

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Katedra sociální práce

Diplomová práce

Bc. Lucie Novotná

Očekávání sociálních pracovníků při vstupu do profese

Expectations of social workers when entering the profession

Praha 2020

Vedoucí práce: PhDr. Petr Vojtíšek, Ph.D.

Ráda bych tímto poděkovala svému vedoucímu práce PhDr. Petru Vojtíškovi, Ph.D. za odborné vedení práce, cenné rady, připomínky a za čas, který mi věnoval. Dále bych velmi ráda poděkovala všem respondentům za jejich ochotu a otevřenost.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne 20. srpna 2020

Lucie Novotná

Klíčová slova (česky)

sociální práce; profese; sociální pracovník; zaměstnavatel; pracovní podmínky; očekávání; uplatnění

Klíčová slova (anglicky):

social work; profession; social worker; employer; working conditions; expectations; job application

Abstrakt (česky)

Diplomová práce se věnuje vztahu sociálních pracovníků k oboru sociální práce. Prostřednictvím rozhovorů zkoumá, co pracovníkům pomáhá vyrovnávat se se zátěžovými místy jejich práce, případně co je vede k odchodu z oboru sociální práce do jiné sféry. Práce také mapuje realnost očekávání pracovníků při nástupu na pracovní pozici – tedy jaké informace k němu mohou před nástupem získat, a to jak v rámci studia, tak například na pohovorech. Data byla získávána polostrukturovanými rozhovory s respondenty řazenými do čtyř výzkumných skupin. Prvními jsou respondenti z řad sociálních pracovníků, kteří obor vystudovali, ale nyní se v něm nepohybují. Druzí jsou respondenti, kteří působí na pozici sociálního pracovníka méně než 4 roky. Třetí skupinou jsou respondenti s praxí více jak 10 let. Čtvrtou skupinu pak tvoří respondenti z řad supervizorů. Poslední skupina byla zvolena pro srovnání zkušeností supervizorů se zmiňovanými zátěžovými místy, s informacemi získanými od sociálních pracovníků. Z výzkumu vyplynulo, že sociální pracovníky ovlivňují jejich očekávání od konkrétní pozice. Jako nejčastější důvod k odchodu z oboru byla uváděna finanční stránka nebo vyčerpání z práce v této profesi.

Abstract (in English)

The diploma thesis deals with the relation of social workers to social work. It uses interviews to determine what helps social workers deal with stress in their work or what makes them leave from the field of social work to another area. Also, it focuses on how realistic expectations social workers have from a specific post. It means which informations they can get from the study, and entrance interview before starting the job. Data was gained through semi-structured interviews with respondents from different groups. The first group is social workers who graduated in social work, but now they are working in other areas. The second group is social workers with experience in the field of fewer than 4 years. The third group is social workers with experience in the field for more than 10 years. The fourth group is the supervisors. This group was chosen to compare the experience with stressful work between supervisors and social workers. This research shows that social workers are influenced by their expectations from a specific post. The most common reason for a field change was financial reasons or burning out.

OBSAH

ÚVOD	3
1 PROFESE SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	5
1.1 IDENTITA PROFESE.....	6
1.2 PROFESIONALIZACE SOCIÁLNÍ PRÁCE	6
1.3 S ČÍM SE PRACOVNÍCI V OBORU POTÝKAJÍ A JAK SI S TÍM MOHOU PORADIT.....	8
1.3.1 <i>Etické problémy, dilemata a profesní etika sociálního pracovníka.....</i>	<i>8</i>
1.3.2 <i>Stresový faktor.....</i>	<i>10</i>
1.3.3 <i>Administrativní zátěž</i>	<i>10</i>
1.3.4 <i>Syndrom pomáhajícího.....</i>	<i>11</i>
1.3.5 <i>Duševní hygiena – psychohygiena.....</i>	<i>12</i>
1.3.6 <i>Supervize.....</i>	<i>13</i>
1.3.7 <i>Syndrom vyhoření</i>	<i>14</i>
O syndromu vyhoření	14
Fáze a projevy v chování.....	15
Zjišťování míry vyhoření	16
Práce s vyhořením.....	16
2 KDO JSOU SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI	19
2.1 NÁROKY NA VÝKON PROFESE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	19
2.1.1 <i>Cesta k sociální práci – motivace ke studiu oboru</i>	<i>19</i>
2.1.2 <i>Vzdělávání v sociální práci.....</i>	<i>20</i>
2.1.3 <i>Kompetence, schopnosti a dovednosti sociálního pracovníka.....</i>	<i>22</i>
Kompetence	22
Schopnosti a dovednosti	23
2.1.4 <i>Vzdělávání v sociální práci nikdy nekončí</i>	<i>24</i>
2.2 ROLE SP	25
3 ZAMĚSTNÁNÍ	27
3.1 SITUACE NA TRHU V OBLASTI SOCIÁLNÍ PRÁCE	27
3.2 UPLATNĚNÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ.....	28
3.3 PRACOVNÍ PODMÍNKY A PROSTŘEDÍ NA PRACOVIŠTI.....	30
3.3.1 <i>Pracovní podmínky.....</i>	<i>30</i>
Pracovní podmínky v mezinárodní a v národní legislativě	31
3.3.2 <i>Pracovní prostředí</i>	<i>31</i>
Poslání, hodnoty a vize	32
Kultura organizace.....	33
Vztahy uvnitř organizace	34
Odměňování zaměstnanců.....	35
4 METODOLOGIE VÝZKUMU.....	39
4.1 CÍL VÝZKUMU	39
4.2 VÝZKUMNÁ STRATEGIE A SBĚR DAT	40
4.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR.....	41
4.3.1 <i>Výzkumná skupina R_N.....</i>	<i>42</i>
4.3.2 <i>Výzkumná skupina R_4.....</i>	<i>43</i>
4.3.3 <i>Výzkumná skupina R_{10}.....</i>	<i>43</i>
4.3.4 <i>Výzkumná skupina R_S.....</i>	<i>44</i>
4.3.5 <i>Shrnutí výzkumného vzorku</i>	<i>45</i>

4.4	OPERACIONALIZACE	46
4.4.1	<i>Otázky pro výzkumné skupiny R_N, R_4 a R_{10}</i>	46
	DVO ₁ – Důvod výběru studovaného oboru	46
	DVO ₂ – Profesní dráha	47
	DVO ₃ – Profese sociálního pracovníka	47
	DVO ₄ – Kritéria výběru zaměstnání v oboru sociální práce	47
	DVO ₅ – Zaměstnání respondenta	48
4.4.2	<i>Otázky pro výzkumnou skupinu R_S</i>	49
4.5	ETIKA A LIMITY VÝZKUMU	49
5	EMPIRICKÁ ČÁST VÝZKUMU	51
5.1	ANALÝZA A INTERPRETACE DAT	51
5.1.1	<i>Výzkumné skupiny R_N, R_4 a R_{10}</i>	51
	DVO ₁ – Důvod výběru studovaného oboru	51
	DVO ₂ – Profesní dráha	53
	DVO ₃ – Profese sociálního pracovníka	55
	DVO ₄ – Kritéria výběru zaměstnání v oboru sociální práce	59
	DVO ₅ – Zaměstnání respondenta	64
5.1.2	<i>Výzkumná skupina R_S</i>	69
5.2	VÝSLEDKY VÝZKUMU	73
5.3	DISKUSE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	75
	ZÁVĚR	77
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	79
	SEZNAM TABULEK A GRAFŮ	87
	SEZNAM ZKRATEK	89
	PŘÍLOHA Č. 1	I

Úvod

Profese sociální práce je stále ještě definována jako poměrně mladý obor. Zároveň se nejedná o pomáhající profesi, která může na pracovníky, kteří jí vykonávají vyvíjet nadměrnou zátěž, která se pro ně v důsledku může stát neúnosnou a v takových případech někdy dochází k odchodu pracovníka k práci mimo obor sociální práce. K tomu, aby pracovníci mohli vykonávat sociální práci co nejdéle, je třeba s těmito zátěžovými místy pracovat a zjišťovat, co pracovníkům pomáhá. Společně s podporou toho, co pracovníky na jejich práci baví a co je motivuje k setrvání v ní by mohlo být dobré vodítko pro zaměstnavatele, jejichž cílem by mělo být udržení si kvalitních zaměstnanců a udržování dobré kondice svých zaměstnanců. Tedy mohou jim být podporou a nastavit jim takové podmínky, které jim pomohou zůstat v organizaci či v oboru co nejdéle. Rovněž s ohledem na zaměstnavatele sociálních pracovníků je dobré se v tomto tématu zajímat o to, co pracovníci považují za důležité při výběru zaměstnání v oblasti sociální práce a jak se tato kritéria mění v průběhu jejich profesního života. Tato práce se věnuje nejen těmto zátěžovým místům, ale s nimi spojenými očekáváním, které pracovníci při nástupu na jednotlivé pozice v rámci profese mají. Je otázkou, zda jsou jejich očekávání reálná, případně co je možné udělat proto, aby jejich očekávání byla blíže k realitě. V tomto ohledu by mohl velkou roli hrát vzdělavatel, který má na formování sociálního pracovníka bezpochyby velký vliv. Práce je bohatá na zdroje, aby byla v co největší míře možné zajistit zahrnutí názorů různých odborníků. Rovněž jsou využívány a citovány některé legislativní dokumenty, ať již zahraniční nebo národní.

Práce je členěna do tří hlavních částí – teoretická, metodologická a praktická část. Každá z těchto částí má odlišný charakter. Teoretická část se skládá z kapitol 1 až 3, ve kterých shrnuje poznání z již publikovaných zdrojů, ze kterých vymezuje v kapitole 1 profesi sociální práce, dává prostor k náhledu na její postupnou profesionalizaci, definuje možné zátěžové chvíle při výkonu sociální práce a dává i možnosti strategií, jak se s nimi vyrovnávat. Z těchto strategií jsou některé v rukou přímo sociálních pracovníků, některé jsou více na dané organizaci, zda a v jaké míře je svým pracovníkům poskytne. Kapitola 2 se věnuje popisu sociálního pracovníka – kdo to je, jaké jsou nároky na výkon jeho profese, tzn. jaké kompetence, dovednosti a vzdělání potřebuje, a v neposlední řadě do jakých rolí se při výkonu profese může dostat. Poslední část – kapitola 3 – poté popisuje možná uplatnění sociálních pracovníků, pracovní prostředí a pracovní podmínky.

Kapitola 4 je druhou částí této práce, věnuje se metodologii výzkumu. V této části jsou popsány cíle práce, strategie výzkumu, dále je zde charakterizován výzkumný soubor a výzkumné otázky. Poslední část této kapitoly je věnována limitům výzkumu a etice ve výzkumu. Poslední kapitolou práce je kapitola 5 – empirická část práce, která se věnuje analýze a vyhodnocení dat získaných z výzkumu. Data jsou analyzována podle jednotlivých otázek.

Pro lepší přehlednost práce a snazší čitelnost není v práci zachována genderová korektnost a bude v práci užíván pouze mužský rod pro všechny osoby bez ohledu na jejich pohlaví. Například se jedná o pojmy „sociální pracovník“, „respondent“, „profesionál“¹ apod. Stejně tak je pro snazší čtení textu někdy užíván pouze pojem „profese“ nebo „obor“. Pokud není zmíněno jinak, je v celé práci zamýšlena pod těmito pojmy profese či obor sociální práce.

¹ Profesionál je definován jako „odborník na urč. oblast vědění“ (Hartl, Hartlová, 2015, s. 455), v tomto případě odborník v oblasti sociální práce, který je dále definovaný v kapitole 2.

1 Profese sociální práce

Sociální práce je „*placená odborná činnost, jejímž cílem je pomáhat lidem při překonávání závažných obtíží v jejich životě poskytováním péče, ochrany nebo poradenství nebo prostřednictvím sociální podpory, obhajoby a komunitního rozvoje.*“ (Pierson, Thomas, 2010, s. 493, pozn. vlastní překlad). Společně s dalšími obory patří sociální práce mezi pomáhající profese, pro které je typické, že se svou činností věnují pomoci druhým s hledáním a s řešením jejich problémů (Hartl, Hartlová, 2015, s. 185), jak koneckonců napovídá i jejich označení. Toto je pouze jedna z mnoha existujících definic sociální práce, další nabízí například Matoušek (in Matoušek a kol., 2013a).

Sociální práce v sobě zahrnuje práci se širokým spektrem různých klientů a práci s různými metodami. Musil (2008) mluví o různorodosti sociální práce. Tuto chápe jak v pozitivním světle, kdy je sociální práce pestrá a rozmanitá a nabízí mnoho možností práce, tak v negativním světle, kdy tato různorodost může znamenat roztržičnost či neucelenost. V takové je potom těžké se zorientovat nejen pro sociální pracovníky, ale i pro klienty a veřejnost. Stejně tak například Ritter (2015, s. 6) píše o rozmanitosti sociální práce a o velkém spektru oblastí, ve kterých působí. O velké variabilitě píše také Mlčák, který pracuje s pojmem sociální práce ve třech pojetích jako – vědní obor, profesionální činnost a studijní obor. Přičemž vědní obor je charakterizován tím, že se vymezuje vůči jiným disciplínám, určí si cíle, úkoly a metody.

Definice sociální práce byla přijata v roce 2000 a nahrazuje starší vymezení sociální práce. Profesionální činnost má za cíl především podpořit klienta v plnohodnotném začleňování do společnosti, podpořit jeho sociální fungování na takové úrovni, která ho povede k akceptovatelnému životnímu stylu. Vedle toho by měla také fungovat jako kontrolní mechanismus. Posledním zmíněným byla sociální práce jako studijní obor, čemuž se věnuje kapitola 2 této práce. (Mlčák, 2005, s. 7, 16)

O sociální práci zde je, a i dále bude hovořeno jako o profesi. Větší část této kapitoly se věnuje určení toho, co je profese, jak je chápána v sociální práci a co ji tvoří. Kapitola 1.2 se věnuje profesionalizaci sociální práce, ale dává také prostor pro úvahy nad tím, proč by sociální práce jako profese nemusela být označována, případně, co jí chybí k tomu, aby jí někteří odborníci jako profesi uznali. Poslední podkapitola se poté věnuje zátěžovým oblastem v sociální práci a snaží se přiblížit na jedné straně to, co pracovníky v oboru sociální práce může ohrožovat, na druhé straně ale vyvažuje tím, co by jim mohlo v těchto situacích pomoci.

