možná i to jsou důvody častějšího prosazování reflexivního přístupu ve vzdělávání. V reflexivním modelu student absolvuje trénink dovedností, aby zároveň tyto dovednosti kontextuálně vnímal a dokázal aplikovat svoji volbu jako jednu z možností, která však musí být posouzena na základě důsledného prozkoumání životní situace.<sup>68</sup>

Osoba sociálního pracovníka bývá označována za „*renesančního člověka*“ i „*postmoderního superhrdinu*“.<sup>69</sup> V souvislosti s kompetencemi v sociální práci, která od počátku prochází různými proměnami, jež zrcadlí stav společnosti a problematiku určité doby (na něž je nezbytné pružně reagovat), dochází i ke změnám požadavků na kompetentnost realizátorů – sociálních pracovníků. Ti nejsou nositeli pouze jedné role, proto tedy označení „*renesanční*“<sup>70</sup>.

Sociální pracovník by měl díky všestrannosti ovládat spoustu měkkých dovedností, které obnáší především zralou osobnost, odpovědnost a celou řadu vlastností dobrého člověka (poctivost, slušnost, empatii, vstřícnost, inteligenci, zdatnost, umění naslouchat, trpělivost a také znalost sebe sama). Odborné vzdělání je nezbytností, mělo by však být neustále doplňováno a rozšiřováno spolu se získáváním nových dovedností, vědomostí, znalostí. Sociální pracovník by měl umět využít znalosti z jiných oborů, měl by se sebevzdělávat, umět hájit oborové zájmy, myslet na hodnoty člověka, prosociálně jednat, ale i reflektovat vlastní životní styl, morální hodnoty, životní zkušenosti, osobní potřeby, mít vnitřní motivaci, víru v sebe.<sup>71</sup>

Z výsledků celorepublikového šetření (2014), zaměřeného na charakteristiku „dobrého“ sociálního pracovníka, se 80 % respondentů z 679 dotázaných sociálních pracovníků a pracovníček domnívá, že sociální pracovník vytyčuje výslednou podobu sociální práce, viz tabulka č. 1.

---

<sup>65</sup> Srov. HAVRDOVÁ in ELICHOVÁ, M. Tamtéž, s. 99.

<sup>66</sup> Srov. GAROVA, McGUIRE in ELICHOVÁ, M. Tamtéž, s. 100.

<sup>67</sup> Srov. MLČÁK in ELICHOVÁ, M. Tamtéž, s. 100.

<sup>68</sup> Srov. NAVRÁTILOVÁ in ELICHOVÁ, M. Tamtéž, s. 100.

<sup>69</sup> Srov. ELICHOVÁ, PAJMOVÁ in ELICHOVÁ, M. *Kompetentní sociální pracovník / pracovníce*. [online]. Sociální novinky. [cit. 8. prosince 2022]. Dostupné na: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/570-kompetentni-socialni-pracovnik-pracovnice#ftn4>.

<sup>70</sup> Od doby renesance se za renesančního člověka označují všestranní či mnohostranní učenci.

<sup>71</sup> Srov. ČERMÁKOVÁ in ELICHOVÁ, M. *Kompetentní sociální pracovník / pracovníce*. [online]. Sociální novinky. [cit. 9. prosince 2022]. Dostupné na: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/570-kompetentni-socialni-pracovnik-pracovnice#ftn4>.

Tabulka č. 1: Projevy charakterizující profesionalitu v oboru

Zdroj: ELICHOVÁ, M. Kompetentní sociální pracovník / pracovnice. Sociální novinky.cz

	počet voleb	% z počtu voleb	% případů
Přijímat klienta takového, jaký je	403	19,8	59,4
Aktivně naslouchat	373	18,3	54,9
Vidět problémy v souvislostech	357	17,5	52,5
Brát klienta jako partnera	340	16,7	50,1
Nabízet klientovi řešení	245	12,1	36,3
Řešit situaci klienta	106	5,2	15,6
Působit důvěryhodně	88	4,3	12,9
Mít osobní zájem na pomoci klientovi	78	3,8	11,4
Mít práci jako zábavu	47	2,3	6,9
celkem	2033	100	300

## 2.4 Profesionální organizace sociálních pracovníků

Jedním z profesních uskupení, sdružujících sociální pracovníky, je Společnost sociálních pracovníků České republiky.

Tato profesní organizace obnovila svoji pozastavenou činnost v roce 1990 a sdružuje sociální pracovníky Československa, později České republiky téměř od vzniku oboru sociální práce v České republice. Má nezastupitelný význam jako nástroj politiky státu a je projevem občanské odpovědnosti za dění ve společnosti. Protože sociální práce se neustále vyvíjí s ohledem na změny ve společnosti, na sociální pracovníky – jako odborníky – jsou kladeny vysoké nároky jak po stránce kvalifikace, tak i nároků osobnostních kvalit. Sociální pracovníci mají plnou zodpovědnost za vykonávanou činnost a pro podávání kvalitního výkonu potřebují cítit plnou sounáležitost se svým pracovním týmem i se širší komunitou odborníků téže profese. Význam profesních sdružení se opětovně zrodil v devadesátých letech, zažíval průběžný rozvoj i následnou stagnaci. Společnost sociálních pracovníků nabývala další rozměr profesního zázemí v době, kdy se otevíral první studijní program na Katedře sociální práce Filozofické fakulty Karlovy Univerzity a také se připravoval zákon o regulované profesi. Společnost sociálních pracovníků každoročně pořádala celonárodně zaměřené odborné konference,

jednání s resortním ministerstvem, pracovní dny nebo zprostředkovávala důležité informace pro výkon sociální práce a vydávala časopis.<sup>72</sup>

Dalšími organizacemi jsou například Profesionální komora sociálních pracovníků, Profesionální svaz sociálních pracovníků v sociálních službách nebo Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. Členství v nich však využívá jen několik set zájemců. Z tohoto důvodu nemohou sociální pracovníci téměř ovlivňovat výkon profese, protože o nich ve veřejném prostoru není mnoho slyšet.<sup>73</sup>

Jedním z doporučení autorů studie, srovnávající stav profesionalizace sociální práce v některých evropských zemích,<sup>74</sup> je potřeba jednotné střešní organizace jako silného partnera pro vládu a jiné sociální partnery, která v České republice chybí. Profesionální organizace by mohla zastávat více rolí, například vydávání časopisů a knih, tvorbu etických kodexů, realizování konferencí, podporu vzdělávání. Další důležitou rolí by byla snaha o zlepšení odměňování i pracovních podmínek sociálních pracovníků; zde by tedy profesní sdružení zastávalo funkci politicky aktivistickou. V některých zemích mohou být členy profesních organizací sociální pracovníci (i pracovní neaktivní) a zároveň vzdělavatelé a výzkumníci. Zaměření může být profesní i odborové, proto může být pro mnoho sociálních pracovníků členství atraktivní záležitostí. Snaha o politický vliv je jedním z deklarovaných poslání profesních organizací. V případě vzniku střešní organizace považují autoři za prioritní zahájit diskusi, týkající se podmínek výkonu sociální práce a diferenciaci kvalifikační úrovně profese sociální práce.

## 2.5 Supervize v sociální práci

Supervize je jedním z účinných nástrojů pro zvyšování profesního i osobního růstu. Zde je uváděna proto, že na jedné straně pomáhá mnohostranně sociálním pracovníkům (například jako prevence syndromu vyhoření), na straně druhé i klientům, kteří z mnoha důvodů (záleží na cílové skupině klientů a dalších faktorech) mohou přispívat k již zmíněnému syndromu vyhoření, antipatiím k určitým klientům svým působením na sociálního pracovníka, případně pracovníky.

Supervize je systematickou a odborně vedenou reflexivní interakcí. Prohlubuje kvalitu práce v určitých pracovních oblastech. Uskutečnění supervize probíhá na základě kontraktu mezi zadavateli, supervizorem a účastníky supervize, z čehož se následně odvíjí pracovní spojení. Supervize je zaměřena na určité možnosti zlepšení pracovních postupů, postojů a vztahů za účelem realizace profesionálních hodnot v pracovní situaci. V sociální práci pak supervize čerpá z hodnotových východisek a etických dokumentů sociální práce.<sup>75</sup>

Supervize je odvozena z anglického slova supervision; tento výraz vznikl spojením latinských slov *super* (nad) a *videre* (vidět, hledět, zírat). Původní význam v angličtině znamenal situaci, kdy na osobu nebo osoby, provádějící nějaký úkol nebo probíhající činnost, dohlíží nebo dozírá pověřená nebo zkušená osoba. Pojem supervize

<sup>72</sup> Srov. PĚNKAVA, P. Společnost sociálních pracovníků jako neoddelitelná součást vývoje profese a sociální práce. *Časopis Sociální práce / Sociálna práca*. 2022, č. 4.

<sup>73</sup> Srov. MATOUŠEK, O. (ed.): *Profesionální způsobilost a vzdělávání v sociální práci*, Univerzita Karlova: Karolinum, 2021, s. 146-147.

<sup>74</sup> Srov. MATULAYOVÁ, T., NAVRÁTIL, P., MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H. *Stav profesionalizace sociální práce ve vybraných evropských zemích*. [online]. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, s. 35-36. [cit. 22. února 2023]. Dostupné na: [https://is.muni.cz/publication/1810497/Stav\\_profesionalizace\\_socialni\\_prace\\_ve\\_vybr\\_evr\\_zemich.pdf](https://is.muni.cz/publication/1810497/Stav_profesionalizace_socialni_prace_ve_vybr_evr_zemich.pdf).

<sup>75</sup> Srov. HAVRDOVÁ, Z. Supervize. In Matoušek, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, s. 514.

v pomáhajících profesích a jeho chápání postupně docházel k proměnám, stejně jako se měnila celá kultura dohledu na práci v různých oblastech činnosti. Změny se formovaly dle zemí, vývoje společnosti, povahy činnosti, profese; měnily se i názory na to, co může pomoci ve formách dohledu, aby práce konkrétním odborníkem byla odváděna co nejlépe. Tyto názory byly spjaty s velkým množstvím teorií, mnohostranně se vyvíjejících především během dvacátého století.<sup>76</sup>

U duchovních učitelů – guruů – a jejich žáků lze najít nejstarší základy supervize; další zmínky o původu supervize jsou spojeny s vedením sokratovského dialogu za pomoci vhodných otázek žákovi, který na ně hledá odpověď. S vývojem pomáhajících profesí je supervize v užším smyslu – tedy jako nástroj zkvalitnění práce – spjata od konce devatenáctého století. Supervize v podání předchůdců dnešních supervizorů plnila administrativní, kontrolní i podpůrnou a pomáhající funkci supervize. Ve dvacátých letech dvacátého století se stal podnětem pro rozvoj skupinové supervize kontakt sociálních pracovníků s lékaři. Sociální pracovníci se v nemocnicích stávali partnery lékařů díky informacím o sociálních okolnostech života pacientů poté, co se sociální pracovníci začali účastnit diskusí nad situací pacientů (klientů). Metoda skupinové supervize, využívající bohatství postřehů a znalostí členů skupiny pro zlepšení práce se rozvinula z případových konferencí. Praktická výuka sociální práce se pak stala podnětem pro rozvoj vzdělávacího cíle supervize. K rozvíjení modelu „*mistra a učně*“, kdy zkušenější pracovník sloužil jako vzor méně zkušenému pracovníkovi, vedlo doplňování výuky sociální práce.<sup>77</sup>

Jádrem supervize, která není jen dohledem, je potřeba reflektovat komplexní činnosti, a to především ty, které nemají pouze technickou povahu, ale týkají se člověka, jeho mezilidských vztahů a naplnění smyslu.<sup>78</sup>

Supervize je součástí standardů kvality sociálních služeb, konkrétně standard 10 e), a jak uvádí webové stránky Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen MPSV), díky sestavenému plánu profesního růstu mohou pracovníci sociálních služeb pravidelně konzultovat svoji práci s nezávislým odborníkem. Dále mají možnost vzdělávání pro zajištění stanovených osobních cílů uživatelů a naplnění „*veřejného závazku*“ služby.<sup>79</sup>

## 2.6 Reflexivita v sociální práci

Reflexivitu zmiňují jako důležitý prvek při interakci sociálního pracovníka a klienta. Souvisí se schopností sociálního pracovníka zpracovávat emoce a jejich reflexi.

Význam slova reflexe nemá přesnou definici, pochází z latinského „*reflexio*“, které v překladu znamená obracení zpět nebo obracení k sobě. Předpokladem reflexe je zastavit se a obrátit svoji pozornost na konkrétní část zkušenosti. Pokud toto zastavení

---

<sup>76</sup> Srov. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize: Průvodce supervizi pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008, s. 17.

<sup>77</sup> Srov. TOŠNER, J. *Supervize v sociální práci*. [online]. Sociální novinky. [cit. 17. prosince 2022]. Dostupné na: <http://www.socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/540-supervize-v-socialni-praci>.

<sup>78</sup> Srov. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al.: *Praktická supervize: Průvodce supervizi pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008, s. 20.

<sup>79</sup> *Standardy kvality sociálních služeb – Příručka pro uživatele*. [online]. MPSV. [cit. 20. prosince 2022]. Dostupné na: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/skss\\_final\\_web.pdf/1daaf363-940e-9c10-ee88-4048722a9be9](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/skss_final_web.pdf/1daaf363-940e-9c10-ee88-4048722a9be9).



doprovází tvůrčí otevřenost společně s otevřenou myslí, může nastat reflexe, která obsahuje jistou zkušenost nebo nový náhled na její část.<sup>80</sup>

Reflexivita je uváděna v souvislosti s kritickým myšlením, jež lze definovat jako otevřenost mysli pro různé názory na svět se schopností přihlédnout k předpokladům a systematicky třídit myšlenkové procesy od získávání informací až po závěr.<sup>81</sup>

Reflexivita je považována za tři schopnosti či přístupy. Prvním je dovednost zpracovávání informací, tvorba vědění, řídicí jedincovo životní rozhodnutí a související s dopady na roli sociálního pracovníka i na vztah mezi ním a klientem. Druhým je „kritický přístup sociálního pracovníka k praxi sociální práce“ zaměřující se na zpochybňování vytváření vědění a ovlivňování tohoto procesu vztahy moci.<sup>82</sup> V tomto kontextu je reflektivita procesem, díky němuž jsou identifikovány předpoklady jedince, řídicí jeho akce, systematicky jsou zpochybňovány a dochází k vytvoření alternativního chování.<sup>83</sup> Třetím přístupem je „zkoumání role emocí v sociální práci“. Tento přístup se vyznačuje dynamickou interakcí myšlenek a pocitů, umožňujících získání vhledu do konkrétní situace a ovlivňujících faktorů. Emoce jsou v tomto kontextu důležitou součástí praxe sociální práce.<sup>84</sup>

Některými autory je emočně reflexivní přístup v sociální práci považován za optimální, protože se nachází přibližně uprostřed na stupnici mezi radikální emocionalitou a radikální racionalitou a využívá oba tyto aspekty praxe.<sup>85</sup>

Zvládání emocí druhých lidí je základem schopnosti vytváření dobrých mezilidských vztahů. Ke schopnosti sociálních pracovníků k šetrnému nakládání s city druhých je důležité rozvinutí dvou emočních dovedností, jimiž jsou sebeovládání a empatie. Tyto schopnosti umožňují konstruktivní jednání s lidmi.<sup>86</sup>

### 3 Potřeby

Potřeby jsou klíčovým pojmem této práce, proto je nezbytné vysvětlit, co tento pojem znamená a dále se věnovat jejich rozdělení podle Abrahama Maslowa a Pessa Boyden. Protože potřeby jsou v těchto konceptech formulovány trochu odlišně, výsledná data zohlední použitelnost jedné nebo druhé teorie potřeb. Pro potřeby této práce vycházím z psychologického konceptu potřeb, které jsou spojeny s lidmi (sociálními pracovníky) a vnímány na jedné straně jako nedostatečnost a na druhé jako nadbytek v sociální práci. Naplňování či nenaplňování potřeb pak může ovlivňovat výkon profese pozitivně nebo negativně.

#### 3.1 Definice potřeb

Potřeba bývá vysvětlována jako nedostatek či naopak nadbytek něčeho v tom, co cítíme a prožíváme.

---

<sup>80</sup> Srov. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al.: *Praktická supervize: Průvodce supervizi pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008, s. 20.

<sup>81</sup> Srov. MATHIAS in GLUMBÍKOVÁ, K. *Reflexivita v sociální práci s rodinami*. Praha: Grada Publishing, 2020, s. 16

<sup>82</sup> Srov. D'CRUZ et. al in GLUMBÍKOVÁ, K. Tamtéž, s. 13

<sup>83</sup> Srov. SAVAYAOVÁ, GARDNEROVÁ in GLUMBÍKOVÁ, K. Tamtéž, s. 13-14.

<sup>84</sup> Srov. MIEHLS, MOFFATT in GLUMBÍKOVÁ, K. Tamtéž, s. 13-14.

<sup>85</sup> Srov. JANEBOVÁ in ELICHOVÁ, M. *Sociální práce: Aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing, 2017, s. 102.

<sup>86</sup> Srov. GOLEMAN in ELICHOVÁ, M. Tamtéž, s. 103.

Psychologický koncept potřeb je rozšířen v pomáhajících profesích. Psychologové považují potřebu za „*motivující chybění něčeho*“. Potřeby mohou být na stejné úrovni, ale i jako hierarchie. Nejznámější je hierarchie Abrahama Maslowa, ve které jsou řazeny základní a biologické potřeby jako nižší, duchovní potřeby jako nejvyšší. Potřeby vztahové a potřeby společenského uznání jsou uprostřed. Potřeby jsou považovány za univerzální, má je každý a snaží se o jejich uspokojení. „*Nositelem potřeb je v psychologickém pojetí osoba / osobnost.*“<sup>87</sup>

Nakonečný<sup>88</sup> uvádí pojem psychická potřeba. Ta vyjadřuje „*výchozí motivační stav, provázený vnitřním napětím a tendencí redukce potřeby, která je prožívána jako negativní emoce.*“

Spojení pojmu „*potřeba*“ s adjektivem „*psychická*“ u člověka jako biologické a společenské bytosti z důvodu prožívaného nedostatku může pramenit ze dvou zdrojů. Potřeby mohou být prožívány jako snahy a touhy. Snahy jsou aktuální a touhy hledání uspokojení zaměřené do budoucna.<sup>89</sup>

Jak dále uvádí Nakonečný<sup>90</sup>, potřeby souvisí s pojmem motivace, kdy motivaci rozumíme vnitřní psychický fenomén; motivování znamená vyvolání motivace motivátory, tedy vnějšími podněty. Pojmem motivovat tedy rozumíme vyvolání motivace k určité činnosti, například motivování žáka ke zlepšení prospěchu či pracujícího ke zlepšení pracovního výkonu. Motivy znamenají vnitřní pohnutky, motivátory rozumíme vnější pobídky. E. L. Deci<sup>91</sup> uvádí účinné motivátory, kterými jsou především peníze, různé druhy materiálních odměn, poskytnuté výhody, prémie, vyznamenání, pochvala, perspektiva kariérního růstu, vyznamenání, sliby, které jsou atraktivní, mohou ale jimi být i příkazy osob, významných pro subjekt, například nadřizení.

Potřebu v sociální práci vysvětluje Hollisová<sup>92</sup> jako „*rozpor mezi klientem a jinými osobami či zdroji, které umožňují normální sociální fungování. Klient kvůli tomuto rozporu nedosahuje rozumného stupně pohody a spokojenosti.*“ Pro hodnocení potřeb je nezbytné identifikovat vazby mezi všemi aspekty, které k neuspokojení potřeb přispívají. Za deficitem mohou stát nedostatečné adaptační schopnosti jednotlivce či nepříznivá sociální situace nebo kombinace obou deficitů. Potřeba v systému sociální ochrany má legislativní ukotvení na základě shody politických reprezentantů občanů. Na základě definovaných potřeb, opírajících se o koncept sociální situace či události, vzniká předpoklad intervence, protože člověk tuto situaci nezvládne vlastními silami. Z těchto potřeb plynou nároky na dávky nebo služby.

### 3.2 Dělení potřeb dle Maslowa

Potřeby jsou především spjaté s lidmi. Koncept teorie lidských potřeb, vytvořený americkým psychologem Abrahamem Haroldem Maslowem ve 40. letech dvacátého století, se využívá dodnes v mnoha oborech.

Maslowova hierarchie pěti lidských potřeb, kdy saturace nižších potřeb vede k potřebám vyšším (růstovým), však nemusí být nutně lineární: Maslow ve svém raném díle tvrdil, že k seberealizaci člověka může dojít až po uspokojení jeho základních potřeb.

<sup>87</sup> Srov. MATOUŠEK, O. Potřeby a jejich hodnocení. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, s. 221.

<sup>88</sup> NAKONEČNÝ, M. *Obecná psychologie*. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2015, s. 400.

<sup>89</sup> Srov. Tamtéž, s. 400.

<sup>90</sup> Srov. Tamtéž, s. 399.

<sup>91</sup> Srov. in NAKONEČNÝ, M. *Tamtéž*, s. 399–400.

<sup>92</sup> Srov. in MATOUŠEK, O. Potřeby a jejich hodnocení. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, s. 221.

Studie z roku 2015<sup>93</sup> však uvádí, že neschopnost jedince uspokojit základní potřeby pomáhá lidem v identifikování cílů seberealizace. Jako příklad je uvedena možnost, kdy má člověk po mnoho let stabilní kariéru, která naplňuje jeho pocit bezpečí. Při ztrátě práce si může uvědomit, že dosavadní kariéra nebyla uspokojující. Potřeba jiného zdroje příjmu může tedy vést k věnování se práci, po které skutečně touží. Ve svém pozdějším díle Maslow připustil, že motivací k seberealizaci mohou být neuspokojené potřeby.<sup>94</sup>

Někteří autoři však považují dělení potřeb dle Maslowa za překonané. Model Maslowových potřeb koncem 20. století doplnili někteří autoři o potřeby kognitivní a estetické (sedmdesátá léta 20. století), později k potřebám přibýly potřeby transcendentální a spirituální (devadesátá léta 20. století). Některé publikované práce zpochybnily univerzální platnost hierarchického modelu potřeb a kritizovaly hierarchické třídění potřeb a jejich hierarchické závislosti<sup>95</sup>

### 3.3 Potřeby dle Pesso Boyden

Americký psychoterapeut Albert Pesso společně s manželkou Diane Boyden Pesso vyvinuli terapeutický systém na základě teorie o naplnění či nenaplnění základních vývojových potřeb.

Tyto potřeby probíhají v rodině, ve správnou dobu a vhodným způsobem. Podle Pesso Boyden existuje pět základních vývojových potřeb: první je potřeba místa, druhá potřeba sycení (výživy, péče), třetí potřeba podpory, čtvrtá potřeba ochrany a poslední je potřeba limitů.

K naplňování výše uvedených potřeb dochází ve třech základních formách; první je doslovné naplňování potřeb (dochází k němu v těle matky), druhá naplňování symbolicky (potřeba je naplňována v mysli rodičů) a poslední je naplňování potřeb po dosažení autonomie. Nedojde-li k optimálnímu naplnění potřeb, hovoříme o větším nebo menším deficitu, při zásadním nenaplnění potřeb může dojít až k deprivaci.<sup>96</sup>

Vývojově první potřeba – potřeba místa – je doslovně saturována v těle matky (v děloze), kde jsou naplněny i další potřeby, symbolicky ji naplňuje rodičovská mysl a srdce. Jakmile dosáhneme autonomie, své místo na světě si již nacházíme sami; při nedostatečném naplnění se mohou projevit pocity vykořeněnosti, nezakotvení, tendence často se stěhovat, stálé hledání svého místa. Potřeba výživy nejprve probíhá prostřednictvím pupeční šňůry, poté kojením, krmením, nakonec jí dítě samo. Symbolicky je uspokojena vyjadřováním lásky a pozornosti (například vyprávěním, čtením apod.), deficit se projevuje pocity nenasycenosti a orální závislosti (různé typy závislosti – sklon k přejídání, alkoholismu apod.). Potřeba podpory se opět primárně naplňuje v děloze; po porodu se doslovně uskutečňuje chováním, podpíráním, voděním. Symbolicky se jedná o podporu sebedůvěry a samostatnosti, důvěru ve schopnosti dítěte.

---

<sup>93</sup> HENWOOD, B. F. et al. *Maslow and Mental Health Recovery: a Comparative Study of Homeless Programs for Adults with Serious Mental Illness*. [online]. National Library of Medicine. [cit. 29. listopadu 2022]. Dostupné na: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4130906/>.

<sup>94</sup> GEPP, K., WEST, M. *Maslow's hierarchy of needs: Uses and criticism*. [online]. Medicinalnewstoday.com. [cit. 3. prosince 2022]. Dostupné na: <https://www.medicalnewstoday.com/articles/maslows-hierarchy-of-needs>.

<sup>95</sup> Srov. WAHBA, BRIDWELL in LAZÁRKOVÁ, M. *Platnost modelu hierarchie potřeb dle A.H. Maslowa u pacientů v terminálním stádiu – potřeba jeho modifikace pro výuku ošetrovatelství* [online]. Paidagogos. Časopis pro pedagogiku v souvislostech. [cit. 11. prosince 2022]. Dostupné na: <https://www.paidagogos.net/issues/2016/2/article.php?id=12>.

<sup>96</sup> Srov. CHRÁŠŤANSKÝ, J. *Základní vývojové potřeby a jejich naplnění*. [online]. Psychologie.doktorka.cz. [cit. 7. prosince 2022]. Dostupné na: <https://psychologie.doktorka.cz/zakladni-vyvojove-potreby-a-dulezitest-jejich-naplzeni>.

Deficit se projevuje pocity nejistoty, strachu, absencí sebedůvěry. Potřeba ochrany je obzvláště po porodu a v raném dětství reakcí na zranitelnost a bezmoc. Doslovně ji naplňují rodiče ochranou dítěte před nebezpečím jak z vnějšího prostředí, tak i před destruktivním chováním samotného dítěte. Potřeba ochrany na symbolické rovině znamená ochranu dětských a lidských práv, nedostatečné naplnění se projevuje například pocitem, že člověk nemá zastání, není chráněn. Potřeba limitů koresponduje se skutečností, že žijeme ve světě limitů. Prostřednictvím této potřeby má dítě získat zkušenost, že nemůže současně všechno, vše je konečné i s nepříjemnými emocemi. Potřeby dítěte jsou v přiměřených mezích co nejlépe uspokojovány, dítě není odmítáno, ale má vymezené hranice dodržované rodiči. Dobré limity i přes počáteční nevoli dítěte vedou k pocitům úlevy. Deficit způsobuje pocit neomezené moci nebo izolace v domnění nereálné soběstačnosti.<sup>97</sup>

Potřebu hranic ve vztahu mezi dvěma lidmi zmiňuje Kopřiva<sup>98</sup>, kdy tato pomyslná čára vymezuje záležitosti jednoho a záležitosti druhého člověka. Toto rozdělení kompetencí však může každý účastník vnímat rozdílně; sdílený model se zpravidla ustálí v déletrvajícím vztahu. Tyto pravomoci jsou přirovnávány k hranicím mezi státy, kdy není zcela možné přímo zasahovat do pravomocí státu druhého. V případě ekonomických potíží je na zvážení pomáhajícího státu, zda je v jeho schopnostech druhému státu pomoci, aby neohrozil vlastní hospodářství. I každý fungující celek by tedy měl mít vytyčené hranice, protože vnitřní část organismu je nastavena tak, aby optimálně fungovala a vyvíjela se. Hranice tedy chrání před tím, co se nachází mimo vnitřní prostor. Stejně tak je důležitá hranice „já“ (psychická hranice), uplatňovaná ve vztazích mezi lidmi. Dodržování zásad platných v mezinárodních a mezilidských vztazích, i ve vztazích mezi sociálním pracovníkem a klientem, je zdravé a žádoucí.

## 4 Osobnost sociálního pracovníka

Osobnost sociálního pracovníka zmiňují proto, že právě sociální pracovník je klíčový ve vzájemném vztahu sociální pracovník – klient. Osobnostní dispozice sociálního pracovníka jsou důležitým aspektem v tomto vztahu.

Nakonečný<sup>99</sup> rozlišuje dva pojmy, a to osobu a osobnost. Osobnost ve své podstatě, zatímco pojem osoba má význam vnějšího projevu osoby. Metaforický význam slova „*persona*“<sup>100</sup> neboli osoba byl přenesen do psychologie – „*osobnost člověka je jakési skryté vnitřní uspořádání jeho duševního života, zatímco osoba je to, čím se člověk jako psychologický subjekt projevuje navenek, a to není vždy jeho autentické vnitřní založení, nýbrž společenským požadavkům přizpůsobená doložitelná, konvence respektující maska.*“<sup>101</sup>

Východiskem současné psychologie je předpoklad, že každý člověk má jistý vrozený potenciál, od něhož se rozvíjí jeho schopnosti. Současně s vrozenou tendencí naplnění našeho potenciálu může dojít k sebeaktualizaci.<sup>102</sup> Tento potenciál bývá nazýván jako „*vlohy*“, které se následně rozvíjejí; nejprve vlivem rodiny, edukací a poté

<sup>97</sup> Srov. Tamtéž. [online]. [cit. 12. prosince 2022].

<sup>98</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006, 5. vydání, s. 74.

<sup>99</sup> Srov. NAKONEČNÝ, M. *Obecná psychologie*. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2015, s. 460.

<sup>100</sup> odvozeno z etruského slova, které znamenalo hereckou masku.

<sup>101</sup> NAKONEČNÝ, M. *Obecná psychologie*. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2015, s. 460.

<sup>102</sup> Srov. ROGERS in ELICHOVÁ. *Sociální práce: Aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing, 2017, s. 96.

vlastním přičiněním. Správné podmínky a vlastní vůle umožňují maximální nebo částečné rozvinutí potenciálu. Vlohy představují schopnosti umožňující výkon intelektových, motorických či sociálních činností na určité úrovni (průměrné až geniální). Z hlediska výkonu zaměstnání jsou pak osobnostní předpoklady jedním z aspektů sociální práce, protože k profesní způsobilosti nestačí jen vlohy a později schopnosti. Vedle osobnostních vlastností je důležitý i soubor dovedností (k jejich rozvíjení dochází při edukaci), postoj a znalosti v konkrétní disciplíně.<sup>103</sup>

Mezi důležité schopnosti se řadí i emoční inteligence. Ta zahrnuje sebeovládání, schopnost vyvinutí úsilí, vytrvalost, schopnost motivovat sám sebe. Pro pracovní aktivity člověka pak význam emoční inteligence spočívá ve spojení našeho charakteru, citu a morálního instinktu. Z emočních schopností pak vyplývají i základní etické postoje člověka, které se projevují také při výkonu profese.<sup>104</sup>

## 5 Různá pojetí sociální práce

Pro výzkum byly vybrány typy sociálních pracovníků dle Musila<sup>105</sup>, který vychází z různorodé typologie pojetí sociální práce, kde zohledňuje administrativní, profesionální a filantropické pojetí, viz schéma č. 1. Odlišné typy respondentů byly zvoleny z důvodu předpokladu, že vzhledem k rozdílnému profesnímu zaměření (typ organizace, různé cílové skupiny) může být i pojetí potřeb z jejich pohledu jiné. Tato tři pojetí jsou doplněna ještě o pojetí aktivistické, které bude popsáno a vysvětleno v této kapitole.

Tři výše uvedené typy pojetí sociální práce jsou dle Musila „čisté“ – sociální pracovník z Úřadu práce z oddělení poskytování sociálních dávek představuje administrativní pojetí sociální práce, komunitní zařízení filantropické pojetí, „*poradce Jan Novák*“ je profesionální sociální pracovník. Pojetí sociální práce v hospicovém zařízení již kombinuje znaky „*profesionálního*“ a „*filantropického*“ pojetí. Probační úředník svým původním zaměřením náleží do administrativního typu, někteří probační úředníci již preferují i profesionální přístup.<sup>106</sup> Zde je třeba zdůraznit, že ač některé činnosti probačního úředníka specifickými úkony připomínají výkon sociální práce, ve skutečnosti se probační úředník legislativně řídí zákonem č. 257/2000 Sb., o probační a mediační službě, v platném znění.

Dům klidného stáří od původního administrativního pojetí inklinuje k filantropickému zaměření.<sup>107</sup>

---

<sup>103</sup> Srov. Tamtéž, s. 96.

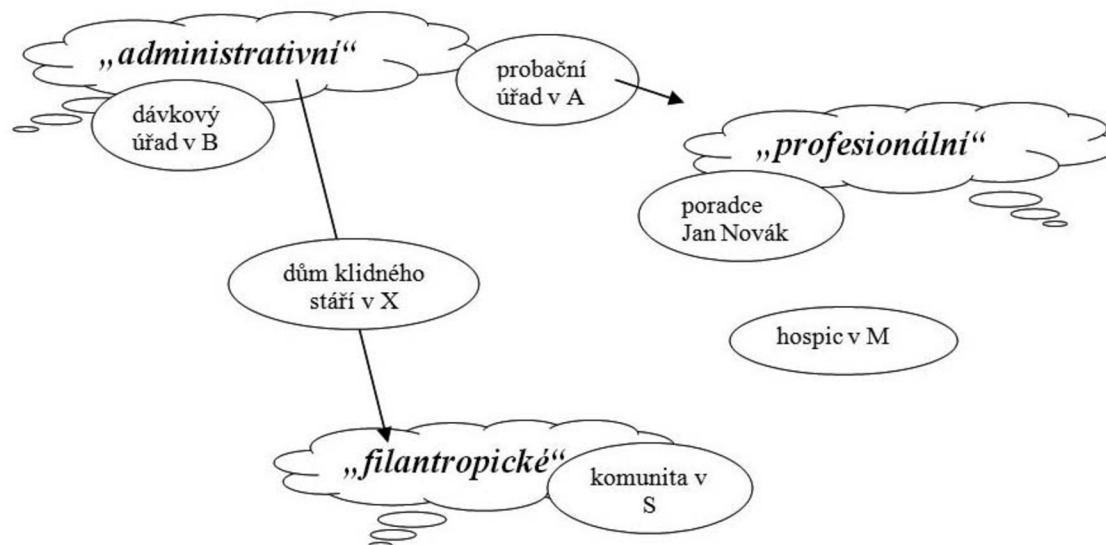
<sup>104</sup> Srov. GOLEMAN in ELICHOVÁ. Tamtéž, s. 102.

<sup>105</sup> Srov. MUSIL, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. [online]. *Časopis Sociální práce / Sociálna práca* 2008, č. 2, s. 64.

<sup>106</sup> Srov. Tamtéž, s. 65.

<sup>107</sup> Srov. Tamtéž, s. 65.

Obrázek č. 1: Vymezení pomyslného prostoru, ve kterém se nalézají specifická pojetí různých jedinců a organizací, pomocí tří „čistých“ typů pojetí sociální práce  
 Zdroj: Musil, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. Časopis Sociální práce / Sociální práce, 2008, č. 2



Jak dále autor uvádí, má určité představy o výhodách a nevýhodách výše uvedených typů sociálních pracovníků.