1.1 Identita profese

Profese je charakterizována jejími znaky, mezi které je řazen *teoretický základ oboru*, který zahrnuje i praktické zkušenosti a je k dispozici při vzdělávání budoucích odborníků. *Autorita profese či profesionála*, která by měla v klientovi vzbudit přesvědčení, že daný odborník je schopný mu pomoci v situaci, kdy on sám tápe. *Uznání profese společností*, což mimo jiné může zvyšovat prestiž oboru, které bude věnována pozornost později. *Profesní kultura* obsahující jasně definované normy, hodnoty, symboly, vztahy na pracovišti i vně něj. A jako poslední uvedená je existence *etického kodexu profese*, který reguluje chování pracovníků. (Nečasová in Matoušek a kol., 2013b, s. 39-40)

Identitu profese lze chápat jako její totožnost (Hartl, Hartlová, 2015, s. 221), kterou tvoří její historické kořeny, postoje a hodnoty a způsob komunikace, která je stěžejním nástrojem každého pracovníka, který je v kontaktu s klienty. Dále například získání vzdělání nutné pro danou profesi (Havrdová, 1999). Na utváření identity profese se také významnou měrou podílí také vzdělavatelé, kteří ji následně předávají i svým studentům a vybavují je tím do praxe (Šámalová, 2019). „*Studující jsou vedeni k tomu, aby sociální práci pojímali jako specifickou profesi a akademickou disciplínu ..., aby se se svou profesí identifikovali a zodpovědně prosazovali její dobré jméno.*“ (ASVSP, 2019)

Elichová, inspirována Růžičkovou a Musilem se také zabývá otázkou, zda s ohledem na rozmanitost sociální práce je možné definovat jednotně identitu oboru a zda by nebylo přínosnější definovat identitu dle specializace pracovníků (například dle cílových skupin, se kterými pracují). (Elichová, 2017, s. 31)

Musil zmiňuje také pojem kolektivní identity v rámci oboru, kdy touto identitou má na mysli „*kolektivní sebepojetí skupiny lidí, kteří považují za žádoucí sledovat cíle a jednat přitom způsoby specifickými pro SP*“ (Musil in Matoušek a kol., 2013a, s. 512).

1.2 Profesionalizace sociální práce

Sociální práce se postupem času formovala od neprofesionální dobrovolnické k její dnešní podobě. Jedním ze znaků profese je vytvoření teoretické základy oboru či profese. Proto byly na přelomu 19. a 20. století zřizovány první školy, které připravovaly sociální pracovníky na výkon profese. V České republice se na profesionalizaci zpočátku podíleli různé charitativní organizace, dobrovolnické spolky a některé osobnosti (např. Alice Masaryková). Byla zde patrná snaha o zlepšování životních podmínek obyvatel. Po 2. světové válce na sebe vzal odpovědnost za zabezpečení svých občanů stát, který přerozděloval prostředky. Sociální práce měla v této době velmi úzké zaměření zacílené

především na „sociálně-právní ochranu dětí a mládeže, na osoby s problémy v partnerském soužití ..., na osoby práce neschopné a staré, na pomoc při zajišťování bydlení, na péči o některé potřeby zaměstnanců“ (Mlčák, 2005, s. 14). Po rozdělení Československa se začaly objevovat sociální problémy, na které bylo třeba reagovat. Jako potíže se ukázal nedostatek kvalifikovaných pracovníků. Se zvyšováním profesionalizace dále vzrůstá prestiž profese a její význam pro společnost (Mlčák, 2005, s. 13-15). V České republice významně pomohlo k formování profese sociální práce vytvoření Minimálních standardů vzdělávání v sociální práci a vytvořením etického kodexu sociálních pracovníků. Rovněž také založení Asociace vzdělavatelů v sociální práci a Rady pro rozvoj sociální práce. (Havrdová, 1999)

Součástí identity oboru je také Etický kodex sociálního pracovníka, kterým by se měli řídit jak všichni sociální pracovníci, tak studenti tohoto oboru, ukládá všem zmíněným v článku 2.4 jejich etickou odpovědnost k profesi – snaha o zvyšování prestiže a odborné úrovně profese, prostřednictvím svého profesionálního vystupování ke klientům, ke společnosti, k zaměstnavateli a ke kolegům. (Společnost sociálních pracovníků, 2006)

Nedá se však říci, že se všichni odborníci v oboru shodují na tom, že by sociální práce měla být vedena jako profese – některými je spíše označována jako *poloprofesionální* nebo *kvazi-profesionální*. Toto odůvodňují hned několika tvrzeními, které zde budou posléze uvedeny. Prvním z nich je otázka – do jaké míry je v sociální práci potřeba odborného pracovníka a do jaké míry by sociální pracovník (či jeho náplň práce) mohla být nahrazena činností komunity nebo svépomocí. Druhé tvrzení ukazuje neshodu mezi i samotnými sociálními pracovníky ohledně jednotného určení znalostí a hodnot pro celou sociální práci. Třetí tvrzení se pak věnuje byrokratickému aspektu sociální práce a tzv. používání předloh při posuzování problémů místo samostatné práce. Posledním bodem je podřízenost některých rozhodnutí v sociální práci soudům, což podkopává důležitost práce sociálních pracovníků. (Pierson, Thomas, 2010, s. 416-417)

Zajacová si úvahách o sociální práci klade také otázku, zda je sociální práce více akademickou disciplínou nebo praktickým oborem. Dochází k závěru, že pro profesionální činnost v rámci sociální práce je třeba obojí – jak teoretické zázemí, tak praktická činnost. (Zajacová, 2014, s. 9)

1.3 S čím se pracovníci v oboru potýkají a jak si s tím mohou poradit

Sociální práce jakožto pomáhající profese klade na sociální pracovníky poměrně velké nároky. Zároveň Mezinárodní etický kodex sociálních pracovníků dává povinnost všem pracovníkům „*učinít nezbytné kroky v profesionální i osobní péči o sebe na pracovišti i ve společnosti s cílem zajistit, aby byli schopni poskytovat odpovídající služby*“ (Mezinárodní federace sociálních pracovníků, 2004, článek 5, odst. 5).

Tato kapitola proto dává náhled na některé body či situace v rámci sociální práce, které mohou pro sociálního pracovníka být nadměrně zátěžové. V další části se tato kapitola zabývá tím, jak tyto zátěžové situace může sociální pracovník zvládat nebo vyrovnávat a jak jim předcházet, aby mohl svou profesi vykonávat co možná nejdéle a v nejlepší kvalitě.

Zátěžovým místům se věnují podkapitoly 1.3.1–1.3.4, které přibližují možná úskalí pomáhajících profesí. Jedná se o etické problémy a etická dilemata (kap. 1.3.1), stres jako zátěžový faktor při výkonu sociální práce (kap. 1.3.2), administrativní zátěž (kap. 1.3.3) a v neposlední řadě syndrom pomáhajícího (kap. 1.3.4), který jak jediný ze zmíněných nutně nevzniká při výkonu profese, ale který si pracovník do profese již přináší. Podkapitoly obsahují pouze základní informace, přestože by si každá z nich zasloužila daleko větší pozornost. Další podkapitoly se poté věnují možnostem, jak s těmito úskalími pracovat, aby bylo možné pomáhající profesi vykonávat soustavně a v dobré kondici pracovníka. Podkapitola 1.3.5 se věnuje duševní hygieně jakožto možnosti sebepomoci. Oproti tomu podkapitola 1.3.6 se věnuje supervizi, jakožto nástroji podpory pracovníků užívanému nejen v sociální práci. Poslední podkapitola je oproti ostatním rozsáhlejší, věnuje syndromu vyhoření – tomu, jak probíhá, jak jej lze identifikovat a jak s ním lze pracovat.

1.3.1 Etické problémy, dilemata a profesní etika sociálního pracovníka

Etika a etické jednání nás provází životem a jsou také součástí profesních životů, nemíjí tedy ani sociální práci. Sociální pracovníci mohou mnohdy narazit na morální rozpory při výkonu své profese. Profesní etika jim může pomoci k jejich lepšímu zvládnutí. Podkapitola nejprve stručně vymezuje rozdíl mezi etickým dilematem a etickým problémem (dále také jen „dilema“ a „problém“), aby nedocházelo k jejich mísení. Dále nabídne postup procesem identifikace dilematu nebo problému až k návrhům jejich řešení. Poslední část je věnovaná přímo profesní etice s ohledem na výkon sociální práce.

„Etika lidské jednání popisuje, hodnotí a posuzuje, jaké by mělo být vzhledem k morálním normám“ (Kovářníková in Kodymová, Holda, eds., 2008, s. 88).

Zatímco *etické dilema* staví pracovníka před rozhodnutí mezi dvěma a více možnostmi (z nichž ani jedna nemusí být pro klienta ideálním řešením, pozn. autora), u *etického problému* pracovník většinou přesně ví, že řešení je zřejmé, ale představuje pro něj nějakým způsobem střet zájmů či hodnot. Pracovník se může dostat do konfliktu s vlastními hodnotami nebo morálními zásadami, či do střetu s hodnotami nebo zásadami organizace, za kterou vystupuje. Jako příklad uvádí Kovárníková témata interrupcí, darů od klientů apod. (v dnešní době by se jistě dalo připojit například téma eutanázie, pozn. autora). K řešení etických dilemat a problémů je nejprve třeba jejich rozpoznání a následně náhled na ně. Pracovník si musí uvědomit, které z jeho činností či hodnot se dostávají do střetu a koho se tato situace týká. Posléze zhodnocením svých zkušeností a dovedností zhodnotí, zda situace zvládne s pomocí etických norem vyřešit vlastními silami, případně dilema či problém konzultuje (například v rámci supervize). To mu může pomoci v získání náhledu a v získání většího spektra řešení (pokud jsou k dispozici). Realizace etiky však neříká, že je nutné se v každé situaci rozhodnout. Dále se Kovárníková také zabývá otázkou, jak zlepšit připravenost pracovníků (a studentů) pro řešení těchto dilemat a problémů. Podle ní je cílem rozvíjení osobnosti pracovníka a jeho dalších dovedností (například sebereflexe nebo sdílení s ostatními kolegy). (Kovárníková in Kodymová, Holda, eds., 2008, s. 92-95)

Etika sociální práce neboli *profesní etika* je „*soubor norem, požadavků a pravidel chování*“ (Křížová in Kodymová, Holda, eds., 2008, s. 11). Specifické pro sociální práci je setkávání se i s klienty, kteří nejsou součástí majoritních skupin ve společnosti a mohou se při práci s nimi objevovat rozdílné postoje. Etika by měla pomoci sociálním pracovníkům naplňovat pracovní činnosti tak, aby byly využívali svoji moc k ochraně a pomoci klientům, ale nedocházelo k jejímu zneužívání (Křížová in Kodymová, Holda, eds., 2008, s. 11).

Profesní etika se vztahuje k roli, kterou člověk vykonává v rámci své profese. Kovárníková (in Kodymová, Holda, eds., 2008, s. 88-90) odpovídá na tři otázky k profesní etice a k vysvětlení jejího smyslu a cílů. První z nich se ptá, na koho se vztahuje profesní etika. Odpověď je velmi stručná – na všechny, s nimiž se profesionál (sociální pracovník) v rámci výkonu své profese setkává, tedy kolegové, klienti a jejich sociální okolí a obecně ke společnosti. Další dvě otázky upřesňují, co od profesní etiky můžeme, a naopak nemůžeme očekávat. Můžeme očekávat, jak píše i Křížová (viz výše) ochranu osob, se kterými pracovník pracuje, a motivace k vědomému a odpovědnému chování a jednání. Co naopak nemůžeme čekat jsou přesné instrukce, jak by měl klient postupovat v kterých situacích. Profesní etika také dává meze tomu, co je ještě přípustné. Kovárníková dává jako příklad nepřípustného jednání zneužívání osob.

1.3.2 Stresový faktor

Stres je reakce těla na ohrožení nebo na nadměrnou zátěž. V poslední době bývá hojně užíván pro různé emoce (např. úzkost). Mezi jeho typické pozorovatelné symptomy patří zrychlený dech, zvýšený tep, napětí ve svalech. (Hartl, Hartlová, 2015, s. 568)

Matoušek uvádí, že postupem času je člověk vystavován novým nebo jiným typům stresům, na které není připraven. Zvýšený stres při výkonu práce mohou vyvolávat následující faktory – stres způsobený stereotypní prací nebo naopak přílišnou rozmanitostí činností v krátké době; nepříjemné pracovní podmínky v místě výkonu práce (hluk, horko, chlad atd.); faktory sociálního charakteru (konflikty na pracovišti, špatná komunikace mezi pracovníky, šikana, absence vzájemné podpory či ze strany vedení například nevhodný styl vedení nebo špatně vyjasněné kompetence). Dlouhodobě takto zátěžová situace může vést u pracovníka k dlouhodobému stresu, který má nepříznivé následky nejen na tělesnou složku lidského těla, ale také na složku psychickou. V krajním případě může vést například k chronickému únavovému syndromu nebo k syndromu vyhoření. (Matoušek, 2003)

Každý člověk má vůči stresovým i jiným zátěžovým situacím jinou odolnost. Co pro jednoho je vysoce stresující podnět (negativní stres, může být pro jiného spíše motivačním faktorem (pozitivní stres). Stresovým situacím se každopádně nelze vyhnout, proto je cílem najít vyrovnávací strategie, které dotyčnému pomohou lépe stresové situace zvládat. V předchozím odstavci jsou uvedeny stresory z pracovního prostředí, nutno ale podotknout, že člověk nemusí prožívat pouze v pracovním prostředí, ale i může být součástí i jeho osobního života. (Buhler, 2020)

Tuto odolnost může dále zvyšovat prostřednictvím vyrovnávacích mechanismů, které zmírňují dopad na lidský organismus. Patří mezi ně relaxace, fyzický pohyb, podpora sociálního okolí, užívání psychofarmak nebo malého množství alkoholu, vytěsnění problému, přehodnocení situace nebo rozptýlení se atd. (Hartl, Hartlová, 2015, s. 709) – také kapitola 1.3.5. Každý člověk musí zvolit ty, které jemu pomáhají a které jsou do dané situace vhodné.

1.3.3 Administrativní zátěž

Součástí sociální práce je také částečně administrativa. Zápisy ze schůzek s klienty či vedení dokumentace klientů. V závislosti na konkrétní pozici se může administrativy objevovat více (typicky u pozic ve veřejné správě) či méně. V poslední době se otázka administrativních úkonů objevuje jako jeden ze zatěžujících bodů v sociální práci.

Měření zátěže sociálních pracovníků se věnují některé závěrečné akademické práce. Některé z prací se zaměřují na konkrétní sociální služby – například pobytová zařízení pro seniory (například Plevačová, 2017), jiné na role a zátěže pracovníků působících ve veřejné správě (například Oravcová, 2017) a poslední kategorie popisuje zátěžová místa obecně (například Melecká, 2013; Maroušková, 2013). U většiny z nich se ve výsledcích výzkumů objevuje administrativní zátěž pracovníků na předních příčkách. Jedná se o pohled a hodnocení samotných pracovníků. Většina prací se ale zaměřuje na zátěž v konkrétní sociální službě, například v pobytovém zařízení na úřadu práce atd.

Připravovaná novela zákona o sociálních službách si mimo ostatní body klade za cíl také snížení administrativní zátěže kladené na sociální pracovníky. Významným bodem této novely je také financování sociálních služeb. (IPSV, 2019b)

1.3.4 Syndrom pomáhajícího

Schmidbauer řadí mezi další úskalí pomáhajících profesí také syndrom pomocníka (dále v této podkapitole také jen „syndrom“). Jedná se o „*nutkavou potřebu stále někomu obětavě pomáhat, případně ho zachraňovat, aniž by o to ovšem dotyčný člověk většinou stál*“ (Jankovský, 2018, s. 179). Proto bývá označován jako „mesiášský komplex“ nebo „spasitelský syndrom“, pomáhající poté bývá označovaná jako „pachatel dobra“. Takoví pracovníci si pomáhající profesi zvolili ze sobeckých důvodů a skrze ni a skrze pomáhání druhým si naplňují své potřeby – konkrétně seberealizaci. (Jankovský, 2018, s. 179)

Z výše uvedených důvodů bývá syndrom pomáhajícího spojován s narcistickým poraněním osobnosti pomáhajícího. Pracovník tak hledá uspokojení svého vnitřního já (vnitřního dítěte), které bylo v dětství nenasyceno nebo odmítnuto. Skrze pomáhání nyní doplňuje své potřeby. (Schmidbauer, 2000, s. 37-39). Případně s komplexem méněcennosti případně a náboženským fundamentalismem. (Jankovský, 2018, s. 180).

Pracovníci, kteří trpí syndromem pomáhajícího bývají velmi zapálení do práce, jsou obětaví a do své práce velmi pohroužení. Z druhé strany jsou velmi sužováni tím, že se cítí nedoceňováni a jsou omezeni zúženým vnímáním světa zaměřeného pouze na pomáhání a obětování se ostatním. Kvůli svému nasazení mají větší sklony podléhat workoholismu. (Jankovský, 2018, s. 179-180).

Otázkou zůstává, jak pomoci pomáhajícím s tímto syndromem. Ideálem by bylo nenasycení potřeb či odmítnutí dítěte řešit již v dětství uspokojením těchto potřeb. Zpět do dětství se ale z dospělosti vrátit nelze, proto je možné brát v úvahu různé formy terapeutické pomoci. Možností je také řešení formou dalšího vzdělávání pracovníků v pomáhajících

profesích, které by mělo tento syndrom odbourávat. Jak ale píše Schmidbauer, toto vzdělávání dnes působí spíše opačně a syndrom pomáhajícího v pracovnících prohlubuje. (Schmidbauer, 2000, s. 129-132)

1.3.5 Duševní hygiena – psychohygiena

Duševní hygiena slouží „*k udržení, prohloubení nebo znovuzískání duševního zdraví, duševní rovnováhy*“ (Míček, 1986, s. 9) a měla by tak být nedílnou součástí života člověka. Úroveň duševní rovnováhy má význam při prevenci somatických a psychických onemocnění, má také vliv na sociální vztahy jedince a na jeho pracovní výkon (Míček, 1986, s. 13-14). Jedná se o prostředek, kterým každý člověk upravuje prostředí uvnitř i vně sebe. Na člověka stále působí podněty. Lze je rozdělit na vnitřní (psychické a fyzické povahy) a vnější (například sociální prostředí jedince). Bedrnová dává důraz na množství podnětů a jejich kvalitu. Nepohodu může přinášet jak jejich nedostatek, kdy člověk nemá na co by reagoval, tak jejich přemíra, která je v této době typičtější. V případě kvality podnětů je brán v potaz jejich intenzita, četnost, nejasnost a další. Dlouhodobé působení takových podnětů může být pro některé nesnesitelné a může také způsobovat psychické obtíže. Pro jiné může být dlouhodobé méně intenzivní působení ale snesitelnější než krátkodobé (Bedrnová, 1999, s. 23-26).

Pojem duševní hygieny v sobě dle Bedrnové (1999) zahrnuje dostatek kvalitního odpočinku, správnou životosprávu (nejen rozmanitá strava, ale čas na jídlo a střídmost) a time management² (ve smyslu organizování a optimálního rozložení pracovního a volného času). K udržení dobré kondice (nejen duševní) je dobré držet rovnováhu a růst v následujících oblastech: sebepoznání a sebeřízení (sebezkušenost, sebedůvěra, reflexe svého jednání, optimismus atd.), vztahy k okolí (např. budování vztahů a udržení vztahů), optimistické myšlenky a pozitivní emoce, asertivita (důvěra v sebe sama, respekt k ostatním apod.), tělesný pohyb a správná výživa, a prevence (lékařské prohlídky, předcházení úrazům a nemocem. Míček (1986) se oproti Bedrnové více explicitně věnuje správnému dýchání³, fyzickému vyžití (pohybové aktivity a cvičení i relaxační) a pracovnímu prostředí (osvětlení, barevné prostředí, hluk, teplota, vlhkost). Buhler (2020) zmiňuje stejné principy, ale klade větší důraz na organizaci času, kladení realistických cílů, reálnější plánování

² práce s časem

³ Podrobněji například kniha *Breath* od Jamese Nestora.

(zahrnuje i zadní vrátka, tedy mít připravený záložní plán v případě neúspěchu) a naučit se říkat „ne“, aby člověk nebyl přetížen množstvím závazků, které na sebe vezme.

Je třeba vzít v potaz, že každý člověk je jiný a každá také potřebuje pro svou duševní pohodu (zdraví) něco jiného, a proto na ni neexistuje jeden univerzální návod. Jedná se pouze o sled doporučení, ze kterých si člověk musí zvolit a aplikovat ta, která vyhovuje právě jemu. (Bedrnová, 1999, s. 9).

1.3.6 Supervize

Pierson a Thomas (2010, s. 507-508) popisují supervizi s důrazem na kontrolu, a to nejen nad pracovníky konkrétní organizace, ale také jako kontrolu nad klienty. Tuto roli supervizora by v rukou měl držet vyučující, přímý manažer nebo konzultant. Pracovník, který drží také roli supervizora má za úkol zajistit, aby jeho svěřenci (myšleni pracovníci, které má na starosti) odpovídali za své úkoly, dohlíží také na jejich další rozvoj a v neposlední řadě je podporuje v obtížných situacích. Autoři také uvádí, že může být někdy obtížné vyvážit podpůrné a kontrolní funkce, ve chvíli, kdy jsou vykonávány jednou osobou.

Supervize ale může být vnímána jako „*způsob systematické péče o pracovníky v pomáhajících profesích*“ (Machová in Kodymová, Holda, eds., 2008, s. 68). Supervize je v této práci zařazena vedle duševní hygieny jako podpůrný mechanismus pro pracovníky při zvládání zátěžových situací.

Supervizor může v organizaci působit jako externista – tedy nejedná se o osobu, která by byla trvale součástí organizace, ale dochází za pracovníky pouze za účelem supervizního setkání. Takový supervizor může v rámci své praxe pracovat se zaměstnanci několika organizací. Jeho pakem je interní supervizor, kdy supervize s pracovníky provádí jeden z pracovníků organizace (nejčastěji někdo z vedoucích pracovníků). Podobně jako Pierson a Thomas výše, píše Machová o třech funkcích supervize – řídicí, vzdělávací a podpůrná. Řídicí funkci oproti zmíněným autorům ale více než jako kontrolu popisuje jako prostor ke zlepšení kvality služby, které organizace poskytuje. Nejedná se tedy jen o kontrolu pracovníků, ale také o prostor ke zlepšování jejich pracovních podmínek. V rámci vzdělávací funkce je úkolem supervize rozvoj pracovníka a jeho kompetencí, schopností a dovedností. Podpůrná funkce má za cíl snížení napětí a podporu pracovníka a jeho motivaci k výkonu profese. Supervize může probíhat individuálně (pouze supervizor a supervidovaný), týmově nebo skupinově (týmová supervize se oproti skupinové soustředí na práci týmu a jeho fungování). Dalším typem může být intervize, kde nejsou stanoveny role supervizora a supervidovaného a tyto pracovníci si poskytují podporu či konzultaci

vzájemně. V rámci supervize mohou účastníci přinést témata v podobě vztahů (konfliktů na pracovišti), klientských případů, které potřebují konzultovat v týmu či jiné situace, které pro ně jsou zátěžové. Supervize poté dle zvolené metody může pracovníkovi nabízet jiné úhly pohledu na věc, konkrétní návrhy řešení nebo další otázky, které ho mohou lépe vést k vyřešení situace. (Machová in Kodymová, Holda, eds., 2008, s. 70-79)

V rámci supervize považuje Havrdová za velmi důležitou spolupráci s uvědomělou organizací, která se podílí na formování supervize. Havrdová ji označuje jako čtvrtou stranu kontraktu, se kterou je počítat a pracovat, aby byla supervize opravdu účelná (Havrdová a kol., 2011, s. 20-21). Je žádoucí, aby se už studenti či začínající profesionálové naučili supervizi dobře využívat a přijímat. Může jim to pomoci k rozvíjení se i jako prevence syndromu vyhoření. (Havrdová, 1999, s. 30, 32)

1.3.7 Syndrom vyhoření

Všechna výše uvedená zátěžová místa mohou vést u pomáhajících profesí k syndromu vyhoření (dále v této podkapitole také jen „syndrom“). Jedná se o syndrom, kterému je věnována velká pozornost nejen v sociální práci, ale i v dalších pomáhajících profesích.

O syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření je stav či proces, který se týká především pracovníků pracujících s lidmi, tedy nejen sociálních pracovníků, ale také například lékařů. Jedná se o stav, kdy se na pracovníkovi projevuje „*vyčerpáním a snížením pracovní výkonnosti*“ (Pešek, Praško, 2016, s. 16). Pešek a Praško uvádí, že se syndromem vyhoření se setká mezi 20–30 % profesionálů. Uvádí také podrobnou tabulku, kde specifikují rizikové faktory, které mohou inklinovat ke syndromu vyhoření. Rozdělují je na *osobnostní faktory* (perfekcionismus u pracovníka, rozpor hodnot, nedostatečná relaxace apod.), *faktory pracovní* (nižší prestiž povolání, nedostatečné finanční ohodnocení, nadměrné množství práce, nároční klienti apod.) a *faktory týkající se osobního života* (potíže v partnerských vztazích či absence partnera, nevyhovující podmínky bydlení či finanční, špatná životospráva nebo nedostatek fyzických aktivit) (Pešek, Praško, 2016, s. 15-18). Hawkins a Shohet (2016, s. 35-38) k rizikovým faktorům také přidávají potíže s přijímáním podpory, které mohou pramenit z předchozích negativních zkušeností (například se supervizorem), může se jednat o obranný mechanismus jedince, který má obavu z otevření vlastních citlivých témat. Pracovník také může supervizora chápat jako nadřazenějšího člena, který jej

přišel kontrolovat – tehdy může mít tendence k obhajování sebe a své práce. Jednou z posledních překážek může být například nedostatek finančních prostředků organizace či špatná dostupnost místa, kde organizace působí.

Maroon (2012, s. 45), inspirovaná Freudenbergem, popisuje typy pracovníků, které mohou k sociálnímu vyhoření více inklinovat. Jedná se o velmi *angažovaného pracovníka*, který do práce zapojuje ve velké míře své emoce. Do vztahu s klientem vkládá hodně sebe a snaží se naplnit jeho očekávání. Druhým typem je pracovník, který si touto *prací naplňuje své vlastní potřeby*. Do práce ze sebe vkládá vše, následně mu poté chybí vyrovnávací mechanismy v podobě například podpory jeho sociálního prostředí. Posledním uvedeným typem je pracovník, který *potřebuje mít nad vším absolutní kontrolu*, která ale není možná. Má pocit jedinečnosti – jediné on pracuje dobře.

Fáze a projevy v chování

Syndrom vyhoření vede k celkovému vyčerpání, a to *tělesnému* – únava, bolesti, špatná kvalita spánku, nechut' k jídlu nebo nadměrný příjem jídla; *emocionálnímu* – je spojen s bezmocí a beznadějí pracovníka, negativními emocemi; *duševnímu* – ztrácí lidskost při práci s klienty, úzkosti myšlenky s negativním obsahem (Jankovský, 2018, s. 172-173). Tyto pracovníkovi obtíže se projevují v jeho chování nejen v práci. Pracovník, který prochází syndromem vyhoření na sebe není již tak náročný. Věnuje se spíše klientům, které vnímá jako jednodušší a lépe s nimi vychází a stanovuje malé a nevýznamné cíle. Pokud nezvládá ani tyto, snaží se vinu dát někomu jinému, například klientovi, protože dalším selháním gradují jeho obtíže. Ke klientovi postupně získává negativní vztah a ztrácí důvěru v to, že by klientovi bylo možno pomoci. Když se postupně vytratí empatie pracovníka ke klientovi, začne se více soustředit na sebe a na své vlastní potřeby. Zároveň se mění pohled na jeho dosavadní práci, kterou začíná hodnotit jako nepřínosnou a bez smyslu, dokonce může být provázen pocitem, že byl využíván. Tyto jeho pocity vyústí tím, že profesi opustí. (Maroon, 2012, s. 36-37)

Tento proces má své jasně definované fáze. Začíná *nadšením* s nerealistickými očekáváními od sociální práce. S odcházejícím nadšením přichází *stagnace*, kdy pracovník pracuje dále s klienty, ale postupně získává pochybnosti o smyslu práce a nevěnuje jí již tolik pozornosti. Další fáze je reakcí na první, kdy očekávání, která pracovník měl a která se nenaplní vedou k jeho *frustraci*. V této fázi se již projevují obtíže se zvládnutím pracovních úkonů a rovněž polevuje nasazení pracovníka. Mohou se také objevovat obtíže mimo pracovní prostředí, v osobním životě. Nezvládnutí pracovních úkonů i obtíže v osobním

životě mohou v pracovníkovi vzbuzovat *úzkosti*, které poté vedou k jeho *apatii*. Následuje *vyhoření* pracovníka spojené (jak je výše popsáno) například s jeho odchodem z profese. Jankovský přidává k těmto fázím ještě jednu navíc, se kterou autoři obvykle nepracují, a to *intervenci* jako pomoc pracovníkovi či cestu ze syndromu vyhoření. (Jankovský, 2018, s. 174)

Zjišťování míry vyhoření

Ke zjišťování míry vyhoření je k dispozici v dnešní době množství testů od různých autorů. Shrnuje je například Maroon (2012, s. 71-78), který zmiňuje dvě škály Maslach a jejích kolegů – jedna určená obecně pro vyhoření v povolání⁴ a druhá určená speciálně pro pomáhající profese⁵. Dále uvádí škálu znechucení pro sociální pracovníky od Pines a jejích kolegů. Ve všech škálách se jedná o soubor tvrzení, který pracovník hodnotí na základě jejich četnosti výskytu u sebe (škála 0 nebo 1 – nikdy až škála 6 nebo 7 – pořád/denně). Body v odpovědích na jednotlivá tvrzení se následně sečtou a dle určené škály se zjišťuje míra vyhoření pracovníka. Maroon také uvádí další nástroje k diagnostice, kterými je soubor otázek, které pracovník buď odpovídá „ano“ nebo „ne“, kdy se míra vyhoření určuje počtem výskytu odpovědi „ano“, nebo opět hodnotí otázky na stupnici (škála 1-5) podle toho, jak silnou změnu v tomto bodě pociťuje.