Představitelem administrativního pojetí sociální práce je *sociální pracovník – úředník*, který má stanovené postupy pro vyřizování nastavených souborů žádostí na základě předepsaných příslušných norem (především sociální zákony a s nimi související předpisy). V organizačních jednotkách pracovišť s tímto pojetím si sociální pracovníci často vykládají normy a předpisy vymezující jejich působnost „*po svém*“, což považují za „*nezkreslený obsah litery zákona*“. Při vyřizování „*své agendy*“ má rovněž sociální pracovník volnou ruku při poskytování poradenství ve větší či menší míře, co se týče způsobů podávání žádostí, dostupných služeb či ve věci zákonných nároků klienta. Základním předpokladem pro výkon „*úředníka*“ je dle příznivců tohoto pojetí loajalita a znalosti z oblasti legislativy svěřené úřadem. Mezi další očekávání Musil uvádí ovládnutí postupu vyřizování svěřených úkolů, zvládnutí osobního kontaktu „*s klienty, kteří se nechovají vyhovujícím způsobem*“. Nástrojem kvality v administrativním pojetí sociální práce jsou dohled a instrukce, supervize není tedy v popředí zájmu.<sup>108</sup>

Na sociálního pracovníka profesionála je nahlíženo jako na specialistu, zaměřeného komplexně s cílem posoudit různorodé a individuálně specifické faktory, jež nedovolují zvládnutí interakcí jedince či skupiny se sociálním prostředím. Sociální pracovník – profesionál dokáže aplikovat výsledky posouzení v zájmu posilování schopnosti klienta ke zvládnutí obtížných životních situací a umí koncipovat, realizovat i vyhodnocovat působení intervence. I od řadového pracovníka se očekává samostatnost plnění úkolů a činností a spolupráce pracovníků dalších pomáhajících oborů nebo jejich domovských organizací při řešení různých problémů určitých klientů. Předpokladem je rovněž schopnost koncepce a realizace intervence jako přiměřené reakce na konkrétní nesnáze nebo životní situace klientů.<sup>109</sup>

Filantropické pojetí nevnímá sociálního pracovníka jako úředníka ani specialistu, očekává se v první řadě lidskost.

<sup>108</sup> Srov. Tamtéž, s. 66.

<sup>109</sup> Srov. Tamtéž, s. 66.

Filantropický sociální pracovník „*má být především člověkem, který potřebnému poskytuje právě to, co podle sociálního pracovníka potřebuje.*“<sup>110</sup> Nezbytná je empatie a vnímavost k širokému rozpětí specifických potřeb klientů, což zahrnuje také klientovy potřeby zvládat emoční stres nebo problémy v osobních vztazích. Základním nástrojem pomoci je spontánní lidský vztah sociálního pracovníka ke klientovi. Empatické porozumění a navazování vztahu je předpokladem prostoru pro vlastní úsudek a osobní prožitky sociálního pracovníka – filantropa. Ústředními prvky jsou v tomto pojetí altruismus a praktická láska k bližnímu. Při uskutečňování těchto hodnot je důležitá empatie a ochota k využití různé kvalifikace, kterou lze libovolně použít.<sup>111</sup>

Jak autor (sám je zastáncem profesionálního přístupu) uvádí, nehodnotí výše popsané typy představitelů různorodého pojetí sociální práce, pouze je porovnává a odmítá kategorizaci na „*vhodnější*“ či „*méně vhodné*“. Sám si je vědom pozitiv i rizik u každého přístupu a stoupencům jednotlivých pojetí pokládá otázku: „*Co může každé z pojetí nabídnout užitečného a jakým způsobem přínosy jednotlivých pojetí kombinovat ve snaze vyhnout se rizikům jednostranného uplatnění některého z nich?*“ Přičemž odpovědět mohou zastánci různých typů společně, „*protože každý z nás vidí hlavně výhody svého pojetí, zatímco jeho rizik si zpravidla lépe všimnou zastánci těch ostatních, odlišných pohledů na věc.*“<sup>112</sup>

Musil při zamyšlení nad typologií pojetí sociální práce upozorňuje rovněž na vnímání sociální práce českou veřejností, pro kterou je „*něčím nezřetelným – spíše souborem zákonem regulovaných rutinních administrativních úkonů nebo každodenně vykonávaných sebe-obslužných činností než pomáhajícím oborem, jehož pracovníci něco umí lépe než ti ostatní.*“ Autor se domnívá, že tato představa je pro zadavatele samozřejmostí i z toho důvodu, že „*činí sociální pracovníky levnou silou, na jejíž stanoviska se není třeba příliš ohlížet.*“ Sociální pracovníci by tedy měli sdělit české veřejnosti „*zřetelnou nabídku svého oboru*“, aby se mohli stát „*rovnocennými partnery svých zadavatelů při rozhodování o zakázce a o výkomu sociální práce.*“<sup>113</sup>

Další podobná vymezení pojetí sociální práce nabízí Banks.<sup>114</sup> Ta rozlišuje následující čtyři typy sociálních pracovníků.

- angažovaný (radikální)
- technicko – byrokratický
- kvazi business pracovník
- profesionální pracovník

Každý z těchto pracovníků je charakteristický jiným přístupem ke klientům, který vychází z osobnostního nastavení sociálního pracovníka nebo je vymezen podmínkami organizace.

Některé přístupy podle Banks se prolínají i Musilovým pojetím sociální práce, přičemž ke třem typům pojetí sociální práce připojili Růžičková a Musil<sup>115</sup>, inspirování Banks, aktivistické pojetí, pro které je charakteristický sociální pracovník jako ten, kdo bojuje za práva znevýhodněných a prosazuje klientovy zájmy.

---

<sup>110</sup> Tamtéž, s. 68.

<sup>111</sup> Srov. Tamtéž, s. 68.

<sup>112</sup> Tamtéž, s. 65.

<sup>113</sup> Tamtéž, s. 75.

<sup>114</sup> Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work: Practical social work*. 4th ed. Houndmills, Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan, 2012, s. 178.

<sup>115</sup> in ELIČOVÁ, M. *Sociální práce: Aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing, 2017, s. 30.



## 6 Etický kodex v kontextu různých pojetí sociální práce

Etický kodex představuje významný nástroj pro podporu řešení etických dilemat v sociální práci.<sup>116</sup> Zde je Etický kodex v kontextu různých pojetí uváděn proto, že v praxi bude sociálními pracovníky aplikován s jinou důležitostí.

Úlohou etických kodexů je vymezení principů, hodnot a zásad chování lidí v kontextu profesního nebo institucionálního.<sup>117</sup>

Závaznost pro jednotlivá pojetí sociální práce bude vnímána sociálními pracovníky odlišně. Protože vycházím z typologie pojetí sociální práce dle Musila a Růžičkové<sup>118</sup> (administrativní, profesionální, filantropické a aktivistické), uvádím jejich charakteristiku v tabulce č. 2. Popis pracovních činností i vyžadované odborné znalosti (tzv. profesiogramy) uvedu v dalších kapitolách. Dále chci popsat Etický kodex sociálních pracovníků jako zdroj hodnot, uplatňovaný u výše uvedených pojetí sociální práce.

Tabulka č. 2. Pojetí role, zaměření a činnosti sociálního pracovníka, která jsou typická pro různá pojetí „sociální práce“ v praxi

Zdroj: MUSIL, L. Typologie pojetí sociální práce, Brno: Masarykova univerzita

hlediska vymezující pojetí SP:	typy pojetí sociální práce:			
	„administrativní“	„profesionální“	„filantropické“	„aktivistické“
role SP	úředník	specialista	člověk	parťák
předmět SP	agenda	situace	potřeby	nerovnost
úkol SP	vyřizování žádosti, volba z daných variant	posouzení, pláno- vání, provedení, evaluace intervence	navázání vztahu, poskytnutí toho, co je „potřebné“	obhajoba zájmů, zmocnění
étos SP	loajalita	respekt	altruismus	solidarita
autonomie SP	při výkladu nor- my a poskytování poradenství navíc	v rámci celého úkolů	při prožívání vztahu a potřeb klienta	v rámci celého úkolů
kvalifikace SP	SŠ, zvládnutí 1. agendy a 2. „abnormalit“ chování klienta	VŠ/VOŠ v SP, samostatné zvládnutí procesu intervence	schopnost nasazení při plnění úkolů	cit pro zneu- žívání moci a schopnost vyjednávat
důraz na specifičnost oboru SP	běžné úřední po- stupy, důraz na specifičnost „so- ciální“ agendy	důraz na unikát- nost zaměření SP a na specifičnost jejích postupů	důležitý je vztah, ne obor	důležitá je angažovanost, ne obor
pojetí spolupráce	poskytování informací „ze zákona“	zprostředkování služeb klientovi, koordinace pomá- hajících partnerů	koordinaci zajišťuje manažer, někdy chápaný jako „guru“	vyjednávání a respektování koaličního ujednání

### 6.1 Etický kodex v kontextu administrativního pojetí sociální práce

Sociální pracovníci jako představitelé administrativního pojetí sociální práce se řídí nejen zákony, ale rovněž jsou vázáni Etickým kodexem sociálních pracovníků České republiky. Kodex by měl zastávat funkci ochrannou, měl by poskytovat oporu při výkonu práce sociálních pracovníků a také by měl být vzorem dodržování pravidel etického přístupu

<sup>116</sup> Srov. JANEBOVÁ, R. Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce z hlediska různých pojetí sociální práce. MPSV. *Sešit sociální práce* 2015, č. 4, s. 7.

<sup>117</sup> Srov. Tamtéž, s. 7.

<sup>118</sup> in ELICHOVÁ, M. *Sociální práce: Aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing, 2017, s. 30.



ke všem zúčastněným (klientům, společnosti, kolegům i k sobě samým). Tento typ je veřejností vnímán jako státní zaměstnanec (úředník). Často bývá vykreslován hromadnými sdělovacími prostředky jako ten, kdo kontroluje a utlačuje, zejména v problematických kauzách. Fakt, že tito sociální pracovníci působící v oblasti státní (veřejné) správy používají metody sociální práce s klienty, bývá často opomíjen. Tito pracovníci jsou vázáni dvěma kodexy. Prvním je Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy (zaměřený na samotné úředníky) a druhým je Etický kodex sociálních pracovníků České republiky (vztah k sociálním pracovníkům i ke společnosti). Etický kodex sociálních pracovníků se věnuje etickému přístupu ve vztazích ke klientům, kolegům, zaměstnavateli, odbornosti i profesi a přístupem ve vztahu sociální práce a sociálních pracovníků ke společnosti. Deklarovaným poselstvím profese sociální práce je příprava klientů na vstup do společnosti, aby se mohli stát její součástí.<sup>119</sup>

## 6.2 Etický kodex v kontextu profesionálního pojetí sociální práce

Pro profesionální pojetí sociální práce je Etický kodex a jeho dodržování přirozené a automatické, sociálními pracovníky je Etický kodex přijímán dobrovolně, čímž jako profesionálové vyjadřují příslušnost k profesi, kterou uznávají a snaží se ji naplňovat v souladu s tímto dokumentem. Ten je pro profesionální sociální pracovníky zdrojem etických pravidel pro sjednocení profese, zároveň je zde prostor pro vymezení vůči ostatním profesím. Důležitou součástí naplnění profesní role je i zvyšování odborné úrovně.<sup>120</sup>

Profesionální pojetí sociální práce zahrnuje unikátní a komplexní rozhodování, zahrnující komplikované činnosti jako komunikaci, rozhodování, koordinaci a podpurné činnosti.<sup>121</sup>

V tomto pojetí sociální práce je přínosem uvědomění, jaké pojetí zaujímám jako sociální pracovník.<sup>122</sup>

## 6.3 Etický kodex v kontextu filantropického pojetí sociální práce

U tohoto pojetí je kladen důraz přednostně na lidskost před odborností. Proto by toto pojetí sociální práce mělo být chráněno Etickým kodexem sociálních pracovníků jako legitimní způsob sociální práce. Hlavním pracovním „nástrojem“ je lidskost, orientovaná na potřeby klienta. Právě lidskost je u některých pojetí sociální práce a v některých zemích upřednostňována proti jiným pojetím (například orientace na klienta). Potřeby klientů a zjišťování těchto potřeb však Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků výslovně nereflektuje; zejména v prvním a druhém bodě je kladen důraz na odbornost a profesionalitu sociálních pracovníků, proto může docházet u filantropického pojetí k tomu, že potřeby klienta jsou nesprávně posouzeny nebo může docházet ke zneužívání pomoci klientem.<sup>123</sup>

---

<sup>119</sup> Srov. BANDIT, R., DAVIDOVÁ, I., MACUROVÁ, M. OPATRŇÝ, M. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce z hlediska různých pojetí sociální práce*. MPSV. Sešit sociální práce 2015, č. 4, s. 11-12.

<sup>120</sup> Srov. Tamtéž, s. 12.

<sup>121</sup> Srov. MUSIL in BANDIT, R. a kol. Tamtéž, s. 12.

<sup>122</sup> Srov. Tamtéž, s. 12.

<sup>123</sup> Srov. Tamtéž, s. 12.

## 6.4 Etický kodex v kontextu aktivistického pojetí sociální práce

Pro toto pojetí sociální práce znamená Etický kodex klíčový dokument. Pro zahraniční etické kodexy je sociální práce činností podporující sociální změnu, schopnou řešit problémy v mezilidských vztazích a posílit lidi k naplnění jejich osobního blaha. Sociální práce je charakteristická především principy lidských práv a sociální spravedlnosti.<sup>124</sup>

Definice sociální práce cílí silnými humanistickými a lidskoprávními principy na individuální i společné zájmy. Samozřejmostí není sociální spravedlnost – o prosazování práv znevýhodněných osob a přerozdělování veřejných zdrojů by se měla aktivně snažit sociální práce a veřejné a sociální politiky. Tyto anti-diskriminační a lidskoprávní hodnoty však bývají často v konfliktu s osobními, profesionálními, společenskými, diskurzivními a finančními hodnotami. Etické kodexy sociální práce tedy mohou poskytovat sociálním pracovníkům určitý vzor pro řešení etických dilemat a problémů v běžné praxi, souběžně i možnost uvažování o otázkách etiky v širších souvislostech.<sup>125</sup>

## 7 Kvalitativní výzkum

V následujících podkapitolách popíší etickou stránku, kterou se musí výzkumník řídit, metodiku sběru dat a charakteristiku účastníků výzkumu. Ti jsou pro účely interpretace dat seřazeni v tabulce. Pro úplný přehled jejich pracovních činností jsou uvedeny i konkrétní profesiogramy, které dokládají nároky, jež jsou na sociální pracovníky kladeny.

### 7.1 Etická stránka výzkumu

Jak uvádí Hendl, „*etické otázky jsou důležitou součástí našeho života.*“<sup>126</sup> Zmiňuje rovněž důležitost promýšlet etické problémy již při návrhu výzkumu, neboť tyto problémy vyvstávají všude při přímé práci s lidmi.

Jmenovány jsou některé etické zásady, důležité před samotným výzkumem, jako je například „*dohoda s účastníky*“ (kde jsou zohledněny požadavky účastníků), „*komunikativní validace*“ (kdy je s účastníky diskutováno potvrzení zprávy o výsledku), „*získání povolení pro prezentaci, uchování dat*“ (zachování hrubých dat pro možnost pozdějšího přezkoumání), „*domluva o právu publikovat zprávu*“ (při dodržování požadovaných principů můžeme žádat o publikování výsledků bez práva veta) a samozřejmostí by mělo být „*utajení*“ (nezbytností je diskretnost citlivých informací).<sup>127</sup>

Všichni respondenti byli ujištěni, že rozhovory budou anonymní a data budou využita výhradně pro účely této práce.

### 7.2 Metodika sběru dat

Výzkum byl prováděn kvalitativní metodou – polostrukturovanými rozhovory s konverzačními partnery za pomoci otevřených otázek.

<sup>124</sup> Srov. BASW in BANDIT, R. a kol. Tamtéž, s. 11.

<sup>125</sup> Srov. Tamtéž, s. 11.

<sup>126</sup> HENDL, J. *Přehled statistických metod zpracování dat*. Praha: Portál, 2004. s. 29.

<sup>127</sup> Srov. Tamtéž, s. 30.

Pomocí polostrukturovaného rozhovoru je možné soustředit se na hlavní výzkumný fenomén a naplnit požadavky určené cílem výzkumu a výzkumnými otázkami.<sup>128</sup>

Obsahem polostrukturovaného rozhovoru jsou připravené otázky, které systematicky a důsledně míří k identifikování výzkumných témat za pomoci budoucích detailních odpovědí. Jádro rozhovoru je nejvýznamnější částí, protože je závazným schématem pro výzkumníka. Schéma rozhovoru obsahuje témata a otázky, které je nutné probrat, obsahem mohou být i připravená témata, která mohou být uspořádána od velmi konkrétní formy až k formě relativně volné. Další doplňující otázky a témata, která rozšiřují původní záměr výzkumníka, navazují na jádro rozhovoru, přičemž tyto otázky přispívají jako přínos informací spojených s kontextem a lépe se daří uchopit problém našeho zájmu.<sup>129</sup>

Cílem kvalitativního výzkumu je vytvářet nové porozumění, nové hypotézy i teorie. Na rozdíl od výzkumu kvantitativního lze získat velké množství informací o nízkém počtu účastníků, počet sledovaných je silně redukován, nesnadná a někdy nemožná je však generalizace na populaci.<sup>130</sup>

Potenciálně vysokou validitu kvalitativnímu výzkumu zaručuje „*slabá standardizace*“, volně formulované otázky a odpovědi, které nejsou omezující jako u kvantitativního výzkumu.<sup>131</sup>

### 7.3 Charakteristika účastníků výzkumu

S celkem čtyřmi respondenty byly provedeny rozhovory v průběhu prosince 2022 a ledna 2023. Tři respondenti byli vybráni cíleně z řad mých spolužáků ze studií, pouze jeden respondent mi byl doporučen. Záměrem bylo vybrat si „čisté“ typy různorodých představitelů sociální práce podle již zmiňovaného Musila a zjistit, zda formulované potřeby budou alespoň v něčem shodné či nikoli. Problémem nebyl výběr respondentů, ale především časová shoda. Setkání probíhala na předem dohodnutých místech v Jihlavě. Místa, kde se tyto rozhovory realizovaly, byla vybrána na základě potřeb respondentů. Odpovědi byly zaznamenány pomocí zápisků, rozhovory trvaly přibližně mezi třiceti a čtyřiceti minutami. Pro tuto práci označuji respondenty čísly a jejich charakteristiku uvádím v tabulce č. 3 – Přehled respondentů. Další upřesňující údaje (zaměstnání, typ organizace) jsou uvedeny v příloze I.

---

<sup>128</sup> Srov. MIŠOVIČ, J. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2019, s. 81.

<sup>129</sup> Srov. MIOVSKÝ in MIŠOVIČ. *Tamtéž*, s. 80.

<sup>130</sup> DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Univerzita Karlova, Karolinum, 2021, s. 286.

<sup>131</sup> Srov. *Tamtéž*, s. 287.

Tabulka č. 3. Přehled respondentů

Zdroj: autor

	TYP SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	POHLAVÍ	VĚK	VZDĚLÁNÍ	DÉLKA PRAXE
R. 1	administrativní	žena	53 let	vyšší odborné	16 let
R. 2	profesionální	žena	35 let	bakalářské	8 let
R. 3	filantropický	muž	46 let	bakalářské	15 let
R. 4	aktivistický	žena	43 let	vyšší odborné	13 let

V dalších podkapitolách budou popsány podrobné pracovní činnosti respondentů, tzv. profesiogramy: sociální pracovník Úřadu práce v agendě dávky pomoci v hmotné nouzi (administrativní pojetí sociální práce), sociální pracovník v občanské poradně (profesionální pojetí sociální práce), sociální pracovník v terapeutické komunitě (filantropické pojetí sociální práce) a sociální pracovník v zařízení sociální rehabilitace/ v sociálně terapeutické dílně (aktivistické pojetí sociální práce). Profesiogramy<sup>132</sup> jsou výstupem projektu PROSO (Profesionalizace sociální práce, TAČR TLO 1000146) a jsou doslovně převzaty z důvodů autenticity a přesně vymezených a popsaných činností a nároků na konkrétní sociální pracovníky. Zejména popsaná náročnost jednotlivých pracovních pozic dokládá, jakými odbornými znalostmi a dovednostmi musí sociální pracovník disponovat.

### 7.3.1 Sociální pracovník Úřadu práce v agendě dávky pomoci v hmotné nouzi (administrativní pojetí sociální práce)

„Smysl existence pracovní pozice

Poskytnutí pomoci osobám v hmotné nouzi při zajištění jejich základních životních potřeb. Pracovník na této pozici se zabývá vyplácením nepojistných sociálních dávek, ty jsou nárokové nebo nenárokové. Nárokové dávky, tj. ty, na které má žadatel nárok po splnění definovaných podmínek, jsou Příspěvek na živobytí a Doplatek na bydlení. Nenárokovou dávkou je Mimořádná okamžitá pomoc; o jejím přiznání rozhoduje orgán pomoci v hmotné nouzi. Dávka mimořádné okamžité pomoci se přiznává z důvodů vážné újmy na zdraví, postižení vážnou mimořádnou událostí (např. živelnou pohromou). Přiznává se na úhradu nezbytného jednorázového výdaje (např. správního poplatku při vydání osobních dokladů, úhrady noclehu nebo jízdného). Dávka se přiznává i osobám ohroženým sociální vyloučením (na pořízení předmětu dlouhodobé spotřeby a na vzdělávací a zájmovou činnost dítěte).

Sociální situace cílové skupiny a její hlavní potřeby

<sup>132</sup> MATULAYOVÁ, T. a kol. Stav profesionalizace sociální práce ve vybraných evropských zemích *Projekt PROSO – Profesionalizace sociální práce*. [online]. Praha: Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Katedra sociální práce. [cit. 18. března 2023]. Dostupné na: <https://ksocp.ff.cuni.cz/cs/projekt-proso-profesionalizace-socialni-prace/>.

Žadatelé jsou osoby v hmotné nouzi. Jejich příjem je pod hranicí „částky živobytí“ stanovené zákonem, resp. jejich příjem nestačuje na pokrytí nákladů na živobytí po zaplacení nákladů na bydlení. Převážně jde o lidi bez trvalého bydliště, žijící na ubytovnách, přespávající u příbuzných nebo venku. Je pro ně problém zajistit si stravu, bydlení, zdravotní péči, řešení dluhů.

Systemový kontext (legislativa, standardy)

Zákon o pomoci v hmotné nouzi (Z 111/2006 Sb.).

Zákon o sociálních službách (Z 108/2006 Sb.).

Správní řád (Z 500/2004).

Zákon o existenčním a životním minimu (Z 110/20006 Sb.).

Zákon o zaměstnanosti (Z 435/2004 Sb.).

Občanský zákoník (Z 89/1012 Sb.).

Metodická doporučení MPSV.

Etický kodex sociálních pracovníků.

Etický kodex zaměstnanců ve veřejné správě.

Vnitřní řídicí akty vydávané generálním ředitelstvím ÚP.

Rozhodování o přiznání dávky probíhá v režimu správního řízení. Odvolacím orgánem je MPSV.

Organizační rámec

Pozice je zřízena v rámci Úřadu práce (od r. 2012). Ten má krajské pobočky a ty mají kontaktní pracoviště. Klienti mohou žádat o dávky na kterémkoliv kontaktním pracovišti své krajské pobočky. Pracovníci zabývající se agendou hmotné nouze mohou mít přidělenou i jinou agendu (příspěvek na péči, dávky pro osoby se zdravotním postižením, dávky státní sociální podpory).

Způsob definování cílů pro pracovníky

Cílem je posouzení sociální situace žadatele, oprávněnosti jeho nároku a vydání rozhodnutí o poskytnutí dávky.

Popis jednotlivých pracovních činností

Provádění sociálního šetření, tj. zkoumání příjmů žadatele, majetkových a sociálních poměrů žadatele a společně s ním posuzovaných osob. Zkoumání možnosti, zda si může žadatel vlastním přičiněním příjmy zvýšit (včetně možnosti využití svého majetku a uplatněním pohledávek). Poskytování základního sociálního poradenství o možnostech předcházet nepříznivé sociální situaci. To se týká financí, zdravotní péče, bydlení, sociálních služeb. Zpracování návrhu na dávku a vyhotovení rozhodnutí o dávce.

U příspěvku na živobytí se zjišťuje, zda rodiče dodržují povinnost zajistit řádné plnění školní docházky svých nezaopatřených dětí.

Popis návazností pracovních činností

Provedení sociálního šetření. Vyhodnocení nároku. Zpracování žádosti o přiznání dávky.

Vyhotovení rozhodnutí. Souběžně poskytování poradenství.

Okruh spolupracujících subjektů

Neziskové organizace zabývající se osobami v hmotné nouzi, zejm. pokud zřizují azylové domy a ubytovny.

Krajské úřady.

Obecní úřady (sociální pracovníci obcí).

Policie, soudy, zdravotnická zařízení.

Typy výsledků

**Formalizované:** Vydání rozhodnutí o přiznání dávky.

**Faktické:** Zlepšení kvality života klientů.

Předpoklady k výkonu profese

**Nutná formální kvalifikace:** VOŠ, vysoká škola.

**Potřebné znalosti:** Znalost legislativy, viz výše.

**Potřebné specifické dovednosti:** Vyhodnocení situace klienta a blízkých osob podle platných metodik.

**Měkké dovednosti:** Komunikace s klienty v náročných životních situacích. Vedení rozhovoru. „Filtrování“ podstatných informací z toho, co klient sděluje. Zvládání emočních reakcí klientů a jejich nepřiměřených očekávání. Odkazování klientů na jiné zdroje pomoci (sociální poradenství) a motivování klientů k jejich využívání.

**Žádoucí postoje, hodnotová orientace:** Orientace na potřeby klienta. Psychická odolnost.

**Využívané teorie, přístupy a metody:** Teorie poradenství. Úkolově orientovaný přístup. Kritéria úspěchu v profesi

**Kvantitativní kritéria:** Zvládnutí všech žádostí, které pracovník dostal k vyřízení.

**Kvalitativní kritéria:** Rychle vyřízená žádost ke spokojenosti klienta. Zlepšení kvality života klienta.

Faktory ztěžující výkon práce

**Zdroje stresu/vyhoření:** Klienti bez motivace ke změně své životní situace. Snahy některých klientů manipulovat pracovníky k přiznání dávky zkreslováním údajů. Velké množství klientů na jednoho pracovníka (to souvisí s nedostatečným počtem pracovníků na pracovišti). Práce přesčas vynucená objemem agendy. Chybí reálně uplatňované hranice zátěže (např. max. 100 aktivních případů na pracovníka). Byrokratický způsob řízení. Neexistence porad, nebo konání jen formálních porad s jednosměrnou komunikací. Někde může o dávce rozhodnout pracovník podle vedoucím schválených kritérií. Někde musí rozhodnutí vždy vydávat vedoucí. Důraz je obecně kladen na plnění předpisů a nařízení. Ne vždy vedoucí pracovníci vnímají adekvátně podmínky pro dobrý výkon práce, resp. ne vždy jsou ochotni prosazovat jejich realizaci. Chybějící systém hodnocení kvality práce a z něj odvozeného odměňování. Rozdíly v hodnocení nároku na dávky mezi pracovišti. Nedostatečné seznámení s pracovními postupy. Nedostatečná podpora při práci s počítačovými programy. Nefungující software. Nejsou vždy k dispozici služební auta pro pracovníky provádějící šetření v terénu.

**Kritické a velmi náročné situace:** Klient se dožaduje vyplacení dávky, i když pracovník jeho žádost už vyřídil. Klient žádá o dávky, i když pravděpodobně má dostatečné, ale nepřiznané zdroje, např. pracuje „na černo“. Klienti se domáhají kontaktu s pracovníkem mimo úřední hodiny. Klienti pracovníka kontaktují i v jeho bydlišti a dožadují se vyplacení dávek. Klienti žádají na pracovníkovi, aby jim půjčil peníze ze svého. Klienti očekávají i jiný typ pomoci než přiznání dávky. Stížnosti na pracovníky. Napadení pracovníka nespokojeným klientem. Klient vyhrožující sebevraždou, pokud jeho nároky nebudou uspokojeny. Pracovník slyší od veřejnosti, že dává státní peníze lidem, kteří si je nezaslouží.<sup>133</sup>

### 7.3.2 Sociální pracovník v občanské poradně (profesionální pojetí sociální práce)

„Smysl existence pracovní pozice

Poskytování bezplatného odborného sociálního poradenství osobám v nepříznivé sociální situaci, které nemají možnost si zaplatit komerční službu. Informování o dalších (bezplatných) službách, které jsou občanům k dispozici.

---

133 MATULAYOVÁ, T. a kol. Sociální pracovník Úřadu práce v agendě dávky pomoci v hmotné nouzi. Profesiogramy. *Časopis Sociální práce / Sociálna práca*, 2020, č. 10.

Sociální situace cílové skupiny a její hlavní potřeby

Občané vyrovnávající se s dluhy, exekucemi, s problémy v bydlení, s problémy se zaměstnavatelem, s problémy v blízkých vztazích, s problémy v sousedských vztazích. Častěji jde o lidi vyššího věku, s nepříznivým zdravotním stavem. Méně často mladší lidé v situaci zadlužení a exekučního řízení. Třetí výraznější skupinou jsou lidé středního věku v rozvodové situaci, řešící dědictví, pracovní záležitosti.

Systémový kontext (legislativa, standardy)

Zákon o sociálních službách (Z 108/2006).

Zákon o úpadku a způsobu jeho řešení (Z 182/2006).

Občanský zákoník (Z 89/2012).

Trestní zákoník (Z 40/2009).

Zákon o sociálně právní ochraně dětí (Z 359/1999).

Zákon o pomoci v hmotné nouzi (Z 111/2006).

Zákon o státní sociální podpoře (Z 117/1995).

Organizační rámce

Nestátní nezisková organizace. Poradny jsou sdruženy do celostátní Asociace občanských poraden.

Způsob definování cílů pro pracovníky

Seznamování občanů s právy a s povinnostmi. Zplnomocňování občanů při řešení jejich problémů. Prevence sociálního vyloučení.

Popis jednotlivých pracovních činností

Poskytnutí informace, analýza klientovy situace, poskytnutí rady, aktivní pomoc (dohledání judikátů, pomoc se sestavením návrhů), doprovázení. Poradenství se poskytuje anonymně v přímém osobním kontaktu nebo telefonicky nebo mailem. Pořádání osvětových akcí pro širokou veřejnost. Návrhy legislativních změn a připomínkování připravovaných legislativních změn.

Okruh spolupracujících subjektů

Jiné specializované sociální služby.

Zařízení pro krizovou pomoc.

Psychiatrická zařízení.

Zdravotnická zařízení.

Městské a obecní úřady.

Policie, soudy, banky.

Typy výsledků

**Formalizované:** Počet konzultací (trvání 45 min). Počet ukončených případů spolupráce s klientem (počet konzultací na jeden případ není omezen). Počet klientů, kteří s odstupem poskytli poradně zpětnou vazbu o výsledku.

**Faktické:** Vyřešení klientova problému. Doporučení služby jinému klientovi.

Předpoklady k výkonu profese

**Nutná formální kvalifikace:** VOŠ, vysoká škola se zaměřením na pomáhající profese. Právní vzdělání.

**Potřebné znalosti:** Příslušná legislativa (viz výše). Znalost systému státních institucí a dostupných sociálních služeb. Znalost problematiky bydlení, dluhů, zaměstnanosti, sociálních dávek, rozvodů. Znalost místní sítě služeb.

**Potřebné specifické dovednosti:** Vedení poradenského rozhovoru. Technika krizové intervence. Metodika vyhodnocování situace klienta.

**Měkké dovednosti:** Komunikační dovednosti. Týmová spolupráce. Vyjednávání s jinými subjekty.

**Žádoucí postoje, hodnotová orientace:** Respekt ke klientovi. Nehodnotící postoj. Zachování diskrétnosti, nestrannosti, nezávislosti.

**Využívané teorie, přístupy a metody:** Teorie komunikace. Psychosociální přístup. Aktivizační přístup. Teorie poradenství. Krizová intervence.

Kritéria úspěchu v profesi

**Kvantitativní kritéria:** Počet konzultací vyhodnocených klientem jako prospěšné (počet naplněných cílů). Počet klientů, u kterých proběhlo oddlužení (dle insolvenčního rejstříku). Počet klientů úspěšně předaných jiné službě, které jim pomohly řešit situaci. Počet návrhů na úpravu legislativy, které byly zohledněny při úpravě legislativy.

**Kvalitativní kritéria:** Vyřešení klientova problému, zlepšení jeho životní situace.

Faktory ztěžující výkon práce

**Zdroje stresu/vyhoření:** Nutnost osvojit si rozsáhlé znalosti práva. Časté změny v právním systému. Řešení konfliktů mezi občany, přičemž pracovník má zůstat nestranný, proto nemůže souběžně konzultovat s oběma stranami sporu. „Zahlcující klienti“. Nedostatek zpětné vazby týkající se efektu poradenství. Chybějící možnost intervize a supervize na pracovišti. Zátěž administrativou.

**Kritické a velmi náročné situace:** Nutnost oznámit trestný čin, na který se vztahuje oznamovací povinnost (např. týrání dítěte), pokud se o něm pracovník věrohodně dozví. Klient vyžadující mnoho času a pozornosti. Klient, jehož problémy se nemění přes řadu poskytnutých konzultací. Klient v krizové situaci, zejména pokud má známky presuicidálního syndromu. Klient, který nechce opustit poradnu. Klient s agresivním chováním.<sup>134</sup>

### 7.3.3 Sociální pracovník v terapeutické komunitě (filantropické pojetí sociální práce)

„Smysl existence pracovní pozice

Podpora zotavení, podpora klientů při řešení záležitostí důležitých pro stabilizaci v samostatném životě po léčbě.

Sociální situace cílové skupiny a její hlavní potřeby

Věk klientů se obvykle pohybuje mezi 15–40 lety, převažují muži nad ženami. Řada klientů se v minulosti pokusila o nějakou formu léčby. Hlavní problém klientů je závislost na návykových látkách. Ve dvou komunitách v ČR jsou také závislé matky s předškolními dětmi, které kromě řešení jiných problémů potřebují i podporu při výkonu rodičovské role. Klienti mají někdy vedle závislosti na návykových látkách ještě osobnostní poruchu nebo duševní nemoc, nejčastěji depresi a/nebo úzkosti. Vyskytují se u nich poruchy myšlení. Mají sníženou frustrační toleranci. Je pro ně obtížně odložit uspokojení nějaké potřeby, mají nedostatečné sociální dovednosti. Řada klientů má za sebou kriminální delikty, v některých případech nedořešené. Řada klientů má dluhy.

Systémový kontext (legislativa, standardy)

Zákon o sociálních službách (Z 108/2006 Sb.).

Zákon o sociálně právní ochraně dětí (Z 359/1999 Sb.).

Zákon o pomoci v hmotné nouzi (Z 111/2006 Sb.)

Zákon o státní sociální podpoře (Z 117/1995 Sb.).

Občanský zákoník (Z 89/2012 Sb.).

Organizační rámce

---

<sup>134</sup> MATULAYOVÁ, T. a kol. Sociální pracovník v občanské poradně. Profesiogramy. *Časopis Sociální práce / Sociálna práca*, 2020, č. 10.



Terapeutická komunita je zřizována nestátní neziskovou organizací, nebo je sama takovou organizací. Zařízení jsou certifikována Radou vlády pro koordinaci protidrogové politiky.

Způsob definování cílů pro pracovníky

Podpora způsobu klientova života, který nezahrnuje užívání návykových látek.

Popis jednotlivých pracovních činností

Účast na terapeutických programech s klienty, případně s jejich blízkými lidmi. Poskytování individuálního poradenství klientům ve věcech nároků na dávky, řešení dluhů a exekucí, zaměstnání, bydlení, nároků na výživné, úpravu styku s dětmi a výkonu rodičovské odpovědnosti, trestního stíhání a výkonu alternativních trestů. Doprovázení klienta k jednáním a k výslechům.

Okruh spolupracujících subjektů

Police státní i městská, soudy, úřad práce, zdravotnická zařízení (včetně psychiatrických) a ordinace lékařů, resp. psychologů, PMS<sup>135</sup>, OSPOD<sup>136</sup>, školská ústavní zařízení. Školy. Mateřské školy a dětská centra. Organizace doprovázející pěstouny na přechodnou dobu. Městský úřad, krajský úřad.

Typy výsledků

**Formalizované:** Počet klientů, kteří dokončili pobyt. Počet klientů, kteří abstinují po uplynutí katamnstického intervalu.

**Faktické:** Klient po léčbě žije tak, že se obejde bez užívání návykových látek a současně je podle svých možností napojen na společnost.

Předpoklady k výkonu profese

**Nutná formální kvalifikace:** VOŠ, VŠ.

**Potřebné znalosti:** Legislativa, viz výše. Znalost fungování spolupracujících organizací. Adiktologické minimum, psychiatrické minimum, minimum z vývojové psychologie. Znalost dluhové problematiky. Znalost procedur policejního vyšetřování a soudního projednávání jak opatrovnických věcí, tak věcí trestních.