Práce s vyhořením

Pokud se stane, že pracovník dojde k syndromu vyhoření, je na místě s tím pracovat. Při neřešení a čekání na změnu bez vlastní aktivity většinou následuje, jako jedno z možných řešení, odchod pracovníka z organizace – zde ale hrozí, že si syndrom vyhoření ponese s sebou, pokud mu nová organizace nenabízí lepší podmínky práce (bude rozvedeno dále), nebo odchod pracovníka z oboru. Aby s ním bylo možno pracovat, je nutné, aby pracovník:

- uvědomil si problém,
- postavil se k němu čelem a začal se sám aktivně zajímat o jeho řešení,
- rozvíjel se – získal nové nástroje ke zvládnutí zátěžových situací,
- uvědomil si, jak vnímá pracovní prostředí – zda je mu blízké a co je pro něj v něm důležité. (Maroon, 2012, s. 79-83)

⁴ *Maslach Burnout Inventory – General Survey* (Maslachové škála vyhoření pro povolání) (Maroon, 2012, s. 71)

⁵ *Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey* (Maslachové škála vyhoření pro pomáhající profese) (Maroon, 2012, s. 71)

K práci se syndromem vyhoření je nutné stanovit problém. Může jím být například přetížení pracovníka, chybějící ocenění či uznání pracovníka, nejasně dané úkoly nebo přiděleny úkoly, které jsou pro pracovníka nad jeho limity. Podporou při zvládnání mu může být jeho přirozené sociální prostředí (rodina, přátelé), jeho pracovní prostředí a dobrá atmosféra v práci (kolegové, nadřízení pracovníci) či formálnější podpora ve formě supervize (Maroon, 2012, s. 84-88, 92-108).

2 Kdo jsou sociální pracovníci

Tato kapitola nastíní, kdo jsou ti, o kterých bude řeč – sociální pracovníci. Důraz v této kapitole bude kladen na vzdělání sociálních pracovníků, neboť vzdělavatelé formují budoucího sociálního pracovníka a jsou tak zásadním prvkem v jeho profesním životě. Již v úvodu kapitola vymezí sociálního pracovníka z pohledu národní legislativy. Velká část kapitoly je věnovaná vzdělání sociálních pracovníků – na začátku motivaci studentů k výběru tohoto oboru, následně k samotnému vzdělávání a k celoživotnímu vzdělávání a učení v oboru. Poslední část kapitoly se věnuje dalším znalostem a dovednostem, které jsou pro sociálního pracovníka rovněž nezbytné.

Minimální nároky na výkon povolání sociálního pracovníka přesně definuje §110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen „zákon o sociálních službách“ nebo „ZSS“). Uvedeny jsou zde: „*plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona*“ (§ 110, odst. 1 zákona o sociálních službách). Tématu odborné způsobilosti se dále věnuje kapitola 2.2.3. Doložení bezúhonnosti, zdravotní i odborné způsobilosti pak blíže specifikuje rovněž zákon o sociálních službách⁶.

2.1 Nároky na výkon profese sociálního pracovníka

Vzdělání v sociální práci je mnohokrát diskutovaná a citovaná kapitola, která si vysloužila nejednu samostatnou práci. Jak již bylo uvedeno v úvodu, tato práce nemá za cíl srovnávat nabízené studijní programy či jejich absolventy či například srovnání očekávání zaměstnavatelů od absolventů sociální práce. Kapitola vzdělání nabídne stručný přehled k požadavkům na sociálního pracovníka a zmíněna bude rovněž motivace studentů je studiu tohoto oboru, která bude následně předmětem také výzkumné části této práce.

2.1.1 Cesta k sociální práci – motivace ke studiu oboru

Než bude možné přistoupit k samotnému vzdělávání sociálních pracovníků, bylo by vhodné si říci, co vede studenty k volbě tohoto oboru. Motivace studentů může být velmi různá, například Ritter (2015, s. 3) dává jako jednu z možností situaci, kdy má dotyčný někoho blízkého, kdo pracuje jako sociální pracovník, proto je mu toto prostředí blízké. Jako další skupinu uvádí ty, kteří chtějí pomáhat a vidí se v některé z pomáhajících profesí – jednou z nich je sociální práce.

⁶ Bezúhonnost - § 79, odst. 3 ZSS; zdravotní způsobilost - § 110, odst. 3 ZSS.

V roce 2019 také vyšly výsledky studie Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí, která zkoumala atraktivitu oboru sociální práce pro studenty maturitních ročníků vybraných středních škol, studenty vyšších odborných škola a pro studenty 1. ročníků bakalářských studijních programů. Podobně jako u Ritter (viz výše) se ukázalo mít velký vliv na výběr oboru u studentů jejich sociální prostředí (tedy jeho rodina, přátelé, vrstevníci atd.). Je zde však navíc přidána osobní zkušenost studenta se sociálními problémy v rodině, v okolí (například u kamarádů). Mezi další neméně důležité faktory výběru dalšího studia patří nevyhnutelně například blízkost oboru danému studentovi, možnost uplatnění se v oboru, zohlednění vlastních dovedností a předpokladů pro výkon profese, ale i náročnost přijímacích zkoušek na daný obor či to, zda se student někdy setkal s nějakým sociálním pracovníkem (ve škole nebo v osobním životě) a má tak bližší informace o profesi přímo od profesionála v oboru. Velký zájem o obor sociální práce je také přirozeně z řad studentů SOŠ sociálního zaměření. Řada respondentů také volí obor sociální práce jako „druhou volbu“, pokud se jim nepodaří dostat na preferovaný obor, či „doplňující obor“ k jinému studovanému oboru. Ukázalo se ale, že tito respondenti jsou po 1. roce studia s výběrem většinou spokojeni. (Havlíková, 2019)

Studenti stojí při výběru oboru či budoucí profese před velkým rozhodnutím. Vybírají si povolání, kterým by se rádi živili. Tato volba je však velmi náročná, a proto není divu, že se čas od času stává, že se dotyčný neživí profesí, kterou vystudoval, nebo studovanou profesí změnil ještě před jejím dokončením.

2.1.2 Vzdělávání v sociální práci

Počátky vzdělávání sociálních pracovníků nebyly jednoduché. Nejprve bylo vzdělání koncipováno jako desetitýdenní kurz. Následně byl rozšířen do pomaturitního studia (na 2 roky) na Vyšší škole sociální péče. U jeho zrodu stála Alice Masaryková, díky níž se také sociální práce poprvé objevila v tisku. V roce 1921 tak byly vyučeny první absolventky, které byly připravené se zapojit do sociální práce. Potíž byla v tom, že společnost sociální pracovníky jako takové v té době neznala a zcela je nepřijímala. (Kodymová, 2012, s. 123-124).

Od té doby obor sociální práce urazil dlouhou cestu. Dnes, jak již bylo zmíněno v úvodu kapitoly č. 2 této práce, sociální pracovník musí pro výkon této profese mimo jiné splňovat odbornou způsobilost. Ta je dána § 110, odst. 4 ZSS (a odst. 5, pokud hovoříme o sociálních službách ve zdravotnických zařízeních). Zákon uvádí nutnost vyššího odborného vzdělání nebo vysokoškolského vzdělání (v bakalářském/magisterském/doktorském stupni),

a to v akreditovaném studijním programu zaměřeném u vyššího odborného vzdělání na: „sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost“ (§ 110, odst. 4, písm. a) ZSS) a v akreditovaném studijním programu u vysokoškolského vzdělání na: „sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologie, právo nebo speciální pedagogiku“ (§ 110, odst. 4, písm. b) ZSS).

Mimo minimálního vzdělání, které je dáno zákonem jsou na různých úrovních definovány také standardy minimálního vzdělání sociálních pracovníků. Například IASSW a IFSW⁷ společně definují Globální standardy pro vzdělání a výcvik profese sociálního pracovníka⁸ (přijaté v roce 2004). Vzhledem k tomu, že se jedná o mezinárodní standardy, jsou spíše obecnějšího rázu. (IASSW, 2019)

Česká republika má tyto standardy popsány již v poměrně konkrétní podobě. Jsou dány Minimální standardy vzdělávání v sociální práci (dále jen „minimální standardy“), které mají za cíl stanovit nejnižší nároky na studium sociální práce. Cílem je stanovení nejnižší hranice pro kvalitu vzdělávání, ale také neustálé zvyšování kvality vzdělání v oblasti sociální práce, které nemůže být opomenuto. Minimální standardy obsahují výčet 12 okruhů (disciplín), které by měly být součástí vzdělání sociálního pracovníka. Blíže je zde popsáno pojetí disciplíny, cíl výuky, obsah a cílové kompetence studenta. Těmito standardy by se měly řídit všechny členské školy ASVSP. (ASVSP, 2019)

Dle Musila by si kvalifikovaný sociální pracovník měl umět najít vyváženou míru mezi administrátorskou rolí a rolí filantropa. Pokud je spíše administrativně založený, škola, kde studuje obor sociální práce, by jej měla vést k tomu, aby dokázal klienty provádět i dalšími složitostmi a dokázal je ve vztahu s klientem nalézt. Oproti tomu studentovi, který je spíše filantropem, by měla ukázat, jak „rozlišovat „osobní“ a „lidský“ vztah ... „opíčí lásku“ a „laskavý přístup“ ... „osobní odevzdanost“ a „praktickou lásku k bližnímu“.“ (Musil, 2007, s. 8). Dále by měl umět „komplexně posoudit situaci, zvolit vědomě vhodný přístup a postup řešení, vyhodnotit vývoj situace a odpovídajícím způsobem měnit postup intervence. Měl by také umět ukončit intervenci“ (Musil, 2007, s. 10) a spolupracovat s odborníky z jiných oborů (např. lékař, učitel) a umět pracovat se supervizí. Pokud bude dobře ovládat tyto dovednosti, předchází tím syndromu vyhoření. (Musil, 2007)

⁷ IASSW – The International Association of Schools of Social Work (Mezinárodní asociace škol sociální práce); IFSW – International Federation of Social Workers (Mezinárodní federace sociálních pracovníků)

⁸ pozn., vl. překlad; v originále: *Global standards for the education and training of the social work profession*

2.1.3 Kompetence, schopnosti a dovednosti sociálního pracovníka

Zpočátku je nutné rozlišit pojmy kompetence, schopnost a dovednost a tyto pojmy vymezit. Všechny jsou mířené k tomu, aby člověk mohl vykonávat nějakou činnost. Kompetence je chápána ve smyslu způsobilosti či kvalifikace, schopnost je jakýsi předpoklad či vložka k tomu, aby mohl člověk nějakou činnost vykonávat a dovednost získává člověk v procesu učení. Dovedností, které se může člověk během života naučit je mnoho, je možné je například dělit na měkké, tvrdé, kognitivní, sociální atd. (Hartl, Hartlová, 2015, s. 121, 263, 536)

V této podkapitole je uveden pouze základní výčet těch dovedností a kompetencí, kterými by měl sociální pracovník disponovat a v rámci dalšího vzdělání je dále rozšiřovat a prohlubovat. Kapitola nemá za cíl se věnovat těmto kompetencím podrobněji, ale v případě zájmu odkazuje čtenáře na další zdroje. Cílem této podkapitoly je tedy pouze dokreslit čtenářovu představu o postavě sociálního pracovníka, aby měl následně lepší představu o tom, kým se tato práce zabývá, tedy o sociálním pracovníkovi.

Kompetence

Kompetence, jak bylo řečeno v začátku podkapitoly je tedy způsobilost či kvalifikace k výkonu nějaké činnosti a měli by jimi být sociální pracovníci vybaveni. Autory jsou kompetence pojímány různými způsoby. Pro příklad jsou níže uvedeny kompetence podle Ritter, zpracovány podle modelu americké organizace CSWE. Další výčet kompetencí nabízí například Vzdělávací standardy v sociální práci (Tomeš, 1997) nebo Havrdová (1999), oboje jsou si vesměs totožné a jsou shrnuty v tabulce č. 1 níže. Oba autoři uvádí, že inspirací k vytvoření těchto kompetencí byl model z Velké Británie. Havrdová k tomu ještě navíc přidává práce vyučujících a sociálních pracovníků, které byly v letech 1996-1997 jako reakce na diskusi o minimálních standardech.

Tabulka 1: Kompetence sociálního pracovníka

1. Komunikace a angažovanost pracovníka.
2. Orientace, posouzení a plánování.
3. Podpora a pomoc k soběstačnosti.
4. Zásah a poskytnutí služby.
5. Týmová práce v organizaci.
6. Odborný růst a rozvíjení kompetencí.

zdroj: vlastní zpracování na základě kompetencí dle Havrdové (1999, s. 49-110) a Tomeše (1997, s. 31-34)

Mezi další autory, kteří formulují kompetence sociálního pracovníka patří například také Matoušek (in Matoušek a kol., 2013b, s. 15) dle Zastrowa nebo Ritter (2015). Pro srovnání budou uvedeny ještě kompetence dle Ritter. Ta shrnuje 10 kompetencí, které by si měli sociální pracovníci ze školy odnést⁹ a které i zahrnují body obou výše uvedených standardů:

- „Identifikuje se jako profesionální sociální pracovník a podle toho jedná.
- Aplikuje etické zásady sociální práce při vedení odborné praxe.
- Aplikuje kritické myšlení k informování a komunikaci odborných rozhodnutí.
- Zabývá se rozmanitostí a rozdílnostmi v praxi.
- Prosazuje lidská práva a sociální a ekonomickou spravedlnost.
- Aplikuje vědomosti o lidském chování a o sociálním prostředí.
- Zapojuje je do politické praxe s cílem zlepšit sociální a ekonomický blahobyt, a předat efektivní sociální služby.
- Reaguje na souvislosti, která utváří praxi.
- Zapojuje se, stanovuje, intervenuje a vyhodnocuje s jednotlivci, s rodinami, se skupinami, s organizacemi a s komunitami.“ (Ritter, 2015, s. 22, pozn. vlastní překlad).

Schopnosti a dovednosti

V odborné literatuře se autory uváděné schopnosti a dovednosti sociálních pracovníků často překrývají. Níže jsou proto v několika odstavcích uvedeny tyto podle různých autorů.

Dle Řezníčka – pracovníkova *empatie, vřelost, opravdovost* ve vztahu ke klientovi; dále *tvůrčivý přístup, flexibilita, důraznost, zkušenosti a vyzrálost* při posuzování s klientovi situace; *hodnoty a filozofie* pracovníka (především jeho vnímání „dobrého“ a špatného“); *respektování klientovi autonomie a jeho práv.* (Řezníček, 1994, s. 23-24)

Dle Matouška a Hartla (in Matoušek a kol., 2013b, s. 50-52) se jedná o *zdatnost a inteligenci* (emoční a sociální) ve smyslu dalšího rozvoje a profesního růstu, obojí s ohledem na zátěž, kterou s sebou tato profese nese. *Přitažlivost* neboli sympatie, které souvisí se vzhledem, názorovou blízkostí s klientem, společnými zájmy či jinými znaky. Pro vztah pracovníka s klientem je nutná také *důvěryhodnost* pracovníka. K prohloubení důvěry a otevřenému vztahu může pomoci zachování diskrétnosti neboli mlčenlivost

⁹ Jedná se o model americké organizace CSWE (*Council on Social Work Education*)

pracovníka. Pro klienta je také důležité, aby se na svého pracovníka mohl spolehnout. Poslední dovedností je *komunikační dovednost*, pod kterou zahrnují autoři také vyšší míru empatie u pracovníka, která také ale spadá pod emoční inteligenci uvedenou hned v začátku.

2.1.4 Vzdělávání v sociální práci nikdy nekončí

Další vzdělávání sociálním pracovníkům ukládá jednak § 111 ZSS a také vyhláška 505/2006 Sb.¹⁰ Toto vzdělání slouží k prohlubování kvalifikace sociálního pracovníka (§ 111, odst. 7 ZSS), ale také k její obnově, upevňování a doplňování (Mátel, Kuzyšin Schavel, 2019, s. 28).

Zatímco povinnost dalšího vzdělávání je zákonem o sociálních službách uložena zaměstnavateli, dle Etického kodexu sociálního pracovníka (dále jen „kodex“), by měl být sám sociální pracovník ten, kdo se aktivně zajímá o své celoživotní vzdělávání a odborný růst. Podle kodexu by měl udržovat a zvyšovat svou odbornost a rovněž své znalosti i dovednosti, které pro výkon své profese potřebuje, průběžně rozšiřovat. Zvyšování prestiže oboru a udržení / zvyšování jeho odborné úrovně je jeho odpovědnost k profesi, kterou si zvolil. (Společnost sociálních pracovníků ČR, 2006)

Tabulka 2: Další vzdělávání sociálních pracovníků v ČR

zabezpečuje	zaměstnavatel
rozsah dalšího vzdělávání	24 hodin / kalendářní rok <i>případně doba úměrně zkrácená délce pracovního poměru v kalendářním roce; nezapočítává se zkušební doba</i>
formy	specializační vzdělávání zajištěné VOŠ/VŠ
	akreditovaný kurz,
	odborná stáž,
	školicí akce (v max. rozsahu 8 hodin/rok), účast na konferenci (v max. rozsahu 8 hodin/rok).

zdroj: vlastní zpracování na základě § 111, odst. 1-2 a odst., Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách

Samotní sociální pracovníci k tomuto povinnému vzdělávání přistupují různě, někteří jej vítají a potřeba celoživotního učení se je jim blízká, jiní jej berou jako povinnou součást profese danou zákonem. V oblasti dalšího vzdělávání byl proveden výzkum v projektu

¹⁰ konkrétně čl. 10 přílohy č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. – Profesní rozvoj zaměstnanců

Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese. Z výzkumu vyplynulo, že v oblasti dalšího vzdělávání často řeší jak organizace, tak její pracovníci finance na toto vzdělávání a častěji vybírají kurzy, které jsou zdarma nebo dotované. Problémem také někdy může být dojíždění za vzděláváním, a to jak z hlediska času, tak z hlediska opět financí. Problém s finančním pokrytím kurzů je však řešen převážně v neziskové sféře. Nabídka kurzů je z pohledu pracovníků dostatečně pestrá někdy nepřehledná. Z pohledu odborníků nereaguje na aktuální potřeby vzdělávání. Rovněž chybí vzdělávání zaměřené na potřeby specifické cílové skupiny. (Elichová, 2017, s. 93-95)

Jak je patrné, průběžné vzdělávání ve výkonu profese udává sociálním pracovníkům přednostně zákon o sociálních službách. Tuto povinnost ale upravují i další, pro sociální pracovníky důležité, dokumenty, jimiž jsou vyhláška 505/2006 Sb. nebo Etický kodex sociálního pracovníka. Jak se ukazuje, řada sociálních pracovníků však další vzdělávání vnímá jako důležité pro svou profesi.

2.2 Role sp

První kapitola této práce nastínila rozmanitost profese sociálního pracovníka. Tato podkapitola se pokusí identifikovat role, do kterých se sociální pracovníci dostávají z pohledu různých autorů. „*Absolvent vysoké školy oboru sociální práce by měl umět zastávat roli administrátora a měl by také být filantropem*“ (Musil, 2007, s. 7). Mezi těmito rolemi by měl umět dobře vyvažovat svou práci.

Banks (2012, s. 178-180) rozdělila sociální pracovníky do tří skupin podle toho, zda pracovník klade větší důraz na své osobní hodnoty (*the committed/radical practitioner* – angažovaný / radikální pracovník), na hodnoty profese (*professional* – profesionální pracovník) nebo na hodnoty organizace (*technical – bureaucratic*, tzn. odborný – byrokratický). Posledním typem je pracovník, který se zaměřuje na nabídku služby pro klienty na trhu (*quasi-business* neboli kvazi-podnikatelský model). Rozdíl popisuje ve všech směrech od rozdílného vnímání sociální práce (angažovaný pracovník ji vnímá jako poslání, profesionální čistě jako profesi, odborný-byrokratický jako práci, a kvazi-podnikatelský jako byznys), přes rozdílný přístup ke klientovi (pracovník je partner, profesionál, úředník nebo poskytovatel) po přístupy ke klientovi (empatický a sdílený, respekt klienta a jeho rozhodnutí, spravedlivé rozdělování pomoci, ponechání odpovědnosti zcela na klientovu rozhodnutí).

Sociální pracovník má veskrze mnoho různých rolí, mezi kterými by se měl umět dobře pohybovat. Následující výčet rolí je zřejmě jeden z nejznámějších. Jedná se o výčet podle Řezníčka, který vyčlenil několik typů rolí, včetně uvedených upřesnění. Jedná se o role:

- *pečovatele nebo poskytovatele služby* (terénní pracovník nebo pracovník v pobytové službě, který poskytuje klientovi v činnostech každodenního života),
- *zprostředkovatele služby* (zprostředkovává klientovi kontakt se sociálními službami a pomáhá mu se na ni navázat),
- *učitele sociální adaptace* (podporuje změny v chování klienta tak, aby dokázal své konfliktní situace a své problémy řešit svými silami),
- *poradce nebo terapeuta* (pomáhá klientovi získat náhled na jeho postoje a jednání a rozvíjet růst jeho osobnosti),
- *případového manažera* (zajišťuje plánování služby s klientem a případné navazující či další služby pro něj, a pomáhá s navázáním se na ně, koordinuje výběr služeb),
- *manažera pracovní náplně* (organizuje práci a činnosti, dohlíží na kvalitu služeb, průběžně toto hodnotí),
- *personálního manažera* (zajišťuje personální náležitosti – zaučení, supervize či konzultace),
- *administrátora* (dle Řezníčka je jím zamýšlen vedoucí pracovník nebo ředitel; jedná se tedy o manažerskou pozici, jejímž úkolem je službu dále rozvíjet a inovovat mimoto také plánuje další směřování a hodnotí poskytované služby),
- *činitele sociálních změn* (jeho úkolem je identifikovat sociální problémy a upozorňovat na ně, případně navrhopvat jejich řešení). (Řezníček, 1994, s. 57-58)

Zatímco Banks svou kategorizaci staví na hodnotách pracovníka a jeho následném přístupu k profesi a ke klientovi, výčet rolí podle Řezníčka zahrnuje konkrétní role sociálního pracovníka, se kterými může přicházet do styku v jedné organizaci. Výčet pak obsahuje role od přímé práce s klientem po role manažerské.

3 Zaměstnání

Následující kapitola má za cíl zmapovat podmínky a situaci na trhu práce v oblasti sociální práce. První podkapitola se věnuje výzkumům věnujícím se tématům uplatnitelnosti absolventů oboru sociální práce a jemu příbuzných na trhu práce, ale také rovněž zájmu studentů o tento obor po dokončení studia. V poslední části jsou uvedeny aktuální statistiky Ministerstva práce a sociálních věcí k oblasti nezaměstnanosti v oblasti sociální práce a aktuálně volných míst v této oblasti. Druhá podkapitola představí možnosti uplatnění sociálních pracovníků na trhu práce, které jak je patrné už z první kapitoly této práce může být velmi rozmanité. Třetí kapitola se poté věnuje pracovním podmínkám a pracovnímu prostředí v zaměstnání z pohledu současné literatury a legislativy. Rovněž se pokouší upozornit na vliv kvality prostředí a pracovních podmínek na výkon zaměstnance a jeho motivaci k práci.

3.1 *Situace na trhu v oblasti sociální práce*

„Na trhu práce chybí v současnosti stovky, v blízké budoucnosti více než tisíc absolventů sociální práce. Kvalita našeho života i života našich blízkých bude do značné míry záviset na kvalitě jejich vzdělání.“ (Dragomirecká, 2018) Autorka uvádí, že se jedná o důsledek deinstitucionalizace sociálních služeb a potřeby větší podpory ze strany sociálních pracovníků v běžném prostředí klientů. Současně ale vyplývá z proběhlého výzkumu (Havlíková, 2019, s. 114-117), že více jak polovina studentů oborů sociální práce má zájem po dokončení studia pracovat v tomto oboru. Z druhé strany téměř třetina těchto studentů, ale uvedla, že prozatím neví, zda by se oboru chtěla věnovat. Menší zájem se ukázal u studentů příbuzných oborů jako jsou sociální a speciální pedagogika, zde se zájem o práci sociálního pracovníka pohyboval kolem 30 %, kolem poloviny respondentů uvedlo, že prozatím neví.

Z proběhlých výzkumů vyplývá, že obecně absolventi sociální práce nemají příliš velké potíže s tím, aby našli zaměstnání v oboru. Dragomirecká, Bílá a Tuháčková (2016) shrnují výsledky výzkumných šetření absolventů Katedry sociální práce Filozofické fakulty Univerzity Karlovy. Absolventi byli osloveni v rámci různých dotazníkových šetřeních mezi lety 1997–2013. Ze všech dotazníkových šetření vyplývá, že většina absolventů měla v době dotazování zaměstnání v oblasti sociální práce. Podobně zkoumala uplatnění absolventů sociální práce a sociální pedagogiky například Barboříková (2010), která dospěla rovněž k závěru, že absolventi sociální práce a sociální pedagogiky nemají potíže při hledání

uplatnění. Posledním zmíněným bude již jednou citovaný výzkum Havlíkové (2019), která zkoumala atraktivitu oboru sociální práce pro studenty. Častou odpovědí studentů, proč volit tento obor bylo mimo jiné dobré uplatnění. V rámci této odpovědi studenti srovnávali následující parametry „*snadné uplatnění vs. nízké platy a nízká společenská prestiž*“ (Havlíková, 2019, s. 47).

Dle statistik MPSV bylo v červnu 2020 nezaměstnaných necelých 2 000 pracovníků v sociální práci¹¹. Zahrnuti jsou pracovníci, kteří uvedli řídicí funkce, specialisté a odborní pracovníci v oblasti sociální práce (MPSV, [2020b]). Oproti tomu je evidováno za 2. čtvrtletí 2020 zhruba 320 volných pracovních míst v oblastech sociální práce¹² - jedná se o stejné skupiny pracovníků jako jsou uvedeny výše, pouze v nabízených pozicích jsou konkrétněji specifikováni (například „Sociální pracovníci specialisté v oblasti péče o zdravotně postižené“ či „Sociální pracovníci v azylových domech, probačních střediscích, nápravných a jiných zařízeních“) (MPSV, [2020a]).

3.2 Uplatnění sociálních pracovníků

Sociální pracovník nalezne uplatnění jak ve veřejnoprávních institucích (ministerstva, krajské nebo městské úřady atd.), tak v soukromoprávních institucích v sociálních službách (neziskové organizace apod.). Absolventi jsou podle stupně dosaženého vzdělání (bakalářské/magisterské/doktorské) schopni vykonávat činnosti v rámci svého oboru od přímé práce s klientem (identifikace sociálních problémů a zdrojů klientů apod.) po vykonávání vědecké, výzkumné a koncepční činnosti. (Uplatnění absolventů, [b.r.]

Sociální pracovník se ale uplatní i mimo oblast sociálních služeb. Sociální pracovníci působí také v oblastech jako jsou „*veřejná správa, školství, zdravotnictví apod.*“ (Valová, Janebová, 2015, s. 6). Komplexně se na to dívá například Ritter, která rozděluje uplatnění sociálních pracovníků podle cílových skupin, se kterými pracují. Takto vyčleněné skupiny pracovníků mají svá specifika (například v komunikaci). Zahrnuta je práce s dětmi a s rodinami (pěstounské a adoptivní rodiny apod.), služby související se školou (školní sociální pracovník, sociální pracovník na vysoké škole), práce s dospělými osobami (v denní centrech, se seniory atd.), ve zdravotnictví (pracovníci v hospice), práce s lidmi s duševním

¹¹ Specializace uvedená uchazečem. Jsou zde zahrnuty třídy CZ-ISCO – 1344, 2635 a 3412.

¹² Jsou zde zahrnuty třídy CZ-ISCO – 13442 a 13443, 2635 (včetně uvedených podtříd – 26351, 26353, 36354, 26355, 26356, 36357, 26359) a 3412 (včetně uvedených podtříd: 34121 – 34127 a 34129).

onemocněním nebo se závislostmi, práce s osobami v krizi (prevence sebevraždného jednání, práce s domácím násilím), práce v trestní justici (probační pracovník, pracovník v soudnictví rodin), práce v mezinárodní sociální práci a s lidskými právy, práce s chudobou a bezdomovectvím, práce v politické sféře a práce v komunitě (Ritter, 2015).

Dle Matouška pracuje sociální pracovník nejen s klientem, a i s jeho sociálním okolím (rodina), se skupinami osob (v terénu nebo v pobytovém zařízení), s organizacemi i komunitami nebo pracuje na koncepčních činnostech. Dále také rozděluje práci na mikroúroveň (přímá práce s klienty), střední úroveň (práce s menšími skupinami) a makroúroveň (práce s velkými skupinami – organizace, komunity nebo politická sféra). (Matoušek in Matoušek a kol., 2013b, s. 13-14)

Ke specifikaci konkrétních pracovních míst se obecně využívá metoda profesiografie neboli „*metoda rozboru a modelování pracovních míst ... z nichž vychází následně i popis nároků na konkrétní profesi a její výkon*“ (Vronský, 2012, s. 40). Vronský tuto metodu spojuje s personálními činnostmi v organizaci a s adekvátním obsazováním pracovníků, kteří se nejlépe hodí na danou pozici. Profesiogram by měl obsahovat popis pracovního místa (pracovní náplň, organizační zařazení, formy hodnocení, profesní kompetence, systém kontroly apod.), pracovní funkce (přiřazené úkoly, pracovní kompetence, systém odměňování atd.), nároky na pracovníka na této pozici (dosažené vzdělání, pracovní zkušenosti atd.) a jako poslední požadavky na vybavení pracoviště. Pro organizace jsou její pracovníci základním prvkem. (Vronský, 2012, s. 40-41, 45, 184-186)

Tuto metodu ale lze využít také z druhé strany – a to z pohledu studentů nebo uchazečů o zaměstnání či z pohledu vzdělavatelů při nastavování studijních plánů. Vzhledem k rozmanitosti a velké variabilitě sociální práce může být pro studenty po absolvování náročné představit si, co jednotlivé pozice obnáší. To by potom mohlo vést k tomu, že po vystudování nějakou dobu fluktuují mezi různými pracovními pozicemi a ukotvují se. Jedním z nástrojů, jak jim přiblížit konkrétní náplně práce je praktické vzdělávání, které jim dává představu o náplni práce v praxi profesionálů (například Navrátilová, 2009). Druhou možností pro studenty, jak získat povědomí o více různých pozicích by mohly být právě profesiogramy, které by popisovali studentům jednotlivé pozice sociálních pracovníků. Prozatím tyto profesiogramy vznikají spíše jako jednotlivé závěrečné práce studentů. (Matoušek, Hejnová, 2019, s. 109-110).