**Potřebné specifické dovednosti:** Vedení terapeutických programů pro klienty, případně jejich blízké lidi. (Žádoucí je sebezkušenostní výcvik). Řešení situací, kdy klient porušil pravidla léčby. Doprovázení klienta k jednáním a k výslechům.

**Měkké dovednosti:** Komunikační dovednosti.

**Žádoucí postoje, hodnotová orientace:** Schopnost vytvořit dobré pracovní společenství s klientem. Schopnost určovat klientovi hranice, případně uplatnit sankce.

**Využívané teorie, přístupy a metody:** Úkolově orientovaný přístup. Systemický přístup.

Kritéria úspěchu v profesi

**Kvantitativní kritéria:** Viz výše.

**Kvalitativní kritéria:** Viz výše.

Faktory ztěžující výkon práce

**Zdroje stresu/vyhoření:** Nespolečující jiné organizace. Nespolečující klient. Klient odpadlý z léčby. Řešení konfliktů mezi klienty.

**Kritické a velmi náročné situace:** Psychiatrické dekompenzace klienta. Porušení kardinálních pravidel léčby ze strany klienta (např. klient požil návykové látky, dopustil se agresivního chování vůči jinému klientovi...) a jeho následné vyloučení. Klientka – matka, která se přes veškerou podporu není schopna dobře starat o své dítě.<sup>137</sup>

<sup>135</sup> Probační a mediační služba.

<sup>136</sup> Orgán sociálně-právní ochrany dětí.

<sup>137</sup> MATULAYOVÁ, T. a kol. Sociální pracovník v terapeutické komunitě. Profesiogramy. *Časopis Sociální práce / Sociálna práca*, 2020, č. 10.

### 7.3.4 Sociální pracovník v zařízení sociální rehabilitace/ v sociálně terapeutické dílně (aktivistické pojetí sociální práce)

„Smysl existence pracovní pozice

Podpora dospělých lidí (od 18 do 64 let) s mentálním postižením, případně s psychiatrickou nemocí, v samostatném sociálním fungování.

Sociální situace cílové skupiny a její hlavní potřeby

Klienti kromě svého hendikepu mají v různé míře fungující rodinné prostředí. U některých rodina jako jejich podpora chybí. Mají obtíže se získáváním zaměstnání, s finanční situací, s vedením domácnosti (pokud ji mají), se společenskými kontakty, s partnerstvím, se sexualitou. Řada klientů má dluhy.

Systémový kontext (legislativa, standardy)

Zákon 108/2006 o sociálních službách.

Vyhláška 505 k tomuto zákonu.

Zákon o zaměstnanosti (Z 435/ 2004).

Zákon o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením (Z 329/2011).

Organizační rámce

Organizace je nestátní neziskovou organizací. Je registrovaná jako sociální služba.

Způsob definování cílů pro pracovníky

Zlepšení klientovy situace podle individuálního plánu podpory.

Popis jednotlivých pracovních činností

Hodnocení klientovy situace s účastí klienta, případně členů rodiny. Vypracování plánu podpory. Realizace plánu formou nácviku některých činností (např. vaření, vedení domácnosti, spravování financí, psaní životopisů, cvičné přijímací pohovory). Podpora nácviku pracovních dovedností. Doprovázení klienta k jednáním, jednání s potenciálními a stávajícími zaměstnavateli klientů. Jednání s odborníky a organizacemi, kteří se klientem zabývají. Podpora fungování klienta návštěvami v jeho domácnosti a poradenstvím, které je určeno klientovi, případně i rodině klienta. Realizace plánů se prováděje každé tři měsíce.

Okruh spolupracujících subjektů

Sociální služby pro klienty a jejich rodiny (stacionáře, chráněné bydlení, odlehčovací služby).

Úřady práce.

Psychiatrické a psychologické ordinace, psychiatrické nemocnice.

Zaměstnavatelé klientů, sociální odbory MÚ, banky.

Typy výsledků

**Formalizované:** Počet klientů v péči. Počet klientů, u nichž se povedlo najít a udržet práci. Počet klientů, u nichž se podařilo zavést splátkový kalendář a realizovat jeho dodržení.

**Faktické:** Vedle výše uvedeného – klienti, u nichž se povedlo zlepšit vztahy v rodině, partnerské vztahy, soběstačnost v běžném denním fungování (hygiena, strava, provoz bytu). Pozitivní změna v náplni volného času klienta.

Předpoklady k výkonu profese

**Nutná formální kvalifikace:** VOŠ, VŠ.

**Potřebné znalosti:** Legislativa. Síť místně dostupných služeb. Možnosti spolupracujících organizací. Dluhová problematika. Psychiatrické minimum. Problematika osobního rozvoje u lidí s mentálním postižením. Fungování rodinného systému u lidí s postižením, resp. s vážnou duševní nemocí.

**Potřebné specifické dovednosti:** Metody hodnocení klientovy situace a plánování. Adekvátní odhad potřebné míry podpory a jejích forem. intervence do rodinných vztahů. Pracovní poradenství. Dluhové poradenství. Poradenství v partnerských vztazích a v oblasti sexuality.

**Měkké dovednosti:** Komunikace, empatie, udržování hranic.

**Žádoucí postoje, hodnotová orientace:** Nestigmatizující postoj. Orientace na zplnomocňování klienta.

**Využívané teorie, přístupy a metody:** Poradenství, úkolově orientovaný přístup.

Kritéria úspěchu v profesi

**Kvantitativní kritéria:** Viz výše; délka období, po které klient po péči nepotřebuje další podporu.

**Kvalitativní kritéria:** Viz výše; ústup „sociální fobie“ klienta.

Faktory ztěžující výkon práce

**Zdroje stresu/vyhoření:** Změny klientova stavu. Klient s agresivním chováním. Nedostatečná týmová spolupráce v organizaci. Nedostatečná spolupráce subjektů zabývajících se klientem. Nedostatek jednoznačné a spolehlivé zpětné vazby od klientů. Stížnosti členů klientů/klientových rodin na pracovníky.

**Kritické a velmi náročné situace:** Manipulativní rodina, která má s klientem jiné plány, než jaké má pro sebe klient sám. Relaps klientovy psychózy. Podání návrhu na vyloučení klienta ze služby a jeho realizace.<sup>138</sup>

## 8 Interpretace získaných dat

Při tvorbě otázek k rozhovorům jsem vycházela z potřeb definovaných jako nedostatečnost či nadbytek a jsou takto vnímány sociálními pracovníky; dále pak z motivátorů (peníze, či jiné druhy ocenění, prémie). Rovněž vycházím z předpokladu, že *potřebné* znamená *prospěšné*.

Zjištěné potřeby jsou rozděleny podle vývojových potřeb Pessa Boyden (potřeba místa, sycení, podpory, ochrany a bezpečí), přestože některé potřeby korelují s potřebami Abrahama Maslowa. Jiné potřeby, například potřeba seberealizace či transcendence z výzkumu nevyplývaly. Původním záměrem bylo formulování potřeb podle obou charakteristik. Formulované potřeby byly nakonec analyzovány dle konceptu Pessa Boyden, protože tato charakteristika se jeví jako vhodnější. Obě charakteristiky potřeb jsou popsány v teoretické části.

Výzkumná otázka byla formulována takto: Jaké potřeby má obor sociální práce v ČR? Otázky kladené respondentům jsou uvedeny v příloze II.

### 8.1 Potřeba místa

#### 8.1.1 Zázemí, pracovní podmínky

Potřeba zázemí, materiálního vybavení, vyhovujících pracovních podmínek není problémem jen u neziskových organizací. Zaměstnanci jsou často ti, kdo potřebné vybavení sami shánějí nebo přispívají z vlastních zdrojů. Pracovní podmínky sociálních pracovníků jsou dle respondentů mnohdy nedostačující.

---

<sup>138</sup> MATULAYOVÁ, T. a kol. Sociální pracovník v zařízení sociální rehabilitace / v sociálně terapeutické dílně. Profesiogramy. *Časopis Sociální práce / Sociálna práca*, 2020, č. 10.

Tento fakt potvrzuje R. 1, která sice pracuje ve státní správě, s potřebným vybavením, které potřebuje pro výkon své práce, však spokojená není: „*Podmínky, ve kterých pracuju, jsou otravné, co se týče materiálního vybavení i technického zázemí.*“

Nedostatečné materiální a technické vybavení vnímá i R. 2: „*Spoustu vybavení si sháníme sami, technika je zastaralá.*“

Nevyhovující pracovní podmínky v praxi snášejí hůře ženy (R. 1, R. 2). Etika péče, která je feministickou etikou, spojená především s Carol Gillianovou, rozlišuje pojetí morálky žen a mužů, lze tedy říci, že špatné pracovní podmínky mohou negativně ovlivňovat pracovní výkony i celkovou spokojenost sociálních pracovníků, na což mohou doplatit vždy v důsledku jen klienti. U mužů je klíčovým morálním imperativem respekt k právům ostatních (ochrana práv na život a seberealizaci je nazvána etikou spravedlnosti), u žen je morální imperativ rozpoznávání trápení druhých a úleva (etika péče). Morální dilemata žen jsou řešena se zřetelem na zachování vztahů, u mužů je upřednostňován abstraktní morální princip, přičemž obě pojetí morálky jsou rovnocenná.<sup>139</sup> V praxi se může projevat nedostatečnou empatií mužů ve vztazích ke kolegům, v přístupu ke klientům.

Nepříznivé pracovní podmínky rušivým vlivem narušují pracovní pohodu a ovlivňují vlastní pracovní výkon. Práce, která je svým charakterem sociální činností, umožňující pracovníkům společenské postavení, a je podmínkou pracovní morálky a výkonnosti. Společně například s nízkou mzdou nebo špatnou organizací práce mohou podmínky pracoviště souviset s nespokojeností se sociálním zařazením. Nevhodné fyzické podmínky ovlivňují pracovníky podobným způsobem.<sup>140</sup>

Kvalitní zázemí a vybavení, stejně jako vztahy na pracovišti, tedy souhrnně pracovní prostředí je z pohledu utilitarismu – užitečností systémem péče o zaměstnance, nazývaný well-being<sup>141</sup>. Bývá součástí především nadnárodních korporací, které se zaměřují na duševní zdraví a pohodu svých zaměstnanců a náleží do systému benefitů.

## **8.2 Potřeba sycení (uváděna též jako potřeba péče)**

### **8.2.1 Finanční ocenění sociálních pracovníků**

Nespokojenost s výší odměňování je průsečíkem v pohledu respondentů. Nízké příjmy v tomto oboru versus nároky na sociálního pracovníka mohou být příčinou nedostatku motivace nebo frustrace. Rovněž se podílí na nedostatku kvalitních pracovníků, případně na nedostatku pracovníků obecně.

R. 1: „*Finanční ocenění docela ‚pokulhává‘, trochu se to zlepšilo s koncem roku díky vyplacenejm odměnám.*“

R. 3 vidí problém s oceněním podobně: „*Samozřejmě v týhle profesi nemáme vysoký platy, situace se sice trochu za ty roky zlepšila, ale vzhledem ke vzdělání a náročnosti by to mělo být mnohem lepší. Materiální zázemí v nezisku je vždycky horší, naštěstí jsou kolem spolupracující organizace, sponzoři, podporovatelé.... Benefity žádné nemáme.*“

R. 4 má vedlejší příjem vedle hlavní pracovní činnosti: „*Mám vedlejšák, jako samoživitelce mi nic jinýho nezbejvá a dřív jsem měla i nějaký dávký.*“

<sup>139</sup> Srov. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. *Časopis Sociální práce / Sociálna práca*. 2010, č. 3, s. 83.

<sup>140</sup> Srov. HOŘEJŠOVÁ, D. *Zaměstnanec v zátěžových situacích*. [online]. Českomoravská konfederace odborových svazů a Asociace samostatných odborů. Praha: 2012, s. 25 [cit. 18. března 2022]. Dostupné na: [https://ipodpora.odbory.info/soubory/dms/ukony/13047/6/down\\_3451.pdf](https://ipodpora.odbory.info/soubory/dms/ukony/13047/6/down_3451.pdf).

<sup>141</sup> Stav úplné tělesné, duševní a společenské pohody.

Potřeba dostatečného finančního ohodnocení je v sociální práci dlouholetým problémem, který se týká nejen státní sféry, kde jsou zaměstnanci zařazeni na základě aktuálních platových tabulek. Problém je i v neziskovém sektoru. Systém benefitů, které jsou poskytovány ve veřejné správě, zde chybí.

Psychosociální rizika – nedoceněnost a celková nespokojenost mezi pracovníky může způsobovat absentismus či prezentismus, zhoršení pracovního výkonu. Dopady jsou také v pracovní úrazovosti, v negativním sociálním chování na pracovišti (například mobbing – šikana ze strany kolegů, bossing – šikana ze strany nadřízeného), krátkodobé nemocnosti. Následky se mohou projevat v poruchách duševního i fyzického zdraví, jako jsou únava, úzkosti, depresivní příznaky, bolesti hlavy, bušení srdce, zvýšený krevní tlak, poruchy spánku nebo příznaky syndromu vyhoření.<sup>142</sup>

Nedoceněnost je pocitem a pocity jsou přírodními jevy. Vynořují se nezávisle na naší vůli. Rozdíl mezi pocity a činy je však v tom, že za pocity odpovědní nejsme, ale za činy ano. Se špatným pocitem se dá žít v dlouhodobé perspektivě za předpokladu „*být s ním*“ a přijímat jej kladně.<sup>143</sup>

### 8.2.2 Uznání a prestiž sociální práce

Nedostatečné uznání sociálních pracovníků je aspektem, na němž se respondenti shodují. Ocenění podle nich zpravidla přichází v momentu, kdy člověk pomoc sám potřebuje. Nedostatečný respekt k profesi sociální práce si vysvětlují malou osvětou i špatným „mediálním obrazem“.

R. 1 vnímá svoji profesi jako nedoceněnou a srovnává přístup veřejnosti s bývalou pozicí, kdy pracovala v neziskové organizaci: „*Když to srovnám s touhle pozicí, že jsem teď jako ‚ten úředník‘, tak jsem podle lidí osoba, co jim komplikuje život, je neochotná a svůj plat si nezaslouží... Jenže já musím rozhodovat podle předpisů. Často je to demotivující.*“

R. 2 vidí problém s otázkou prestiže podobně: „*Tuhle práce беру jako poslání. Podle mě sociální práce jako taková nikdy žádnou prestiž neměla a otázka je, jestli někdy mít bude.*“

R. 3 vnímá dvojí pohled veřejnosti na sociální problematiku: „*Na jednu stranu lidi nechtěj vidět určitý sociální problémy. Nadávaj na to, že to stojí peníze. Naši práci stejně neocení. O sociální práci by se mělo víc mluvit. Já беру mojí práci jako službu společnosti.*“

Respondenti se shodují, že nízká prestiž sociální práce je jejím nedostatkem, na kterém je třeba pracovat. Přesto za hlavní motivaci považují to, že je jejich práce posláním či službou veřejnosti. Za důležité je podle nich zvyšování povědomí o sociální práci.

„*Problémem pro sociální pracovníky je, že když technická základna a síla spočívá ve slovní zásobě, jež zní každému důvěrně, budou mít potíže s vysvětlováním a uplatňováním monopolu svých kompetencí. Pro diváky se nejeví praxe sociálních pracovníků výrazně odlišná od běžného sociálního styku. Není zde velká ochota či zjevná potřeba předat profesní kontrolu sociálním pracovníkům, a protože sociální pracovníci nejsou vnímáni jako držitelé ojedinělé či podstatné schopnosti, převaha moci zůstává společnosti. do ‚hry‘ vstupují i další faktory, jako je moc profesní skupiny, slučitelnost*

<sup>142</sup> Srov. LIPŠOVÁ, V. *Stres a šikana jsou na pracovištích stále přehlíženy*. [online]. Revue pro sociální politiku a výzkum. [cit. 18. března 2022]. Dostupné na: <https://socialnipolitika.eu/2019/02/stres-a-sikana-jsou-na-pracovistich-stale-prehlizeny/>.

<sup>143</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006, 5. vydání.

*jejich zájmů se zájmy mocných, míra podpory, kterou má skupina od veřejného mínění.* <sup>144</sup>

### 8.2.3 Změna systému

Nutnou změnu systému sociální práce vidí většina respondentů jako klíčovou od sociálních dávek po sociální služby. Odlišně tyto potřeby vnímají sociální pracovníci v závislosti na typu organizace, v níž pracují. Zmiňují i finanční limity, které nejpálčivěji cítí zaměstnanci nestátních neziskových organizací. Špatně nastavené jsou podle nich například sociální dávky, konkrétně příspěvek na péči, který nezohledňuje osoby mentálně postižené. Dle respondentky č. 4 je tato dávka striktně modelována pro osoby tělesně postižené.

R. 1, ač představuje administrativní pojetí, vidí nedostatek v přístupu institucí ke klientům, který není komplexní, nezahrnuje tedy všechny problematické úrovně života klientů a zabývá se jen částí stanovenou zákonem. Státní správu nepovažuje za dostatečně flexibilní: *„Myslím si, že zakopanej pes je ve veřejný správě a dalších institucích, který jsou opakovaně v kontaktu s problémovějma klientama, ale díky profesnímu nastavení nevidí nebo nemaj důvod vidět jejich životní situaci tak nějak komplexně. Vyzobnou si jen tu svojí část, ono ani nejde odhalit všechny problematický oblasti klienta, když si je on sám neuvědomuje nebo mi je neřekne. Takže často jsem jen takovej důvěrník, a ne opora pro zvládání problémovějch situací.“*

R. 2 se domnívá, že systém je nedostatečný, umocněný krizemi: *„Systém jako takovej by potřeboval reformu a celkově jinej přístup. Někde je systém represivní a jinde jsou klienti přepečovávaný, což vede k jejich neaktivitě. Problém neziskovějch organizací jsou samozřejmě peníze. Pak narůstá počet klientů, který dřív problém neměli.“*

R. 4 popisuje problém s financováním organizace u plánování a kvality sociálních služeb: *„Sociální služby jsou limitovaný ročním rozpočtem, realita je taková, že v září předchozího roku se pišou žádosti o peníze. Na účet naší organizace dostanem peníze zhruba od března do června dalšího roku, první měsíce se služby platěj z kontokorentů a je stop stav. Což považuju za kámen úrazu, těžko se dá plánovat, zkvalitňovat služby a podobně.“* Kriticky rovněž hodnotí konkrétní dávku, a to příspěvek na péči: *„Nejsou posuzovaný objektivní potřeby a limity klienta. Dotazník na sebeobsluhu, ze kterýho vychází posudková komise, vůbec nemyslí na limity mentálně postiženejch, protože skoro všichni si umí otevřít petku (PET láhev – pozn aut.), namazat chleba, najíst se, oblíct a tak. Bez stálý asistence nejsou schopný se o sebe postarat, maj limit v uvažování, orientaci, vlastní bezpečnosti, potřebujou celodenní péči.“*

Za nutné změny považují respondenti financování organizací, komplexnost péče a provázanost institucí. Sociální dávky by měly zohledňovat dostatečně konkrétní cílové skupiny klientů.