3.3 Pracovní podmínky a prostředí na pracovišti

Práce je pro člověka stěžejní, a to nejen z ekonomického hlediska, ale také z hlediska sociálního a psychologického. Říká se, že pracující člověk stráví v zaměstnání i více jak třetinu života. Je proto důležité, jak, kde a s kým tento čas tráví. Tato podkapitola se proto zaměří nejen na pracovní podmínky z pohledu legislativy, ale také na pracovní prostředí v sociální práci a pokusí se vymezit některé důležité aspekty pracovního prostředí. Příznivé pracovní podmínky jsou v každém zaměstnání důležitým aspektem mimo jiné i k motivaci zaměstnanců k lepším výkonům a dobré reputaci zaměstnavatele (Šikýř, 2016).

3.3.1 Pracovní podmínky

Pracovní podmínky (dále také jen „podmínky“), jak bude uvedeno rovněž níže jsou zakotveny v národním i mezinárodním právním řádu. Jejich přesná definice se ale v těchto dokumentech neobjevuje. Níže jsou uvedeny významy pracovních podmínek podle některých autorů. Všichni zmínění autoři jsou ve svých definicích v souladu a zahrnují totožné, pouze například jinak rozdělené.

Galvas do pracovních podmínek zahrnuje BOZP¹³, lékařské prohlídky, pracovní prostředí nebo aktivity zaměstnance v jeho volném čase. Rozděluje pracovní podmínky na materiální a nehmotné. Materiální pracovní podmínky zahrnují technické vybavení a prostředí, ve kterém zaměstnanec pracuje. Nehmotné podmínky dělí na

- *„organizační (dělba práce, rozvržení pracovní doby apod.),*
- *ekonomicko-sociální (mzda či plat, zaměstnanecké akcie apod.),*
- *sociálně-psychologické aspekty práce (vztahy na pracovišti, možnosti odborného růstu apod.“* (Galvas a kol., 2015, s. 563-564)

V podobném duchu definuje pracovní podmínky i Kociánová, která se inspirovala Koubkem a přidává mezi pracovní podmínky také péči o zaměstnance, a to ať už povinnou – uloženou státem nebo dobrovolnou, která je v rukách jednotlivých zaměstnavatelů. (Kociánová, 2010, s. 178, 186)

Šikýř mezi pracovní podmínky zahrnuje tyto: *„pracovní doba, pracovní prostředí, bezpečnost a ochrana zdraví při práci, odměna za práci, odborný rozvoj, funkční postup“* (Šikýř, 2016, s. 148). Konkrétní podoba je poté upravována v závislosti na konkrétní organizaci a konkrétním pracovním místě a jeho náplni.

¹³ BOZP = Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

Pracovní podmínky v mezinárodní a v národní legislativě

Právo na práci patří mezi základní lidská práva člověka. Po 2. světové válce společně se vznikem různých mezinárodních společenství (například OSN, Evropské společenství a další) bylo toto právo nejen ukotveno v mezinárodních dokumentech, ale rovněž bylo blíže specifikováno a jeho myšlenka byla prohloubena. Právo na práci s sebou nese řadu dalších specifikací – právo na spravedlivou a uspokojivou odměnu, právo na odpočinek a na zotavení, ale i ochrana před diskriminací. Tato dílčí práva zastřešuje právo na spravedlivé a uspokojivé pracovní podmínky. Toto právo je porůznu zakotveno jako mezinárodních, tak i v národních dokumentech – například čl. 7 Mezinárodního paktu o hospodářských, sociálních a kulturních právech (OSN, 1966), čl. 23 Všeobecné deklarace lidských práv (OSN, 1948), čl. 28 Listiny základních práv a svobod člověka (Usnesení č. 2/1993 Sb., usnesení předsednictva České národní rady o vyhlášení listiny základních práv a svobod jako součástí ústavního pořádku České republiky). Ve většině z nich jsou tato práva zakotvena obecněji a nejsou zde blíže nebo konkrétněji specifikována. Mohlo by tedy být složité představit si konkrétně v praxi uspokojivé pracovní podmínky. Přesněji specifikované podmínky právních vztahů mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem (spojené s jejich vznikem, trváním a s jejich ukončením), a taktéž jejich práva a povinnosti jsou upraveny v ČR zákonem č. 262/2006 Sb., zákoník práce (dále jen „ZP“ nebo „zákoník práce“). Avšak Loebe (2015) a další autoři (např. Galvas a kol., 2015) uvádí, že ani zákoník práce konkrétněji nedefinuje uspokojivé pracovní podmínky. Ty jsou dle něj upravovány (v souladu se zákoníkem práce a s vnitřními předpisy organizací) zaměstnavatelem a mohou mít různé nároky (na bezpečnost práce či směnnost provozu) podle typu sociální služby (pobytová, ambulantní, terénní).

3.3.2 Pracovní prostředí

Podkapitola o pracovním prostředí do sebe zahrnuje aspekty předchozí kapitoly věnované pracovním podmínkám a přímo tak na předchozí kapitolu navazuje. Pojem pracovního prostředí v této práci se zaměřuje na faktory, které ovlivňují identifikaci pracovníka s organizací a zaměřuje se konkrétní aspekty pracovních podmínek v organizaci, neboť je předpokládáno, že pracovní podmínky a pracovní prostředí se významnou měrou zasluhují na spokojenosti nebo nespokojenosti zaměstnance a ovlivňují tak jeho pracovní výkon. Předpokládá se, že tedy proto by cílem každého zaměstnavatele měla být snaha o zajištění dobrých pracovních podmínek, pracovního prostředí a příjemné atmosféry. Podkapitola zahrnuje směřování organizace, a tedy jeho poslání, hodnoty a vize, dále kulturu

organizace, která je dále rozvíjena vztahy uvnitř organizace. Poslední část se věnuje odměňování zaměstnanců jakožto významnému motivačnímu faktoru zaměstnance.

„Pracovníci organizace vnímají její pracovní atmosféru, technologickou úroveň, míru a kvalitu organizace práce, firemní kulturu a sociální klima“ (Vronský, 2012, s. 47). Úroveň a výkon zaměstnanců má vliv na úspěch organizace, její stabilitu a konkurenceschopnost, proto se zaměstnavatelé snaží o co největší využití potenciálu pracovníků. To je důvodem, proč je pro budoucí zaměstnavatele důležitá také o osobnostní charakteristiku uchazeče, tedy „jeho schopnosti, znalosti, postoje, motivy, hodnotový systém, co ho motivuje a jaké má zkušenosti“ (Vronský, 2012, s. 50).

Poslání, hodnoty a vize

Poslání jako jeden z nejdůležitějších prvků organizace je dále rozvíjeno hodnotami a vizí, které organizace při svém zakládání stanovuje a průběžně reviduje. Poslání společně s hodnotami pak patří k tvorbě kultury organizace a jsou její součástí (také podkapitola *Kultura organizace*).

Poslání má vyjadřovat zaměření organizace či konkrétní činnosti¹⁴, kterým se věnuje. Od poslání se poté dále rozvíjí, mimo hodnot a vizí uvedených výše, také například cíle organizace¹⁵ (Rektořík, 1998, s. 41-43). Mělo by každému (zaměstnanci, klientovi i veřejnosti) umět říci, co organizace dělá, pro koho je, proč to dělá. To všechno by mělo být reálné, pokud možno konkrétní a motivující. Mělo by se tedy jednat *„stručné, nejlépe písemné vyjádření hodnot a filozofie organizace“* (Herman, 2008, s. 52).

Hodnoty jsou *„morální standardy nebo zásady, které jsou základem důvěry a chování jednotlivců, rodin, skupin, komunit kulturních a etnických skupin, náboženských skupin, politických stran a sociálních institucí zahrnující profese.“* (Pierson, Thomas, 2010, s. 532, pozn. vlastní překlad). Od toho, na které hodnoty dává pracovník větší důraz (osobní či profesní nebo hodnoty organizace), se dále odvíjí jeho přístup k práci s klienty (viz kap. 2.2).

Vize organizace (Rektořík, 1998, s. 40-41) by měla směřovat do budoucna a měla by každému stručně, jasně a srozumitelně říci, kam organizace směřuje. Oproti poslání je abstraktnější.

¹⁴ Mezi tyto činnosti autor řadí například zdraví, kulturu, vzdělávání, sociální služby, životní prostředí apod. (Rektořík, 1998, s. 19-20)

¹⁵ Cíle organizace jsou *„stav, kterého má být dosaženo v určitém období.“* (Rektořík, 1998, s. 43)

Poslání, hodnoty a vize spolu dohromady tvoří identitu a kulturu organizace. Tvoří obraz organizace navenek – vůči veřejnosti (klientům, fundraiserům, i celé společnosti). Uvnitř organizace tvoří její směřování a jsou také motivačním faktorem pro pracovníky a dobrovolníky organizace, kteří by se všemi měli být v souladu. Toto může být současně kritériem výběru zaměstnanců. (Šedivý, Medlíková, 2017, s. 22-23, 37-40)

Kultura organizace

Kulturu organizace tvoří několik aspektů, které tvoří kulturu organizace. Zároveň je možné se dle jednotlivých aspektů dívat na kulturu organizace z různých pohledů. Kultura organizace zahrnuje:

- klima organizace,
- společenské rituály a oslavy,
- ztotožnění se s hodnotami organizace a jejich přijmutí,
- filozofie (tzn. strategie, zásady) a normy,
- pozorování chování, styl přemýšlení, podobnost jazykového vyjadřování, zakořeněné metafory,
- vryté dovednosti,
- identita a obraz organizace (tzn. jak o sobě smýšlí, jak chce působit navenek).
- „pravidla hry“ (často nepsaná, je nutné je vysledovat). (Schein, 2017)

Matoušek (2013a, s. 520) kulturu organizace pojímá trochu jinak a nabízí pohled na ni jako tři představy – *preference* (představa o cíli, k čemu chce organizace dospět – Matoušek jako příklad uvádí cíle a hodnoty), *interpretační schémata* (představy o charakteristikách lidí spojených s organizací – pracovníci, klienti) a *pravidla jednání* (představy o jednání s lidmi, se kterými přichází do styku, ať už kolegové v organizaci či partneři mimo ni). Vesměs ale tyto představy do sebe pojmu aspekty dle Scheina uvedené v začátku.

Deal a Kennedy (1982 cit. podle Wilson, 2001, s. 172) zašli v definování kultury organizace o kousek dál – kladou velký důraz na „silnou kulturu“ organizace. Mají za to, že pracovníci se v organizaci se silnou kulturou budou cítit jistěji a jejich práce tak bude usilovnější. Takovouto chápou jako „*systém neformálních pravidel, opírajících se o nadřazené přesvědčení*“ (Deal a Kennedy, 1982 cit. podle Wilson, 2001, s. 172). Opačně se ke kultuře organizace staví například Handy (1985 cit. podle Wilson, 2001, s. 171), který v rámci chápání kultury organizace prosazuje více byrokratický přístup, tedy zavedení

pravidel na téměř každý krok pracovníka (jako příklad uvádí postup na urovnání sporů v organizaci).

Pro dobré fungování organizace je žádoucí, aby se pracovníci identifikovali s kulturou organizace. „*Lze předpokládat, že čím je identifikace pracovníků s organizací vyšší, tím bude sociální klima příznivější, a naopak. ... Klima v organizaci závisí rovněž na tom, nakolik jsou uspokojována očekávání pracovníků.*“ (Kociánová, 2010, s. 21). Poznání a sžití se s výše uvedenými aspekty a představami společně upevňují vztahy mezi pracovníky a dávají pocit jednotnosti a sounáležitosti. Z hlediska sociální práce může být pracovník díky nim zároveň lépe ukotven a například lépe řešit vyostřené situace s klienty či například etická dilemata.

Vztahy uvnitř organizace

„*Při jakémkoliv kontaktu jednoho člověka s jiným, při jakékoliv lidské činnosti se mezi lidmi vytvářejí vztahy, které mohou mít širokou škálu kvality*“ (Koubek, 2015, s. 325).

Dalším vlivným faktorem pracovního prostředí jsou sociální vztahy v organizaci. Pro většinu pracovníků je velmi důležité, aby pro ně byla atmosféra na pracovišti příjemná. Vliv na tyto vztahy může mít složení skupiny pracovníků (smíšený/homogenní kolektiv věkové složení atd.), činnost, kterou se zabývá (práce převážně v týmu nebo individuální) případně i schopnost řešení konfliktů. (Kociánová, 2010, s. 180-183)

Pracovní vztahy je možné rozdělit na *formální* upravené předpisy, které definují vztahy mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem, částečně vztahy vzájemně mezi zaměstnanci, vztahy vně organizace (klient, jiná organizace či orgán). Druhým typem jsou vztahy *neformální*, které přirozeně vznikají (například mezi zaměstnanci v organizaci). Vztahy v organizaci se odvíjí od chování a jednání jednotlivých zaměstnanců. Pro dobré vztahy se předpokládá dodržování zásad slušného chování, případně důsledná eliminace nevhodného chování. (Šikýř, 2016, s. 162-163)

K vytvoření zdravých pracovních vztahů je třeba, aby všichni zaměstnanci organizace udržovali vzájemný respekt mezi sebou (i ve vztazích vedoucích pracovníků a jejich podřízených zaměstnanců) a spolupracovali, dodržovali zákony (případně dalších smluv a dohod), aby organizace umožňovala všem další rozvoj napříč organizací a měla jasně a slušně formulovanou politiku zaměstnávání, byla vůči svým pracovníkům transparentní a důsledně dbala na potírání diskriminace. Úkolem vedoucích pracovníků je navíc kontrolovat dodržování výše uvedených zásad zdravého kolektivu v organizaci, a navíc také kontrolovat a hodnotit podřízené zaměstnance, zajišťovat příznivé pracovní

podmínky, odměňovat zaměstnance na základě jejich výkonu. Od zaměstnance se mimo uvedených zásad navíc očekává respektování pokynů nadřízených pracovníků, jednat obezřetně a hospodárně a jednat v souladu se zájmy zaměstnavatele. (Koubek, 2015, s. 325-335)

Zřejmě žádná z organizací se nevyhne konfliktům na pracovišti. Koubek uvádí osm zdrojů konfliktů: *osobnost a chování jedinců, nedorozumění, chybně nastavená politika zaměstnanosti* – získávání a výběr nebo zařazení pracovníků, nevyhovující *styl vedení lidí* (například příliš direktivní, nerespektování pracovníků), *tým* (složení, které si společně nerozumí, nehledí se na charakteristiky zaměstnanců, ale na jejich odborné zařazení), nevíтанé nebo nedomluvené *změny* (změna technologie bez komunikace se zaměstnanci), *pracovní podmínky* (nedostatek klidu na práci, izolace zaměstnance atd.) , *příčiny vně organizace* (osobní život pracovníka, životní styl, rodinné či bytové problémy). (Koubek, 2015, s. 336–338)

Ideálem je přemýšlet jakožto zaměstnavatel či vedoucí pracovník i nad složením týmu a vztahy v organizaci, neboť dobré vztahy jsou jedním z prvků, které mohou ovlivňovat pracovníkův výkon, protože špatně vztahy mohou být pro pracovníka stresovým faktorem, který jej v práci limituje.

Odměňování zaměstnanců

Odměňování zaměstnanců je jednou ze složek motivace zaměstnanců¹⁶. Částečně jej ukládá zaměstnavateli legislativa – konkrétně právo na spravedlivou odměnu za práci (viz kapitola *Pracovní podmínky*), částečně je v rukách zaměstnavatelů. Zdaleka se ale pouze nemusí jednat pouze o finanční odměnu, jak bude rozepsáno níže. Některé odměny jsou dány pracovní smlouvou či dohodami (dohoda o provedení práce, dohoda o provedení činnosti), jiné má zaměstnanec k dispozici z titulu práce pro danou organizaci, další mohou být dle hodnocení výkonu zaměstnance.

V systému finančního odměňování rozlišuje zákoník práce tři pojmy, které se užívají a často zaměňují. Jedná se o mzdu, plat a odměnu. Mzda je označení peněžité odměny za práci, kterou dává zaměstnanci jeho zaměstnavatel. Plat se od mzdy odlišuje hlavně charakteristikou zaměstnavatele, kteří jsou v tomto případě přesně vymezení §109, odst. 3,

¹⁶ Jedná se o motivaci vnější, která mimo finanční odměny zahrnuje dále zmiňované formy odměn. Existuje ale také vnitřní motivace zaměstnance, pokud cítí, že práce, kterou dělá má smysl, je zajímavá a rozvíjí jej. (Armstrong, 2009, s. 110)

písm. a-f. Je zde zahrnut stát, příspěvkové organizace a další. Odměnou je myšleno poskytnuté peněžní plnění z dohody o provedení práce nebo z dohody o provedení činnosti. (§ 109 ZP)

V České republice dochází díky Informačnímu systému o průměrném výdělku k pravidelnému zjišťování platových podmínek a pracovní doby zaměstnanců. Viz tabulka č. 3. Poslední nyní dostupná roční statistika za rok 2019 ukazuje, že průměrná hrubá měsíční mzda sociálních pracovníků v ČR se pohybovala kolem 31.000 Kč, což je zhruba o 9 % nižší než průměrná mzda v ČR za stejné období. V posledních letech se mzda sociálních pracovníků zvyšovala o zhruba 3 % více než průměrná mzda. Nicméně z tabulky níže je patrný velký skok mezi lety 2000–2010, kdy průměrná mzda vzrostla o téměř 76 %, zatímco mzda sociálních pracovníků průměrně vzrostla pouze o 31 %. V roce 2000 průměrná mzda sociálních pracovníků byla nad hodnotou průměrné mzdy, během následující dekády se situace otočila a mzda sociálních pracovníků se až do dnešní doby pohybuje pod hranicí průměrné mzdy.

Tabulka 3: Vývoj mezd v letech 2000-2019

	průměrná mzda sociálního pracovníka ⁸	procentní nárůst oproti předchozímu období	průměrná mzda v ČR ⁹	procentní nárůst oproti předchozímu období
2000	16.389 Kč ¹⁷	-	13.614 Kč	-
2010	21.532 Kč ⁶	+ 31,38 %	23.951 Kč	+ 75,93 %
2019	31.221 Kč ¹⁸	+ 45 %	34.125 Kč	+ 42,48 %

Zdroj: vlastní zpracování na základě dat IPSV¹⁹ a dat Českého statistického úřadu (ČSÚ)²⁰

Například v Praze je se zvyšujícími se náklady na bydlení stále obtížnější se tomuto tempu přizpůsobovat. S ohledem na mzdy sociálních pracovníků by se tak jedním z významných benefitů se mohl stát i nárok na obecní bydlení pro sociální pracovníky, které jim může výrazně snížit náklady na bydlení. V roce 2019 bylo v Praze schváleno 50 obecních bytů pro sociální pracovníky. Mezi další profese s nárokem na obecní bydlení v Praze jsou například policisté, hasiči či učitelé. (IPSV, 2019a)

¹⁷ Kategorie: 3460 Sociální pracovníci (zdroj: IPSV, 2001; IPSV, 2011)

¹⁸ Kategorie: 2635 Specialisté v oblasti sociální práce a 3412 Odborní pracovníci v oblasti sociální práce (zdroj: IPSV, 2020)

¹⁹ zdroj: IPSV, 2001; IPSV, 2011; IPSV, 2020

²⁰ zdroj: ČSÚ, 2006; ČSÚ, 2011; ČSÚ, 2020

Mimo samotnou peněžitou odměnu mohou být zaměstnanci motivováni formou dalších finančních ale i nefinančních benefitů. Mezi finanční benefity mohou patřit například odměny. Sféra nefinančních odměn je velmi pestrá a zahrnuje v sobě hodnocení pracovníka (pochvala, povýšení) nebo vybavení kanceláře (nové či pohodlnější). Mimo tyto odměny existují i odměny (dle Koubka „vnější odměny“), které může pracovník využít v mimopracovní době pro své zájmy či koníčky. Jedná se například o slevu na některé výrobky, dotované stravování, podnikové jesle či jiná forma hlídání dětí, příspěvky na životní pojištění či penzijní spoření či příspěvky na sportovní aktivity. (Koubek, 2015, s.283, 319-322) Pro srovnání nabízí jiné rozdělení Armstrong (2009, s.24), který všechny další benefity včetně slovních hodnocení zahrnuje pod pojem celková mzda. Peněžní odměna je zde chápána pouze jako jedna ze složek této mzdy.²¹

²¹ Zaměstnanecké výhody a odměňování podrobněji lze nalézt například u Armstronga (2009, s. 382 a dále) nebo u Koubka (2015, s. 319).

4 Metodologie výzkumu

Výzkumná část této práce se skládá ze dvou částí – metodologie a empirická část. Tato kapitola se věnuje metodologii výzkumu a představí, jak byl výzkum veden. Metodologie chápána jako „*popis uspořádání výzkumné akce*“ (Hendl, 2016, s. 31). Cílem této kapitoly je tedy popsat, co je cílem výzkumu, jak byl prováděn, jaké techniky a metody byly v jeho průběhu využívány, a popsat důvody jejich výběru. Samotným výsledkům výzkumu a analýze získaných dat se posléze věnuje kapitola 5 – tedy empirická část tohoto výzkumu.

Nejprve bude popsán cíl výzkumu – podkapitola 4.1, výzkumná strategie a sběr dat – podkapitola 4.2. Dále bude v podkapitole 4.3 popsán výzkumný vzorek a bude uvedena jeho charakteristika. Podkapitola 4.4 se věnuje výzkumným otázkám, jejich uvedení a vysvětlení jejich cíle. Poslední podkapitola této části práce – 4.5 – shrne možná úskalí tohoto výzkumu a jeho limity s ohledem na etickou korektnost. V rámci této kapitoly je možné se setkat se dvěma pojmy – výzkumník a tazatel, které by se dali odlišit, ale v této práci zahrnují jednu osobu, která výzkum provádí, proto tomu tak nebude učiněno.

4.1 Cíl výzkumu

Výzkumná část práce navazuje bezprostředně na část teoretickou. Teoretická část uvádí do tématu a předkládá možnosti toho, co by pro pracovníky mohlo být v jejich práci zatěžujících. Také dává možnosti, jak se s tím vyrovnat. Zároveň se snaží popsat další atributy, které mohou vést k nespokojenosti zaměstnanců v organizaci a v důsledku ke zvýšené fluktuaci zaměstnanců nebo jejich odchodu mimo obor.

Cílem výzkumu je zjistit důvody, proč sociální pracovníci pracují a zůstávají v oboru, a naopak proč odcházejí. Konkrétně, která místa považují sami pracovníci za ta nejtěživější, co jim pomáhá se s nimi srovnávat, ale také – pokud to nepomůže, tak co všechno má na případný odchod z organizace nebo z oboru z pohledu pracovníka vliv.

Jak ukázala teoretická část této práce, v oboru sociální práce se vyskytují oblasti, které mohou pro sociální pracovníky být někdy až nadměrně zatěžující. Důležitým aspektem výzkumu je zjistit „dobrou praxi“ či „dobré zkušenosti“ pracovníkům se zvládáním těchto zátěžových situací či náplní práce. Zde je cíleno na respondenty, kteří se v oboru pohybují již delší dobu. Empirická část se bude snažit odpovědět na to, co je takzvaným hnacím motorem pro tyto pracovníky, co jim pomáhá náročné části jejich práce, které se bezesporu vyskytují v náplni jejich každodenní činnosti, v oblasti sociální práce zvládat. Pro srovnání,

ale bude v empirické části také zkoumáno, jak s tímto pracují mají relativně čertví absolventi nebo pracovníci, kteří v oboru působí kratší dobu. Jak oni pracují s více stresovými situacemi v rámci své práce?

V oblasti sociální práce se také vyskytují pracovníci, kteří jsou kvalifikovaní pro výkon práce sociálního pracovníka, přesto v oboru nepracují. Zde bude v rámci výzkumu zjišťováno, proč tomu tak je a co je vedlo k odchodu z oboru.

4.2 Výzkumná strategie a sběr dat

S ohledem na výše uvedené cíle práce byla pro realizaci výzkumu zvolena kvalitativní metoda, konkrétně polostrukturovaný rozhovor (neboli rozhovor pomocí návodu – např. Hendl, 1999).

Kvalitativní výzkum by měl vzhledem ke svým specifickým uvedeným výše držet několik základních pravidel. Prvním z nich je *otevřenost* k výzkumnému souboru (respondentům) a k výzkumným metodám, a citlivé vnímání odlišností respondentů a jejich chápání problematiky. Může se to projevovat také například úpravami hypotéz v průběhu výzkumu. Na otevřenost výzkumníka navazuje jeho *subjektivita*. Výzkumník musí najít harmonii mezi otevřeností a identifikací k výzkumnému souboru a k metodám, a zároveň udržet profesionalitu, aby nedošlo ke zkreslení výsledků výzkumu nebo projevům zaujatosti tazatele. Dalším pravidlem je *reflexivita*, kterou souvisí s tazatelovou otevřeností a míní se jí „*připravenost výzkumníka reagovat na nové nečekané momenty nebo konstelace*“ (Hendl, 1999, s. 44), na které je nutné reagovat v průběhu výzkumu. (Hendl, 1999, s. 43-45)

Sběr dat pomocí polostrukturovaného rozhovoru „*je ze strany tazatele volně usměrňován podle připraveného návodu. ... Tazateli zůstává volnost přizpůsobovat formulace otázek a jejich pořadí podle situace.*“ (Hendl, 1999, s. 111). Kvalitativní výzkum a konkrétně metoda rozhovoru je zde zvolena jakožto prostředek k porozumění zkušenosti, a to i přes nevýhody, které popisuje například Disman (2011, s. 141) nebo Hendl (popsány dále). Patří mezi ně časová náročnost výzkumu – tazatel provádí rozhovory s respondenty a tyto analyzuje a na základě proběhlé analýzy připravuje další rozhovory (obě činnosti tedy na rozdíl od kvantitativního výzkumu probíhají souběžně); ovlivnění výsledků tazatelem; menší míra zobecnitelnosti získaných výsledků. Další budou blíže popsány v podkapitole 4.5, která se věnuje limitům výzkumu. Proti tomu získaná data jsou podrobnější umožňují danému problému lépe porozumět. (Hendl, 2016, s. 46–48)

4.3 Výzkumný soubor

Na začátku výběru jednotek výzkumného souboru (označování jako respondenti, nebo také jen jako „R“) byla stanovena kritéria, podle kterých byly konkrétní respondenti vybíráni. Byly stanoveny 3 výzkumné skupiny složené ze sociálních pracovníků, odlišující se především současným působením respondenta v oboru sociální práce (dále v této kapitole jen „sp“, včetně tabulek) či mimo tento obor a jeho délkou praxe. Mimo tyto 3 skupiny byla stanovena 1 skupina respondentů, kteří se v rámci své profese také věnují supervizi sociálních pracovníků. Skupiny respondentů byly voleny tak, aby zahrnuly široké spektrum sociálních pracovníků s různou délkou pracovní zkušenosti v oblasti sociální práce i mimo ni. Při výběru respondentů bylo rovněž dbáno na to, aby se nejednalo o absolventy jedné vysoké nebo vyšší odborné školy. Zahrnutí respondenti mají vystudované různé obory relevantní pro výkon sociální práce a rovněž jsou absolventi různých škol po celé České republice.

Každá ze skupin čítá 4 respondenty, mimo skupinu supervizorů, kde byl počet respondentů stanoven na 2 zástupce. Celkem tedy bylo realizováno 14 rozhovorů.

Kompletnímu přehledu respondentů se věnují podkapitoly 4.3.1 až 4.3.4 této práce. Podkapitola 4.3.5 poté už jen krátce pro úplnost shrnuje výzkumný vzorek jako celek. Pro lepší přehlednost obsahují podkapitoly tabulky, které uvádí charakteristiku jednotlivých respondentů. Každá z tabulek poskytuje 2 základní informace. Jako první informaci o *vzdělání respondenta* – uváděno je dosažené vzdělání pro výkon sociální práce s uvedením získaného titulu a specializace. Druhým údajem jsou *pracovní zkušenosti respondenta*, které nastiňují jeho profesní zkušenosti v oboru sociální práce a mimo tento obor. Tyto zkušenosti zahrnují pouze profesní život respondenta a do celkové doby nejsou započítány doby, kdy dotyčný nepracoval (například z důvodu rodičovské dovolené apod.). Dále jsou také rozděleny na práci ve veřejnoprávní instituci (dále pod zkratkou „VI“) nebo v soukromoprávní instituci (dále pod zkratkou „SI“). Přičemž veřejnoprávní instituce zahrnují „*státní a samosprávné veřej-noprávní korporace, jako jsou kraje a krajské úřady, obce a obecní úřady, veřej-noprávní fondy, veřejnoprávní oborové a zájmové organizace, jako např. profesní komory, rozhlas a televize, sociální pojišťovna, pokud jsou vytvořeny na základě zákona a jím regulovány*“ (Čabanová, 2009, s. 23). Soukromoprávní poté podléhají občanskému či obchodní zákoníku (tamtéž). U pracovních zkušeností je možné se setkat s délkou praxe, zapisovanou pomocí znaménka „+“ (například 3 + 0,5). Tento údaj udává více zaměstnání ve stejné sféře, ale v rozdílných zařízeních či organizacích s různou délkou trvání. Oba typy informací jsou uváděny posloupně, jak jednotlivé respondenty absolvoval.

Označení respondentů vychází ze skupiny, do které jsou zařazeni (R_N , R_4 , R_{10} , R_S) a následně z pořadí ve skupině – číslo za podtržítkem (například „ R_{4_2} “ označuje v pořadí druhého R s praxí do 4 let).

4.3.1 Výzkumná skupina R_N

První výzkumnou skupinu (R_N) tvoří respondenti, kteří jsou **vystudovaní sociální pracovníci**²² a nyní **působí mimo obor sociální práce**, a to bez ohledu na fakt, zda někdy působili na pozici sociálního pracovníka či nikoliv.