Utilitarismus, jako teleologická koncepce (z řečtiny, teleos = cíl, účel), jehož představiteli jsou např. Jeremy Bentham (co největší štěstí pro co nejvíce lidí) či John Stuart Mill (rozlišování užitečného a neužitečného sebeobětování), je jednou z nejrozšířenějších etických teorií. Podle této teorie chování není dobré ani špatné samo

---

<sup>144</sup> NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. [online]. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Sborník studijních textů*. Ostrava: 2008. Ostravská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce. [cit. 18.března 2023]. Dostupné na: [https://projekty.osu.cz/tsp/dokumenty/sbornik\\_tsp.pdf](https://projekty.osu.cz/tsp/dokumenty/sbornik_tsp.pdf), s. 388.

o sobě, důležité jsou následky činů, od nichž je odvozována morálnost jednání.<sup>145</sup> Všechny tyto definované potřeby by z pohledu utilitarismu znamenaly, že systém, který nedostatečně zabezpečuje sociální pracovníky, je svým způsobem nespravedlivý. Na jedné straně jsou respondenty vnímány jejich vlastní potřeby – finanční ocenění, materiální zabezpečení, potřeba prestiže profese. Tyto potřeby by pak mohly být ohodnoceny, které udává sama společnost, kterou reprezentují vládní činitelé. Pokud zákonodárci nevidí sociální práci jako jednu z priorit, kterou je třeba ocenit, dávají tím signál celé společnosti. Na straně druhé je rozdílný přístup ke klientům a potřeba jejich sjednocení. Respondentka č. 1 s administrativním přístupem si je vědoma svého nastavení v legislativní rovině. Zároveň je vázána Etickým kodexem, který jí poskytuje určitý ochranný rámec, ve kterém by se měla pohybovat. Nad rámec svých povinností však svým klientům dle svých slov pomoci nemůže (?). Uvědomuje si však rozdílný přístup sociálních pracovníků podle typu organizace díky možnosti vlastního srovnání.

### 8.3 Potřeba ochrany (bezpečí)

#### 8.3.1 Zastřešující profesní organizace sociálních pracovníků

Profesní organizace sociálních pracovníků není pro respondenty organizací, která by byla zcela klíčová, její přínos by ocenili za určitých podmínek.

R. 1: „*Kdyby měla nějaký vliv a dokázala prosazovat potřebný změny, tak ano. Pokud to má být další ukřižovaná skupina, co nikdy nebyla v praxi a má hlásat práva klientů nad lidský práva pracovníků, těch hlasů už je dost, a to jsou pak vyhozený peníze, který jde použít na mnohem potřebnější věci.*“

R. 2 si myslí, že by organizace byla prospěšná: „*Uvítala bych, myslím si, že by to sociální práci prospělo, i samotnejm pracovníkům.*“

R. 3 si není úplně jistý přínosem: „*Záleží na lidech, který by v organizaci působili, jak by byli nastavení, ochotný se prosazovat a hájit spravedlivě zájmy klientů, nás, pracovníků, a organizací. Kdyby našli vyváženost, hledali kompromisy a používali zkušenosti z praxe, bylo by fajn dát o sobě vědět. Pak by mohla mít sociální práce i nějakou prestiž.*“

R. 4 nemá na tuto organizaci žádný názor.

Pro respondenty není zmiňovaná zastřešující profesní organizace zcela důležitá, její pozitiva vidí pouze částečně. Členem profesního uskupení není žádný z respondentů. Potřeba bezpečí tedy není zcela naplněna. Bylo by tedy přínosem povinné členství ve střešní profesní organizaci? Z hlediska prospěšnosti je možné se domnívat, že ano. Pokud by všichni sociální pracovníci, kterých je odhadem 15 000,<sup>146</sup> byli povinně členy, měli by více možností pro ovlivňování potřebných změn a zároveň by byli více na očích veřejnosti.

Deontologie, jejímž představitelem je Immanuel Kant, je nauka o povinnostech. Kantův mravní zákon platí bezpodmínečně, na základě rozumu, imperativy (předpisy vůle) pak Kant dělí na imperativ hypotetický (jednání pouze jako prostředek pro nějaký účel) a kategorický („*Jednej jen podle té maximy, od níž můžeš zároveň chtít, aby se stala obecným zákonem*“) <sup>147</sup>. Kant dále uvádí povinnosti vůči sobě samotnému a povinnosti vůči ostatním a tyto povinnosti dále dělí na nutné a nahodilé (záslužné). Z hlediska

<sup>145</sup> Srov. THOMPSON in NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. *Časopis Sociální práce / Sociálna práca*. 2010, č. 3, s. 80-81.

<sup>146</sup> Srov. MATOUŠEK, O. (ed.): *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*, Praha: Univerzita Karlova, Karolinum, 2021, s. 146.

<sup>147</sup> KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. 3. oprav. vydání. Praha: Oikoymenth, 2014, s. 40.

záslužnosti vůči ostatním by tedy povinné členství v profesní organizaci bylo pozitivní, protože by přispívalo k blaženosti (štěstí) druhých.<sup>148</sup>

## 8.4 Potřeba podpory

### 8.4.1 Kvalitní vzdělání, vzdělávání, seberozvoj

Sociální pracovník jako přímý aktér sociální práce musí disponovat příslušným vzděláním. Kvalitní vzdělávání, které by mělo reagovat flexibilně v závislosti na rychle se měnících podmínkách společnosti, je respondenty za důležité.

R. 1, jako absolventka vyšší odborné školy není motivována k případnému doplnění vzdělání: „*Požadavky na VŠ versus plat mi přijdou vtipný (ironie – pozn. aut.). Motivace minimální. Jiný obory jsou mnohem líp placeny než sociální pracovník s vysokou školou. Jinak uznání vzdělání VOŠ na vysokých školách by bylo určitě dobrý.*“

Supervize jako nástroj podpory R. 1 v nynějším zaměstnání postrádá: „*Supervize, který fungovaly v sociálních službách, mi chyběj. Aspoň využívám nabídku vzdělávacích programů, co nám pravidelně choděj.*“

Otázku flexibilního reagování vzdělavatelů na změny v sociální oblasti považují respondenti za důležitou.

R. 2: „*V každém oboru je nutný přehodnocovat a aktualizovat podle aktuálního stavu. Taký nemůžete léčit a učit jako před sto lety.*“

R. 3 k otázce reflexivní praxe říká: „*Snažím se být spravedlivej k sobě, k lidem v mým okolí, ke klientům. Říkám, co cítím, cítím, co říkám.*“

Supervizi v sociálních službách vnímá jako potřebnou: „*Supervizi máme pravidelně, ta je určitě důležitá pro všechny zaměstnance v sociálu (v sociálních službách – pozn. aut.).*“

Vzdělání sociálního pracovníka považují respondenti za dostatečné i svým vlivem na rozvoj osobnosti.

R. 2: „*Myslím si, že v rozvoji osobnosti mi hodně pomohlo studování vejšky (vysoké školy – pozn. aut.) v oboru, myslím, že to mi pomohlo rozvinout osobnost, a tak nějak formovat mý názory a hodnoty.*“

Další vzdělávání v sociální práci především v podobě akreditovaných kurzů pak někteří respondenti považují za nedostatečné, jako například R. 4: „*Po těch letech vidím povinný vzdělávání jako vyhozený peníze. Na začátku byly fajn stáže v jinejch zařízeních i povinný vzdělávání, sdílení zkušeností s kolegy. Teď už není adekvátní nabídka. Co trh nabízí, mám absolvovaný a kurzy se opakujou nebo jsou pro jinou cílovku (cílovou skupinu – pozn. aut.).*“

V otázce odbornosti vidí R. 4 pozitiva ve Vyšších odborných školách: „*Nejvíc mi dala VOŠka (Vyšší odborná škola – pozn. aut.), kde byla propojená teorie a praxe, díky tomu jsem mohla rychle naskočit do procesu.*“

Často nedostatečnou průpravu pracovníků v sociálních službách, mnohdy nemotivovaných a „nasměrovaných“ z Úřadů práce z řad nezaměstnaných uchazečů o práci v kombinaci s nízkým ohodnocením vnímá R. 4 jako problém, který se projevuje nedostatkem pracovníků v sociálních službách: „*Pracáky chrlejí absolventy kurzů, kvalita těch kurzů je sporná. Tyhle PSS (pracovníci v sociálních službách – pozn. aut.) nemá dost praxe ani teorie, často ani předpoklady k týhle práci, jenže jsou často nuceny do rekvalifikací v oborech, kde je nedostatek lidí a není nutný extra vzdělání.*“

Pozitivně hodnotí respondenti, kteří jsou absolventy vyšší odborné školy, právě toto studium, které výborně propojuje teorii s praxí. Supervize je vnímána jako prostředek

<sup>148</sup> Srov. Tamtéž, s. 49.



k osobnímu růstu a zároveň duševní hygieně. Uznávání vyššího odborného vzdělání na veřejných vysokých školách by respondenti uvítali, přesto je vysokoškolské vzdělání vnímáno jako demotivující vzhledem k finančnímu ohodnocení. Kriticky hodnotí i absolventy akreditovaných kurzů, kterými procházejí pracovníci v sociálních službách. R. 2 rovněž upozorňuje na fakt, že vzdělání sociálních pracovníků je sice nezbytné, ale empatie, pokora a pozitivní vztah k lidem musí být vrozené. Za důležité aspekty považuje osobnostní předpoklady a lidskost.

Vedle kvalitního vzdělání i dalšího vzdělávání je důležitá práce na seberozvoji (rozvoji osobnosti), na kterém se podílí supervize, nácvik měkkých dovedností, reflexivita v sociální práci, lidskost a etický přístup. Posílení na straně vzdělavatelů jako další potřebu sociální práce k pružnému reagování na aktuální potřeby oboru respondenti nejsou schopni posoudit, protože od doby jejich studia uplynula řada let. Přesto souhlasí s tím, že vzdělání by mělo odpovídat aktuálním podmínkám a flexibilně na ně reagovat.

Výše uvedené potřeby se nacházejí někde mezi povinnostmi (deontologie) a dobrou vůlí. Pokud se chci stát sociálním pracovníkem, musím splnit nutnou kvalifikaci. Toužím-li být profesionálem a dobrým sociálním pracovníkem, musím na sobě dále pracovat. Tím se sociální pracovník stává prospěšným pro druhé i pro sebe. Vzdělávání kultivuje osobnost (R. 2), vzdělání zaměřené na etickou reflexi pak napomáhá přímo v praxi.

Na sociální pracovníky jsou kladeny vysoké nároky, co se týče morálního chování a zachování vysokého standardu etické praxe<sup>149</sup>. Reflexivní učení spočívá zejména v posilování schopnosti uvědomění a odhalení osobních hodnot a přesvědčení, a jejich ovlivňování výkonu praxe sociální práce sociálními pracovníky.<sup>150</sup> Reflexivní učení také umožňuje pracovníkům posilovat schopnost efektivněji zvládat současné problémy v praxi, vyrovnávat se s pochybami, nejistotou a dilematy.<sup>151</sup> Tím napomáhá větší jistotě v praktické sociální práci i zkvalitnění praxe.

#### 8.4.2 Ovlivňování sociální práce sociálními pracovníky

R. 3 provádí přednáškovou činnost ve školách v rámci preventivních programů, kde upozorňuje na téma závislosti na návykových látkách: „*Jezdim po školách a přednáším o problematice závislosti, představuju moji práci i sociální práci obecně. Chodím pravidelně volit.*“

R. 4 je absolventkou psychoterapeutického výcviku s vlastní praxí, provozovanou jako vedlejší pracovní činnost: „*Dělám prezentační akce na klíč pro veřejnost. Můžu pracovat s vlastními tématy, takže využívám svoje zkušenosti a seznamuju veřejnost se sociální prací.*“

Politické moci pak respondenti nedůvěřují, jako například R. 2: „*Když si politická reprezentace něco usmyslí, tak si to prosadí. Volit ale chodím.*“

R. 4 k politickému vlivu dodává: „*Cíleně se vyhejbám politickéjm spekulacím, slibům a tlachům, který nikam nevedou. Je to takový veřejný vytahování ‚slibem nezarmoutíš‘ a to napříč stranama. Tudy cesta nevede.*“

Nedůvěra v politické změny je dána dlouhodobou politickou situací. Čelní představitelé podle respondentů nepovažují sociální otázky za prioritní. Otázka osobní angažovanosti je tak dle nich důležitá jen částečně.

Všichni oslovení však ovlivňují sociální práci pasivní účastí ve volbách a pravidelně volí své politické reprezentanty. Jako další osobní angažovanost mimo pracovní činnost

<sup>149</sup> Srov. GIBSON, CLARK in GLUMBÍKOVÁ, K. *Reflexivita v sociální práci s rodinami*. Praha: Grada Publishing, 2020, s. 47.

<sup>150</sup> Srov. SAVAYA, GARDNER in GLUMBÍKOVÁ, K. Tamtéž, s. 47.

<sup>151</sup> Srov. CHIU, GARDNER, FOOK in GLUMBÍKOVÁ, K. Tamtéž, s. 47.

uvedli respondenti lektorskou a přednáškovou činnost. Dobrovolnictví ve volném čase se nevěnuje žádný z nich, členem profesního uskupení rovněž není nikdo z respondentů.

*„Absence motivace způsobuje, že sociální pracovníci nevidí v dosahování oborových zájmů sociální práce žádný smysl a nedokážou nalézt ve svém případném konání v rámci dosahování zájmů smysluplnost a význam.“<sup>152</sup>*

Z důvodů neaktivity sociálních pracovníků se tedy obor sociální práce zřejmě rozvíjet nemůže.

Přesto by ovlivňování sociální práce pracovníky mělo vyplývat ze samotné podstaty profese: *„Sociální pracovníci v rámci odpovědnosti ke své odbornosti mají usilovat o vliv nad obsahy svého povolání a jeho kvalitou, prezentovanou také ve vlastním výkonu práce s klienty, koncepční, metodické i výzkumné práci.“<sup>153</sup>*

### 8.4.3 Posílení prevence v sociální práci

Prevenici považuje R. 1 za klíčovou: *„Za mě důležitá prevence je finanční gramotnost už od mala, vidím, že určitý skupiny lidí prostě neumějí hospodařit s penězma.“*

R. 2 vidí důležitou prevenci v oblasti sociálního vyloučení a bytové problematiky: *„Špatná je situace v sociálním bydlení. To je nutný řešit.“*

R. 3 vnímá nedostatečnost u prevence závislostí, důležitá je však i dostupnost lékařské péče, jako například psychologické péče, kterou zmiňuje R. 4 jako nástroj prevence a péče o zdraví, jehož nedílnou součástí je rovněž zdraví duševní.

R. 4: *„Lidi s psychickéjma problémama přibývá, vidíme to u nás. Je dobrý, že o duševním zdraví se dost mluví, ale prevence je stejně málo, stejně jako tý lékařský péče...“*

Prevenici respondenti považují za potřebný nástroj eliminace sociálních problémů. Shodují se, že oblast prevence je důležitá a měla by jí být věnována vyšší pozornost.

Primární prevence cílí na celou populaci (například edukace na základních školách nebo v nízkoprahových zařízeních pro mládež). Utilitarismus mravně hodnotí jednání *„na základě následků, konsekvencí či účinků, které lze od jednání očekávat.“* Na základě principu užitečnosti je kritériem *„prospěšnost, užitečnost následků jednání pro uskutečnění něčeho, co je dobré samo o sobě.“* Důležité je tedy to, co jednání způsobilo.<sup>154</sup>

## 8.5 Potřeba limitů (hranic)

### 8.5.1 Vztahové hranice

Respondenti jsou přesvědčeni o nedostatečných kompetencích sociálního pracovníka versus práva klientů a kritizují často prosazovaný pro-klientský přístup.

R. 1: *„Nesetkávám se s porušováním práv klientů, spíš s takovým nešvarem, že jsou klienti nezodpovědní vůči instituci, která jim pomáhá řešit jejich špatnou životní situaci a že se odosobňují od svých problémů. Nemaj pocit, že by měli ke zlepšení své situace přispět sami, jsou neochotní spolupracovat a pro mě je nejhorší to, že se snažej systém obelstít, a to se děje často. Já jako úředník jsem tu pro lidi a řeším jejich konkrétní problém. Vnímám i ty další, s kterejma se mi klienti občas svěřujou. Náplň mojí práce*

<sup>152</sup> BALÁŽ, R. MUSIL, L. *Faktory bránící dosahování oborových zájmů sociální práce.* [online]. ResearchGate. s. 66. [cit. 19. března 2023]. Dostupné na: [https://www.researchgate.net/publication/327363080\\_Factors\\_Obstructing\\_Achievement\\_of\\_Social\\_Work\\_Professional\\_Concerns](https://www.researchgate.net/publication/327363080_Factors_Obstructing_Achievement_of_Social_Work_Professional_Concerns).

<sup>153</sup> Tamtéž, s. 388.

<sup>154</sup> ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky.* Praha: Zvon, České katolické nakladatelství, 1994, s. 32.

*a poslání mi moc neumožňuje se věnovat klientovi víc do hloubky, ani na to není čas. Jeho ale stejně nejvíc zajímá, jestli bude mít peníze včas na účtu.“*

S porušováním práv klientů se nesetkává ani R. 2: *„Já nevidím porušování práv našich klientů, často klienti využívají systém a vyhovuje jim to. Nechtěj převzít odpovědnost za svůj život, jsou rádi, že se o ně někdo stará, nemají důvod pracovat, řešit svoji situaci.“*

R. 3 se domnívá, že postavení sociálního pracovníka je dehonestováno systémem, proto tak reaguje i společnost: *„Kompetence sociálního pracovníka narážej na práva klienta, jsou často v konfliktu.“*

R. 4 si myslí, že chybí rovnováha ve vzájemném vztahu sociální pracovník – klient: *„Pro-klientskej přístup v praxi znamená, že klienti znají svoje práva, ale povinnosti už ne.“*

Potřebu limitů (hranic), které nejsou mezi sociálními pracovníky a klienty fakticky vymezeny, je možné vnímat očima respondentů jako problematiku „narůstajících práv klientů“. Práva klientů v sociální práci považují za více než dostatečné, postavení sociálního pracovníka by bylo třeba posílit. Je ale možné, že svou moc či kompetence si pracovníci nepřiznávají nebo je nevidí. Hranice vztahů mezi pracovníkem a klientem je třeba vymežit, často jsou však určena typem či vedením organizace.

Stížnosti na „narůstající práva“ klientů mohou být dána špatným nastavením hranic ve vztahu sociální pracovník – klient. Vymezení hranic ve vztazích jsou v pomáhajících profesích určitě potřebná. Odlišné hranice bývají nastavené i dle jednotlivých typů respondentů. „Úředník“, který sice jedná podle Etického kodexu a zamítne klientovi dávku z důvodu nesplnění formálních požadavků podle legislativy, může svým rozhodnutím existenčně ohrozit další klientův život (například výpověď z nájmu, čímž se klient ocitá v tíživé životní situaci zcela bez prostředků a zároveň se může stát dlužníkem na povinném pojištění apod.). Klient tento akt může vnímat jako projev moci. Podobně ale může jednat i „filantrop“, který vyřadí z terapeutické komunity klienta z důvodu vážných porušení pravidel, přestože lidský přístup a láska k bližnímu jsou jeho hlavními hodnotami. Řešením při jednání s druhými může být Kantův imperativ: *„Jednej tak, abys používal lidství jak ve své osobě, tak v osobě každého druhého vždy jako účel, nikdy pouze jako prostředek.“*<sup>155</sup> Za dobro je Kantem považována již sama dobrá vůle bez ohledu na následky.

V případě neposkytnutí dávek, vyloučení klienta z komunity nebo odmítnutí poskytnutí jiné služby může znamenat problém. Zde by bylo na místě užití utilitaristického pravidla štěstí co největšímu počtu lidí, protože při hodnocení jsou důležité následky.

## **8.5.2 Pracovní limity**

Potřeba limitů, jako je například maximální počet klientů na pracovníka, administrativa, nárůst byrokracie, požadavky na výkon. To jsou aspekty, kde je potřeba také stanovit limity.

Administrativu považuje R. 1 za součást své práce: *„Papírování se nevyhnete nikde, je to ve všech oborech a jak se říká, co není na papíře, to se nestalo. Je ho ale moc a musíme stíhat klienty i papírování.“*

Administrativní zátěž vidí R. 4 následovně: *„Byrokracie se navyšuje, stohy papírů, zápisů, evidencí, výkazů. To všechno na úkor samotný práce s klientem.“*

<sup>155</sup> KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. 3. oprav. vydání. Praha: Oikoymenth, 2014, s. 48.

Rovněž poukazuje na tlak ze strany vedení: „*Hodně organizací dneska jede na výkon a my taky, takže vedení tlačí na kvantitu.*“

Potřeba limitů souvisí s množstvím administrativy, nárůstem byrokracie, nedostatkem času na klienty. Může být způsobena nedostatkem personálu i tlakem vedení organizací a jejich požadavky na „výkon“, kdy je upřednostňován co nejvyšší počet klientů. Tyto faktory ovlivňují chod organizace, kde mohou být pracovníci zahlceni množstvím klientů, čímž se může snižovat kvalita poskytovaných služeb. Faktem ovšem je, že práci v neziskovém sektoru je nutné vykázat z důvodu financování služeb.

Z hlediska etiky péče by bylo vhodné zohledňovat potřeby zaměstnanců, kteří jsou mnohdy přetížení. Z pohledu utilitarismu by se kvantitativní kritéria štěstí měla vztahovat i na zaměstnance.

Podle deontologie je pak nepřímou povinností zajištění vlastního štěstí, protože nedostatek spokojenosti může snižovat ochotu k mravnímu jednání.<sup>156</sup>

Použití etických teorií v sociální práci však bývá i kritizováno: „*Autoři v oblasti sociální práce často redukuji etické teorie pouze na teorie utilitaristického (teleologického) a deontologického typu, popisují jejich silné a slabé stránky a zkoumají možnosti praktického využití těchto teorií. Díky určité vyčerpanosti těchto klasických teorií věnují pozornost i jiným pohledům – jde např. o etiku účasti nebo o znovudocnění etiky ctností. V této souvislosti upozorňují na to, že v moderní době se lidé odvrátili od etiky ctností a přiklonili se spíše k teorii přirozených práv k utilitarismu, což následně způsobilo krizi moderny.*“<sup>157</sup>

---

<sup>156</sup> Srov. Tamtéž, s. 18.

<sup>157</sup> NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. [online]. Brno: Masarykova univerzita, 2001. [cit. 18. března 2023]. Dostupné na: [https://is.muni.cz/el/1423/jaro2009/SPP807/um/Necasova\\_-\\_skripta.pdf](https://is.muni.cz/el/1423/jaro2009/SPP807/um/Necasova_-_skripta.pdf). s. 45

## Souhrn výsledků

Diplomová práce se věnuje problematice potřeb sociální práce z pohledu sociálních pracovníků. Ti jsou přímými aktéry sociální práce a s těmito potřebami se potýkají denně, stejně jako s množstvím etických otázek, které s jejich prací a mnohdy s rozhodnutími, které musí učinit, souvisí.

Potřebami oboru sociální práce jsou materiální zázemí a vhodné pracovní podmínky ve státní správě i v neziskovém sektoru. Ty jsou vnímány jako nedostatečné, přičemž tento aspekt mnohdy přispívá ke snížené kvalitě poskytovaných služeb.

Finanční ohodnocení sociálního pracovníka, který musí mít minimálně vyšší odborné vzdělání, je ve srovnání s jinými odbornými profesemi smutným, až nedůstojným faktem. Není neobvyklé, že samotní sociální pracovníci pobírají některé sociální dávky, čímž se sami stávají klienty sociálního systému. Jiní aktivizují další zdroje a mají vedle hlavního zaměstnání jinou výdělečnou činnost.

Psychosociální rizika, jako nedocnění a nespokojenost pracovníků, které je zmíněno u reflexe potřeb (potřeba péče, ocenění), mohou vést ke špatné kvalitě poskytovaných služeb, což v konečném důsledku odnáší klienti.

Zmiňovaná prestiž oboru sociální práce je v české sociální práci zatím nesplněným požadavkem. Bylo by třeba zvyšovat povědomí a osvětu o oboru sociální práce. Sociální pracovníci jsou často vystavováni tlaku ze všech možných stran. Veřejnost bývá ovlivněna mediálními kauzami a tato nevole se pak obrací ke všem sociálním pracovníkům. „Špatná“ rozhodnutí vedou ke stigmatizaci sociálních pracovníků. Souvislosti jsou i v silně individualizované a polarizované společnosti, která je negativně ovlivněna médii a mnohdy diskutabilními politickými rozhodnutími.

Nadřazení „nutí“ své podřízené k maximálnímu výkonu na úkor kvality služeb, jiní, zejména ve státní správě, k přísnému posuzování žadatelů a cílené redukci či represii klientů za účelem „úspor“ ve financování.

Nejednotnost v přístupu ke klientům se projevuje buď direktivním přístupem, především ve veřejné správě, jinde jsou klienti zahlceni „přemírou péče“. Sociální pracovníci si stěžují na nedostatečné kompetence a minimum povinností klientů versus jejich práva. Provázanost systému organizací chybí, stejně jako komplexní přístup ke klientům, kdy je třeba pracovat s veškerými aspekty klientova života.

Posílení preventivní oblasti sociální práce je další potřebnou součástí sociální práce.

Na vytvoření jednotné organizace, která by sdružovala sociální pracovníky, zastávala by činnost odborů a cíleně se snažila o politický vliv za pomoci vyjednávání s klíčovými partnery, není zcela shodný názor. Zdá se, že členství není pro respondenty atraktivní záležitostí.

Kvalitní vzdělání, vzdělávání v sociální práci, i další formy profesního růstu jsou rovněž důležité pro profesionalitu sociálních pracovníků. Na supervizi i reflexivní praxi však není kladen důraz ve všech organizacích, ať již státních nebo neziskových. Otázkou je, zda z důvodů finanční, časové náročnosti nebo jsou důvody jiné.

Jako sociální pracovník (konverzační partneři nejsou zcela ve shodě) považují za důležitou rovněž potřebu ovlivňování sociální práce samotnými sociálními pracovníky, kdy tato angažovanost mimo pracovní rámec může vést k pozitivním změnám, které by oboru velmi prospěly.

Výsledky výzkumu díky nízkému počtu respondentů nelze generalizovat, přesto se zdá, že angažovanost sociálních pracovníků, která by již zmíněné pozitivní změny mohla přinést, není pro sociální pracovníky až tak podstatná. Důvody neaktivity

sociálních pracovníků však nebyly předmětem výzkumu, proto nelze vyvozovat jednoznačné závěry.

Na analyzované potřeby lze nahlížet z pohledu povinnosti (deontologie), utilitarismu (užitečné následky) nebo etiky péče (vztahy, empatie mužů a žen, rozdílné vnímání dilemat muži a ženami). Etické teorie však lze zohlednit v potřebách dvojnásobným pohledem. Jednak z pozice státu, který má povinnost „starat se“ o své občany, ať již v legislativní rovině – formou různých zákonů, například sociální zabezpečení nebo zákoník práce. Druhá rovina pak může zohledňovat nedostatečnou péči nejen o sociálně znevýhodněné, ale rovněž opomíjenou druhou stranu, kterou zde reprezentují ti, kteří skupině znevýhodněných pomáhají.

Již zmíněná nedocenenost sociálních pracovníků může stát za sníženým pracovním výkonem, horší kvalitou poskytovaných služeb, nedostatečnou angažovaností a podobně. Zde je ovšem třeba zmínit Etický kodex sociálních pracovníků, kterým se sociální pracovník zavazuje k určitému etickému jednání ve vztahu k ostatním (zaměstnavateli, společnosti, svým klientům, ke svému povolání a odbornosti)<sup>158</sup>. Ztotožnění se s touto etickou normou je závislé nejen na individuálním nastavení, ale i z hlediska různorodých pojetí sociální práce, které představují účastníci výzkumu.

Mezilidský, sociální aspekt má v našem předporozumění mravní hodnocení činů. „*Morální soud se často týká vztahu vlastních potřeb a zájmů k potřebám a zájmům druhých lidí. Potud souvisí se základními podmínkami pokojného a humánního spoluzítí lidí, a tím i otázkami spravedlnosti.*“ Zlaté pravidlo, rozšířené ve všech kulturách, se zdá jako přijatelné („*co sám nechceš, nečiň jinému*“). Tím jsou formulovány požadavky: *Aby se lidé navzájem uznávali jako rovnocenné bytosti a vážili si sebe navzájem a aby každý ve svém jednání bral v úvahu, že druzí mají potřeby a zájmy jako on sám.*“<sup>159</sup>

Zajímavé srovnání potřeb sociálních pracovníků nabízí bakalářská práce *Potřeby sociálních pracovníků v práci s rodinami pečujícími o děti s poruchami autistického spektra*<sup>160</sup>, kde jako potřeby sociálních pracovníků autorka uvádí vzdělávání (dle respondentů je povinností), vlastní profesní růst, motivující vedení organizace, odpovídající finanční ohodnocení, supervizi i intervizi, psychohygienu, pravidelné hodnocení práce apod. Deficity v naplňování potřeb autorka spatřuje shodně v propojenosti mezi spolupracujícími organizacemi, zajištění návazné péče s dalšími organizacemi poskytujícími odbornou péči (např. pedopsychiatrii, kliničtí psychologové) a v informovanosti.

Stejně jako výše zmíněná autorka se domnívám, že pro poskytování sociálních služeb a jejich zkvalitňování je důležité naplnění potřeb sociálních pracovníků, protože svým výkonem ovlivňují sociální práci.

Hédonismus (= slast, radost) je jedním z principů utilitarismu. Dobro o sobě je definováno pouze hédonisticky. „*Záleží v uspokojování lidských potřeb a zájmů, tedy ve slasti, radosti, v (hédonisticky chápaném) štěstí. Na otázku, o které potřeby a zájmy při tom jde, odpovídají utilitaristé většinou tolerantně: Každý určuje v plánu svého života své vlastní preference a tím i profil svého hédonistického kalkulu. Dobrem o sobě je lidské štěstí. V čem toto štěstí záleží, to určuje každá osoba sama pro sebe.*“<sup>161</sup>

<sup>158</sup> Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR.

<sup>159</sup> ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Praha: Zvon České katolické nakladatelství, 1994, s. 16.

<sup>160</sup> MIKUŠOVÁ, A. *Potřeby sociálních pracovníků v práci s rodinami pečujícími o děti s poruchami autistického spektra*. [online]. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, 2017. [cit. 18. března 2023]. Dostupné na: <https://theses.cz/id/wqpzrd/STAG87970.pdf>.

<sup>161</sup> ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Praha: Zvon České katolické nakladatelství, 1994, s. 33.

## Závěr

Diplomová práce nazvaná „Potřeby oboru sociální práce z pohledu sociálních pracovníků“ se zabývá potřebami oboru sociální práce definovanými sociálními pracovníky.

Na základě pojmového aparátu, o který se opírá analytická část, vplynuly z rozhovorů s respondenty potřeby, které byly rozděleny na základě vývojových potřeb Pessa Boyden, přestože některé z nich korelují s Maslowovým vymezením potřeb. Pro vymezení toho, co je „potřeba“ jsem vycházela z psychologického pojmu jako určitého nedostatku nebo nadbytečnosti souvisejícího s prožíváním. Jako vnější motivátory pak byly zohledněny zejména finanční ohodnocení, a prestiž profese jako projev ocenění. Výzkumná otázka „Jaké potřeby má obor sociální práce v ČR?“ byla zaměřena na cíl této práce.

Z analýzy výzkumu vplynuly tyto potřeby:

Potřeba místa – respondenty uváděno nevyhovující zázemí, nevhodné pracovní podmínky, potřeba sycení (péče) – zlepšení nedostatečného finančního ohodnocení a zvýšení prestiže profese, změna systému sociální práce (financování sociálních služeb, sociálních dávek), potřeba podpory – kvalitní vzdělání, vzdělávání a seberozvoj pomocí supervize a reflexivního učení, ovlivňování sociální práce sociálními pracovníky, posílení prevence, zejména na úrovni mezo praxe, potřeba ochrany – jednotná zastřešující organizace sociálních pracovníků s deklarovaným politickým vlivem – není pro respondenty potřebou zcela klíčovou. V politické ovlivňování nemají respondenti důvěru. Protože členem profesního uskupení sociálních pracovníků není žádný z nich, zdá se, že členství v jakékoli podobné organizaci pro ně není nijak prestižní záležitostí. Poslední potřebou jsou limity (hranice) – hranice ve vztazích a pracovní limity. Protože respondenti byly vybráni na základě odlišného pracovního zařazení, tedy i pojetí sociální práce, byl zde předpoklad toho, že některé názory i postoje mohou být odlišné. Na formulovaných potřebách oboru sociální práce se však respondenti většinou shodují.

Tato práce se bohužel nezabývá dopady dlouhodobého neuspokojování potřeb pracovníku, které může vést k dominovému efektu a například hromadnému odchodu pracovníků z institucí a organizací.

Analyzované potřeby byly eticky reflektovány z pohledu deontologie, etiky péče a utilitarismu.

Za největší deficity uvedených potřeb považují zejména finanční ohodnocení, spolu s financováním služeb i sociálních dávek, a dále nízkou prestiž sociální práce. Řešením by mohla být již zmíněná zastřešující profesní organizace s politickým vlivem a povinným členstvím sociálních pracovníků. Otázky vymezení hranic lze považovat za součást měkkých dovedností a jejich vnímání vidím spíše v rovině individuálního nastavení, případně nastavením ze strany organizací v rámci mezo praxe.

Potřeby oboru sociální práce definované sociálními pracovníky jsou na úrovni mikro praxe, mezo praxe a makro praxe. Protože sociální pracovník je „nástrojem“ mikro praxe – tedy přímým aktérem, on sám se má podílet na naplnění potřeb oboru sociální práce. Z důvodu nepřiliš vysoké angažovanosti pracovníků však potřeby naplněny být nemohou nebo mohou být naplněny jen částečně. Role státu pak spočívá v prevenci, legislativě (např. zákony o vzdělávání) a financování.

Přestože nejsou tyto potřeby primárně zdrojem motivací pro výkon profese, jsou podle respondentů důležité pro potřeby oboru sociální práce. Ač výzkum proběhl jen s nízkým počtem účastníků, bylo by vhodné, zejména pro čelní představitele, se o potřeby oboru zajímat, snažit se o systémové změny, které by pomohly samotnému oboru sociální práce, ale také všem aktérům, tedy institucím, sociálním pracovníkům a jejich klientům.

Vzhledem k výše uvedeným skutečnostem se domnívám, že cíl diplomové práce byl naplněn.

Výsledky výzkumu nejsou nijak překvapivé, odpovídají stavu současné české sociální práce z pohledu profesionální i laické veřejnosti. Vypovídají o pocitech nedocení, které bohužel dokreslují celkovou atmosféru v silně polarizované a individualizované společnosti. Analýza potřeb není nijak hluboká, pohybuje se v obecné rovině. Proto by bylo vhodné navázat na tuto práci dalším výzkumem, který by se mohl zabývat důsledky nedostatečného uspokojování konkrétních potřeb sociálních pracovníků a hlubší etické reflexi.



## Seznam použitých zdrojů:

### Literatura:

- ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. Praha: Zvon České katolické nakladatelství, 1994. ISBN 80-7113-111-3.
- BANKS, S. *Ethics and values in social work: Practical social work*. 4th ed. Houndmills, Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan, 2012. ISBN 978-0-230-30017-0.
- DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Univerzita Karlova: Karolinum, 2021. ISBN 978-80-246-5053-1.
- DOČKAL, J. *Člověk v současném světě: Než začneme studovat sociální práci*. Středokluky: Zdeněk Susa, 2008. ISBN 978-80-86057-53-8.
- ELICHOVÁ, M. *Sociální práce: Aktuální otázky*. Praha: Grada publishing, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.
- GLUMBÍKOVÁ, K. *Reflexivita v sociální práci s rodinami*. Praha: Grada Publishing, 2020. ISBN 978-80-271-1381-1.
- HAVRDOVÁ, Z. Supervize. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-2620366-7.
- HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al.: *Praktická supervize: Průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008. ISBN 978-80-7262-532-1.
- HENDL, J. *Přehled statistických metod zpracování dat*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-820-1.
- KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. 3. oprav. vydání. Praha: Oikoymenh, 2014. ISBN 978-80-7298-501-2.
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006, 5. vydání. ISBN 80-7367-181-6.
- MATOUŠEK, O., NAVRÁTIL, P. Sociální práce v době současné. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, s. 189–195. ISBN 978-80-2620366-7.
- MATOUŠEK, O. Potřeby a jejich hodnocení. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. s. 221–223. ISBN 978-80-2620366-7.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.

- MATOUŠEK, O. (ed.) *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Univerzita Karlova, 2021. ISBN 978-80-246-4904-7.
- MIŠOVIČ, J. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2019. ISBN 978-80-7419-285-2.
- MUSIL, L. „*Ráda bych vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizaci*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
- NAKONEČNÝ, M. *Obecná psychologie*. Praha: Triton, Stanislav Juhaňák–Triton, 2015. ISBN 978-80-7387-929-7.
- NAVRÁTIL, P., MATOUŠEK, O. Sociální práce v době současné. In Matoušek, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-2620366-7. s. 189-194.

### **Periodika:**

- ARESTA V., VONDROVÁ V. Jaký je stav profesionalizace české sociální práce? Tomu se věnovala online konference projektu Profesionalizace sociální práce v České republice. [online]. *Časopis Sociální práce / Sociálna práca*, 2020, č. 10. ISSN 1805-885X.
- BANDIT, R., DAVIDOVÁ, I., JANEBOVÁ, R., MACUROVÁ, M., OPATRNÝ, M. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce z hlediska různých pojetí sociální práce*. MPSV. Sešit sociální práce, 2015, č. 4.
- JANEBOVÁ, R., HUDEČKOVÁ, M., ZAPADLOVÁ, R., MUSILOVÁ, J. Příběhy sociálních pracovníků, které nemlčely. *Časopis Sociální práce / Sociálna práca*, 2015, č. 2. ISSN 1213-6204.
- MATULAYOVÁ, T. a kol. Sociální pracovník Úřadu práce v agendě dávky pomoci v hmotné nouzi. *Profesiogramy. Časopis Sociální práce / Sociálna práca*, 2020, č. 10. ISSN 1805-885X.
- MATULAYOVÁ, T. a kol. Sociální pracovník v občanské poradně. *Profesiogramy. Časopis Sociální práce / Sociálna práca*, 2020, č. 10. ISSN 1805-885X.
- MATULAYOVÁ, T. a kol. Sociální pracovník v terapeutické komunitě. *Profesiogramy. Časopis Sociální práce / Sociálna práca*, 2020, č. 10. ISSN 1805-885X.
- MATULAYOVÁ, T. a kol. Sociální pracovník v zařízení sociální rehabilitace / v sociálně terapeutické dílně. *Profesiogramy. Časopis Sociální práce / Sociálna práca*, 2020, č. 10. ISSN 1805-885X.

- MUSIL, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. [online]. *Časopis Sociální práce / Sociálna práca*, 2008, č. 6. ISSN 1805-885X.
- PĚNKAVA, P. Společnost sociálních pracovníků jako neoddelitelná součást vývoje profese a sociální práce. [online]. *Časopis Sociální práce / Sociálna práca*, 2022, č. 4. ISSN 1805-885X.
- ZOGATA-KUSZ, A., NAVRÁTIL, P., MATULAYOVÁ, T. Politická praxe – výzva pro české vzdělavatele v sociální práci. *Časopis Sociální práce / Sociálna práca* 2022, č. 6. ISSN 1213-6204.

### Internetové zdroje:

- BALÁŽ, R., MUSIL, L. *Faktory bránící dosahování oborových zájmů sociální práce*. [online]. ResearchGate. s. 66. [cit. 19. března 2023]. Dostupné na WWW: <[https://www.researchgate.net/publication/327363080\\_Factors\\_Obstructing\\_Achievement\\_of\\_Social\\_Work\\_Professional\\_Concerns](https://www.researchgate.net/publication/327363080_Factors_Obstructing_Achievement_of_Social_Work_Professional_Concerns)>.
- BĚLÍK, V. *Prevence rizikového chování*. [online]. Studijní opora k předmětu pro studenty kombinované formy studia oboru Sociální komunikace v neziskovém sektoru. Univerzita Hradec Králové, Pedagogická fakulta. [cit. 26. února 2023]. Dostupné na WWW: <[https://www.uhk.cz/file/edee/pedagogicka-fakulta/pdf/pracoviste-fakulty/ustav-socialnich-studii/dokumenty/studijni\\_opory/socialni\\_komunikace\\_v\\_neziskovem\\_sektoru/p-revence-rizikoveho-chovani.pdf](https://www.uhk.cz/file/edee/pedagogicka-fakulta/pdf/pracoviste-fakulty/ustav-socialnich-studii/dokumenty/studijni_opory/socialni_komunikace_v_neziskovem_sektoru/p-revence-rizikoveho-chovani.pdf)>.
- ELICHOVÁ, M. *Kompetentní sociální pracovník / pracovnice*. [online]. Sociální novinky. [cit. 8. prosince 2022]. Dostupné na WWW: <<http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/570-kompetentni-socialni-pracovnik-pracovnice#ftn4>>. ISSN 2464-6792.
- GEPP, K., WEST, M. *Maslow 's hierarchy of needs: Uses and criticism*. [online]. Medicinalnewstoday.com. [cit. 3. prosince 2022]. Dostupné na WWW: <<https://www.medicalnewstoday.com/articles/maslows-hierarchy-of-needs>>.
- HENWOOD, B. F. et al. *Maslow and Mental Health Recovery: a Comparative Study of Homeless Programs for Adults with Serious Mental illness*. [online]. National Library of Medicine. [cit. 29. listopadu 2022]. Dostupné na WWW: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4130906/>>.
- HOŘEJŠOVÁ, D. *Zaměstnanec v zátěžových situacích*. [online]. Českomoravská konfederace odborových svazů a Asociace samostatných odborů. Praha: 2012, s. 25. [cit. 18. března 2022]. Dostupné na WWW: <[https://ipodpora.odborny.info/soubory/dms/ukony/13047/6/down\\_3451.pdf](https://ipodpora.odborny.info/soubory/dms/ukony/13047/6/down_3451.pdf)>. i SBN 978-80-87137-31-4.

- CHRÁŠŤANSKÝ, J. *Základní vývojové potřeby a důležitost jejich naplnění*. [online]. Psychologie.doktorka.cz [cit. 7. a 12. prosince 2022]. Dostupné na WWW: <<https://psychologie.doktorka.cz/zakladni-vyvojove-potreby-a-dulezitest-jejich-naplneni>>.
- LAZÁRKOVÁ, M. *Platnost modelu hierarchie potřeb dle A. H. Maslowa u pacientů v terminálním stádiu – potřeba jeho modifikace pro výuku ošetrovatelství*. [online]. Paidagogos. Časopis pro pedagogiku v souvislostech. [cit. 11. prosince 2022]. Dostupné na WWW: <<https://www.paidagogos.net/issues/2016/2/article.php?id=12>>.
- LIPŠOVÁ, V. *Stres a šikana jsou na pracovištích stále přehlíženy*. [online]. Revue pro sociální politiku a výzkum. [cit. 18. března 2022]. Dostupné na WWW: <<https://socialnipolitika.eu/2019/02/stres-a-sikana-jsou-na-pracovistich-stale-prehlizeny/>>.
- MATULAYOVÁ, T., NAVRÁTIL, P., MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H. *Stav profesionalizace sociální práce ve vybraných evropských zemích*. [online]. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, s. 35-36. [cit. 22. února 2023] a [cit. 18. března 2023]. Dostupné na WWW: <[https://is.muni.cz/publication/1810497/Stav\\_profesionalizace\\_socialni\\_prace\\_ve\\_vybr\\_evr\\_zemich.pdf](https://is.muni.cz/publication/1810497/Stav_profesionalizace_socialni_prace_ve_vybr_evr_zemich.pdf)>.
- MIKUŠOVÁ, A. *Potřeby sociálních pracovníků v práci s rodinami pečujícími o děti s poruchami autistického spektra*. [online]. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, 2017. [cit. 18. března 2023]. Dostupné na WWW: <<https://theses.cz/id/wqpzrd/STAG87970.pdf>>.
- NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. [online]. Brno: Masarykova univerzita, 2001. [cit. 18. března 2023]. Dostupné na WWW: <[https://is.muni.cz/el/1423/jaro2009/SPP807/um/Necasova\\_-\\_skripta.pdf](https://is.muni.cz/el/1423/jaro2009/SPP807/um/Necasova_-_skripta.pdf)>. ISBN 80-210-2673-01.
- NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Etická dilemata v terénní sociální práci*. [online]. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Sborník studijních textů*. Ostrava: 2008. Ostravská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce. s. 388. [cit. 18. března 2023]. Dostupné na WWW: <[https://projekty.osu.cz/tsp/dokumenty/sbornik\\_tsp.pdf](https://projekty.osu.cz/tsp/dokumenty/sbornik_tsp.pdf)>. ISBN 978-80-7368-504-1.
- *Projekt PROSO – Profesionalizace sociální práce*. [online]. Praha: Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Katedra sociální práce. [cit. 16. února 2023]. Dostupné na WWW: <<https://ksocp.ff.cuni.cz/cs/projekt-proso-profesionalizace-socialni-prace/>>.
- *Sociální doktrína České republiky*. [online]. Sociální doktrína České republiky. [cit. 29. listopadu 2022]. Dostupné na WWW: <[http://www.sds.cz/docs/prectete/e\\_kolekt/soc\\_dokt.htm](http://www.sds.cz/docs/prectete/e_kolekt/soc_dokt.htm)>.

- *Standardy kvality sociálních služeb – Příručka pro uživatele*. [online]. MPSV. [cit. 20. prosince 2022]. Dostupné na WWW: <[https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/skss\\_final\\_web.pdf/1daaf363-940e-9c10-ee88-4048722a9be9](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/skss_final_web.pdf/1daaf363-940e-9c10-ee88-4048722a9be9)>.
- *Standard. Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP*. [online]. Asociace vzdělavatelů v sociální práci. [cit. 26. února 2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.asvsp.org/standardy/>>.
- SUDA, Z. *Profese*. [online]. Sociologická encyklopedie. [cit. 1. prosince 2022] Dostupné na WWW: <<https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Profese>>.
- SUDA, Z. *Profesionalizace*. [online]. Sociologická encyklopedie: Profesionalizace. [cit. 2. prosince 2022] Dostupné na WWW: <<https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Profesionalizace>>.
- TEHRIFARD, M. *Transforming social work: Transcending vocational purpose – new book challenges current perspectives on social work*. [online]. ResearchGate. [cit. 6. prosince 2022]. Dostupné na WWW: <[https://www.researchgate.net/publication/318739338\\_Transforming\\_social\\_work\\_Transcending\\_vocational\\_purpose-new\\_book\\_challenges\\_current\\_perspectives\\_on\\_social\\_work](https://www.researchgate.net/publication/318739338_Transforming_social_work_Transcending_vocational_purpose-new_book_challenges_current_perspectives_on_social_work)>.
- TOŠNER, J. *Supervize v sociální práci*. [online]. Sociální novinky. [cit. 17. prosince 2022]. Dostupné na WWW: <<http://www.socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/540-supervize-v-socialni-praci>>.
- *What is social work?* [online]. International Federation of social workers [cit. 18. ledna 2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.ifsw.org/what-is-social-work/>>.
- ZAJACOVÁ a kol. *Systémová podpora sociální práce v obcích*. [online]. MPSV. [cit. 13. února 2023]. Dostupné na WWW: <<https://www.mpsv.cz/documents/20142/1864403/karty+Sociáln%C3%AD+práce+na+obecn%C3%ADm+úřadu.pdf/cc264bdd-83d1-c8a6-03e2-eb4e52303dec>>.

## Legislativa

- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

## Jiné zdroje

- Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR.

## Seznam příloh:

### Příloha I. Přehled dotazovaných

Vážení účastníci výzkumu, jmenuji se Alena Gerbrichová a studuji druhým rokem obor Etika v sociální práci na Teologické fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích.

Protože jste součástí mého výzkumu na téma „Potřeby oboru sociální práce z pohledu sociálních pracovníků“, je Váš pohled klíčový pro obor sociální práce a může být novým podnětem pro teorii i praxi či podkladem pro další výzkum.

Děkuji za Váš čas a ujišťuji Vás, že získané informace jsou anonymní a budou použity pouze pro účely této práce.

Alena Gerbrichová

### Přehled dotazovaných:

**Zařazení dle typologie sociálních pracovníků** (pojetí administrativní, profesionální, filantropické, aktivistické)

**Žena / muž**

**Věk**

**Organizace**

**Vzdělání: vyšší odborné, bakalářské, magisterské, další kvalifikace**

**Délka praxe**

Na základě charakteristiky různých pojetí typů sociálních pracovníků byli vybráni respondenti z konkrétních institucí či organizací.

**Respondent č. 1:** Administrativní sociální pracovník. Žena, 54 let. Úřad práce Jihlava, oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi. Vyšší odborné vzdělání. Délka praxe 16 let.

**Respondent č. 2:** Profesionální sociální pracovník. Žena, 35 let. Nezisková organizace Občanská poradna Jihlava, z. ú., poskytující odborné sociální poradenství. Bakalářské vzdělání. Délka praxe 8 let.

**Respondent č. 3:** Filantropický sociální pracovník. Muž, 46 let. Terapeutická komunita v Podcestném Mlýně, Podané ruce, o.p.s., Kostelní Vydří, Dačice. Bakalářské vzdělání. Délka praxe 15 let.

**Respondent č. 4:** Aktivistický sociální pracovník, žena, 43 let. Nezisková organizace VOR, z. ú. Jihlava. Vyšší odborné vzdělání, absolventka psychoterapeutického výcviku. Délka praxe 13 let.

## **Příloha II. Otázky pokládané respondentům**

Jaké nedostatky má současná česká sociální práce?

Jaký je Váš názor na ohodnocení – finanční ocenění, prestiž – sociálních pracovníků?

Jaké jsou Vaše podmínky k výkonu sociální práce?

Které oblasti sociální práce jsou podle Vás naopak nadbytečné a zatěžující?

Jaký máte názor na práva klientů versus postavení sociálního pracovníka, dostatek jeho kompetencí?

Jaký je Váš názor na administrativu a byrokracii v sociální práci?

Jaké změny by byly pro obor sociální práce prospěšné?

Co si myslíte o dosud neexistující zastřešující profesní organizaci s deklarovaným politickým vlivem, a prevenci v sociální práci?

Jaký máte názor na vzdělání a další vzdělávání sociálních pracovníků, kompetence vzdělavatelů, další formy profesního a osobního růstu – supervize, reflexivní praxe?

Jakým způsobem se Vy, jako přímý aktér sociální práce, podílíte na případných změnách v sociální práci – aktivní či pasivní účastí ve volbách, členstvím v profesním uskupení, dobrovolnictví?

## **Abstrakt**

GERBRICHOVÁ, A. *Potřeby oboru sociální práce z pohledu sociálních pracovníků*. České Budějovice 2023. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra sociální a charitativní práce. Vedoucí práce Mgr. Markéta Elich, PhD.

**Klíčová slova:** potřeby, obor sociální práce, sociální pracovník, kompetence, profese, profesionalizace, profesiografie, supervize, reflexivita, Etický kodex

Diplomová práce se zabývá potřebami oboru sociální práce, jak je vnímají sociální pracovníci zvolení na základě různorodých pojetí sociální práce. Teoretická část vymezuje pojetí sociální práce, problémy postmoderní sociální práce, požadavky na kvalifikaci sociálního pracovníka, vzdělávání v sociální práci, vysvětluje pojmy profese, profesionalizace, profesiografie. Popisuje osobnost sociálního pracovníka, jeho kompetence; popsána je supervize a reflexivita v sociální práci. Uvedeny jsou charakteristiky vývojových potřeb a jejich rozdělení, různorodá pojetí sociální práce a Etický kodex v kontextu těchto pojetí.

Výzkumná část je zaměřena na interpretaci získaných dat podle konceptu Pessa Boyden vývojových potřeb. Podstatou diplomové práce jsou tedy potřeby oboru sociální práce formulované sociálními pracovníky.



## **Abstract**

**The needs of the field of social work from the perspective of social workers.**

**Key words:** needs, field of social work, social worker, competences, profession, professionalization, professionography, supervision, reflexivity, Code of Ethics

The thesis examines the needs of the field of social work as perceived by social workers elected on the basis of diverse conceptions of social work. The theoretical part defines the concept of social work, problems of postmodern social work, requirements for social worker qualification, social work education, explains the concepts of profession, professionalization, professionography. It describes the personality of the social worker, his competences; supervision and reflexivity in social work. Characteristics of developmental needs and their distribution, different conceptions of social work and the Code of Ethics in the context of these conceptions are presented.

The research part focuses on the interpretation of the data obtained according to Pessa Boyden's concept of developmental needs. Thus, the essence of the thesis is the needs of the field of social work as formulated by social workers.