Tabulka 4: Charakteristika respondentů R_N

	Nejvyšší dosažené vzdělání	Pracovní zkušenosti
	a. pro výkon sp b. další	<p>Legend: VI sp (dark green), VI mimo sp (medium green), SI sp (light green), SI mimo sp (very light green)</p> <p>v letech</p> <p>0 1 2 3 4 5</p>
R_{N_1}	Mgr. - sociální práce	
R_{N_2}	Bc. – sociální práce Mgr. – jiný obor	
R_{N_3}	Bc. – sociální práce	
R_{N_4}	Bc. – sociální práce Bc. – jiný obor	

Zdroj: vlastní zpracování na základě dat získaných z rozhovorů s respondenty

Z tabulky výše je patrné, že 2 respondenti (R_{N_2} a R_{N_4}) studovali mimo oboru sociální práce ještě další obor. Současně 2 respondenti (R_{N_2} a R_{N_3}) nemají žádnou pracovní zkušenost na pozici sociálního pracovníka. Tito respondenti začali bezprostředně po ukončení studia pracovat a to jeden ve veřejnoprávní instituci mimo obor (R_{N_3}) a druhý v soukromoprávní instituci také mimo obor (R_{N_2}). Výzkumná skupina pojímá také jak respondenty kteří opustili obor sp po zkušenosti z veřejnoprávní (R_{N_1}) tak i po zkušenosti ze soukromoprávní (R_{N_4}) instituce sp.

²² Tzn. vystudovali obor sociální práce či jiný příbuzný (viz. kap. 2, případně § 110 zákona č. 108/2006 Sb.) a mají tak splněnou podmínku vzdělání, aby mohli působit na pozici sociálního pracovníka.

4.3.2 Výzkumná skupina R₄

Druhá skupina (R₄) se skládá z respondentů, kteří jsou „čerství absolventi“ a v oblasti sociální práce **působí méně jak 4 roky**.

Tabulka 5: Charakteristika respondentů R₄

	Nejvyšší dosažené vzdělání	Pracovní zkušenosti ²³
	a. pro výkon sp b. další	<div style="text-align: center;"> ■ VI sp ■ VI mimo sp ■ SI sp ■ SI mimo sp </div> <div style="text-align: center;">v letech</div> <div style="text-align: center;">0 1 2 3 4 5 6 7</div>
R _{4_1}	Bc. - pedagogika ²⁴	
R _{4_2}	Bc. – sociální práce	
R _{4_3}	Bc. – sociální práce	
R _{4_4}	Bc. – sociální práce	

Zdroj: vlastní zpracování na základě dat získaných z rozhovorů s respondenty

Skupina respondentů zahrnuje převážně absolventy, kteří se rozhodli pro práci ve veřejnoprávní instituci v sociální práci. Zde většina změnila alespoň jedenkrát organizaci, kde působili. Jeden z respondentů má zkušenosti z celkem 5 různých pracovních míst v různých časových rozptylech a vyzkoušel jak veřejnoprávní, tak soukromoprávní instituce. Rozhas zkušeností respondentů v této skupině se pohybuje mezi 1 rokem a 4 roky praxe.

4.3.3 Výzkumná skupina R₁₀

Třetí skupinu tvoří matadoři v sociálních službách – tedy se jedná o respondenty, kteří na poli sociální práce **působí více jak 10 let**, a to buď na stejném pracovišti nebo na různých pracovištích.

²³ U R_{4_1} a R_{4_4} se pracovní zkušenosti překrývaly – R měli více jak jedno zaměstnání najednou. Uvedení R tak jsou v praxi celkově méně než 4 roky.

²⁴ Vzdělání v oborech zaměřených na pedagogiku – speciální nebo sociální pedagogika atd.

Tabulka 6: Charakteristika respondentů R₁₀

	Nejvyšší dosažené vzdělání	Pracovní zkušenosti ²⁵
	a. pro výkon sp b. další	<p> ■ VI sp ■ VI mimo sp ■ SI sp ■ SI mimo sp </p> <p>v letech</p> <p>0 10 20 30 40</p>
R _{10_1}	Mgr. - pedagogika ²⁶	
R _{10_2}	DiS. – pedagogika	
R _{10_3}	DiS. – pedagogika	
R _{10_4}	Mgr. – sociální práce	

Zdroj: vlastní zpracování na základě dat získaných z rozhovorů s respondenty

Skupina respondentů R₁₀ zahrnuje 2 typy respondentů. Jedni mají pracovní zkušenosti pouze ze soukromoprávní sféry z oblasti sociální práce, kde zůstali po celou dobu výkonu své praxe. Druzí započali svou pracovní kariéru v soukromoprávních organizacích mimo oblast sociální práce, druhou část svého profesního života poté věnovali práci ve veřejnoprávní instituci v oblasti sociální práce. Délka pracovní zkušenosti respondentů v oblasti sociální práce se pohybuje mezi 10 a 28 lety.

4.3.4 Výzkumná skupina R_s

Poslední avizovanou skupinu tvoří **supervizoři**. Supervizoři, kteří se účastnili tohoto výzkumu realizují supervize jak s pracovníky organizací, tak se studenty. Tato skupina byla zvolena pro srovnání údajů poskytnutých respondenty z předchozích uvedených skupin.

Tato skupina obsahuje 2 respondenty (R_{s_1} a R_{s_2}), kteří poskytují supervize jak v organizacích, tak na poli vzdělávání studentům sociální práce.

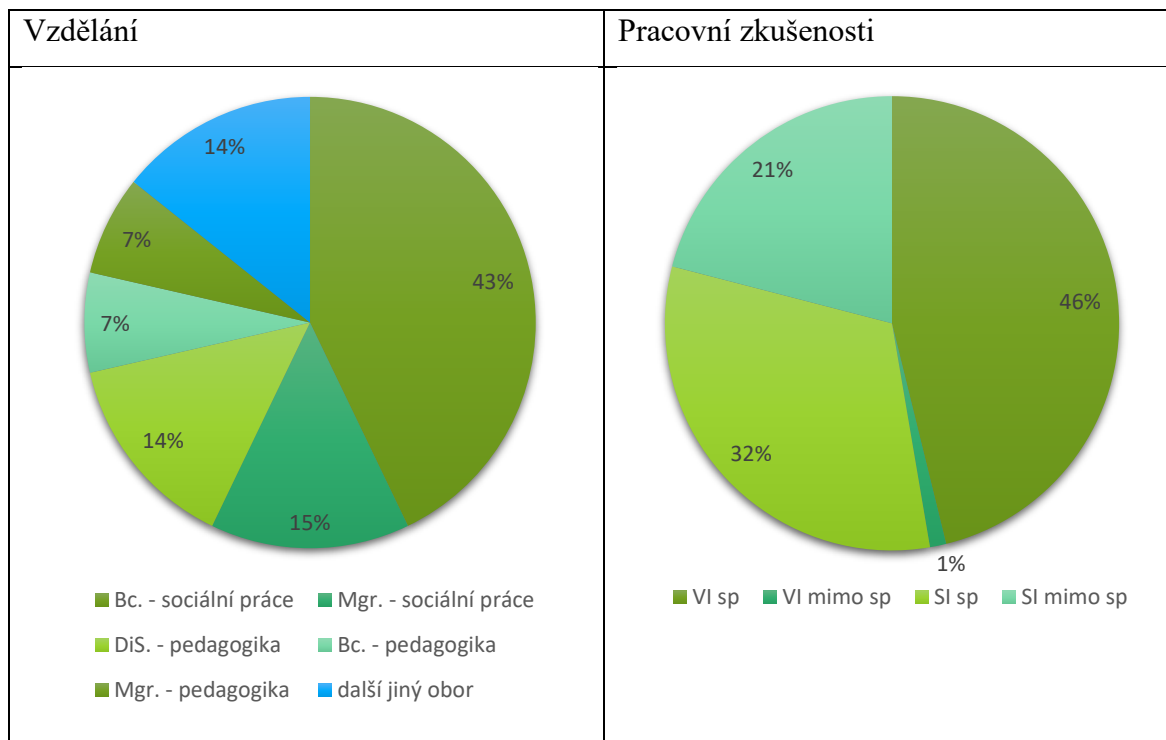
²⁵ U R_{4_1} a R_{4_4} se pracovní zkušenosti překrývaly – R měli více jak jedno zaměstnání najednou. Uvedení R tak jsou v praxi celkově méně než 4 roky.

²⁶ Vzdělání v oborech zaměřených na pedagogiku – speciální nebo sociální pedagogika atd.

4.3.5 Shrnutí výzkumného vzorku

Celkem bylo do výzkumu zapojeno 14 respondentů, z toho 2 supervizoři. Následující tabulka (tab. č. 7) shrnuje zastoupení respondentů s ohledem na jejich nejvyšší dosažené vzdělání a na délku a typ jejich pracovních zkušeností.

Tabulka 7: Charakteristika výzkumného souboru



Zdroj: vlastní zpracování na základě dat získaných z rozhovorů s respondenty

Výzkumný vzorek zahrnuje převážně respondenty oboru sociální práce (58 %). V menší míře zahrnuje respondenty pedagogických oborů (28 %). Nejvíce pracovních zkušeností respondentů je z oblasti veřejnoprávních institucí z oblasti sociální práce (46 %). Druhé největší zastoupení mají zkušenosti ze soukromoprávních institucí z oblasti sociální práce (32 %), které jsou následovány pracovními zkušenostmi ze soukromoprávních institucí mimo oblast sociální práce (21 %). Procento zkušeností z oblasti veřejnoprávních institucí mimo oblast sociální práce je v tomto případě zanedbatelné, jelikož činí pouze 1 %.

Označení skupin či respondentů pomáhá udržet anonymitu respondentů a rovněž je zjednodušením pro další analýzu rozhovorů. Z tohoto důvodu budou v textu respondenti dále uváděni pouze pod přiřazeným označením (např.: R_{4_1}, R_{10_2} atd.) nebo označením pod skupiny (R_N, R₄, R₁₀, R_S).

4.4 Operacionalizace

Operacionalizace jako „převod výzk.²⁷ problému do empir.²⁸ širitelné (testovatelné podoby)“ (Petrušek, Maříková, Vodáková, 1996, s. 717) má z výzkumných cílů a jeho stanovených atributů stanovit konkrétní body a otázky, které mohou být pokládány respondentům a na základě kterých bude následně možné provést analýzu. Jednotlivé dílčí výzkumné otázky (dále jen „DVO“ případně doplněné číslem otázky) budou uvedeny v této podkapitole společně s jejich upřesněním či vysvětlením toho, kam má směřovat jejich začlenění do výzkumu. K nim jsou uvedeny možné konkrétní otázky pro respondenty, které jsou ale vzhledem k typu výzkumu uvedeny pouze jako eventuální. DVO₁ a DVO₂ jsou shodné pro skupiny všechny skupiny respondentů z řad sociálních pracovníků (R_N, R₄ a R₁₀). DVO₃, DVO₄ a DVO₅ má dvě odlišné podoby – první je určena pro skupinu R_N, druhá pro skupiny R₄ a R₁₀. Operacionalizace otázek pro skupiny R_N, R₄ a R₁₀ je také k dispozici v tabulce pro lepší přehlednost jako [příloha č. 1](#).

4.4.1 Otázky pro výzkumné skupiny R_N, R₄ a R₁₀

DVO₁ – Důvod výběru studovaného oboru

Tato otázka odráží podkapitolu 2.1.1 a má zjistit důvody výběru respondentů oboru sociální práce či oborů souvisejících (přesto relevantních k výkonu sociální práce). Zda se jednalo o jediný obor, na který se dotyčný hlásil, případně zda další obory byly příbuzné nebo úplně odlišné. Dále také konkrétní událost či podnět, který ho k výběru tohoto oboru vedl. Současně pro větší rozmanitost výzkumného souboru je součástí této otázky specifikace oboru a školy, kde dotyčný studoval (pouze v rámci vysokoškolského studia). Zjišťovány jsou pouze absolvované obory, nikoliv započaté a z různých důvodů nedokončené.

Otázka DVO₁:

→ *Jaký obor a na které škole (případně na kterých školách) jste v rámci vysokoškolského studia absolvoval/a?*

²⁷ *výzk.* zkráceno výzkumného, pozn. autora

²⁸ *empir.* zkráceno empiricky, pozn. autora

DVO₂ – Profesní dráha

Cílem je zmapování pracovních zkušeností respondenta jednak z pohledu délky jeho profesní dráhy, tak z pohledu četnosti střídání zaměstnání a v neposlední řadě k zjištění jeho preference soukromoprávních nebo veřejnoprávních institucí.

Otázka DVO₂:

→ *Popište prosím krátce, jaká byla Vaše profesní dráha od ukončení studia.*

DVO₃ – Profese sociálního pracovníka

DVO₃ je, jak bylo zmíněno v úvodu první otázkou, která má rozdílný cíl u R_N a rozdílný u R₄ a R₁₀. Otázka zkoumá vztah respondenta k profesi sociální práce. Tato otázka reaguje na kapitolu 1 této práce a její podkapitoly (předně 1.1 a 1.2).

Otázka se podrobněji věnuje skupině R_N, u které se snaží pátrat po pravých důvodech odchodu respondentů mimo obor (sociální práce) a jejich úvahy o návratu k této profesi.

Otázky DVO₃ pro R_N:

a) Odchod z profese.

→ *Co Vás vedlo k tomu, že jste odešel/a mimo obor, případně jste v něm nikdy nepracoval/a?*

→ *Pokud byly důvody na straně zaměstnavatele, prosím popište je.*

b) Návrat k profesi.

→ *Uvažujete do budoucna o návratu na pozici sociálního pracovníka?*

→ *Pokud R neuvažuje do budoucna o návratu na pole sociální práce (pokud ano, věnuje se mu otázka DVO₄) - Co by bylo tím hybatelem, aby se tento Váš současný postoj změnil? Nebo abyste o návratu začal/a uvažovat?*

U R₄ a R₁₀ by měla zjistit, co je pro sociální pracovníky na oboru v této fázi jejich kariéry atraktivní na oboru.

Otázka DVO₃ pro R₄ a R₁₀:

→ *Co je pro Vás na práci sociálního pracovníka atraktivní nyní?*

DVO₄ – Kritéria výběru zaměstnání v oboru sociální práce

Tato otázka zjišťuje kritéria či jiné podmínky, podle kterých sociální pracovníci vybírají již konkrétní zaměstnání. V případě více zaměstnání či delšího působení v oboru také zjišťuje proměnu těchto kritérií jednak s ohledem na jeho soukromý život i pracovní zkušenosti. Druhým cílem je zjistit, zda se očekávání respondentů od dané pozice (utvořená tím, co o pozici vědí, co se dozví z nabídky práce případně od známých a tím, co zjistí

na pohovoru) shodovala s reálnou náplní práce. Poslední část má za cíl zjistit, co pracovníci očekávají od změny organizace / pracovní pozice a jaké jsou pravé důvody jejich odchodu z organizací. Otázky jsou zde hodně podobné, ale opět dvojí – jedny pro respondenty R_N a druhé pro respondenty R₄ a R₁₀. Z teoretické části se tato otázka vztahuje nejlépe ke kapitole 3.3, která se věnuje pracovnímu prostředí a pracovním podmínkám.

Otázky DVO₄ pro R_N, R₄ a R₁₀:

- a) Srovnání očekávání od dané pozice a její náplně versus realita.** (R_N pouze pokud někdy pracoval na pozici sociálního pracovníka.)
- *Když jste nastupoval/a na pozici/e sociálního pracovníka, shodovala se Vaše očekávání od dané pozice s následnou realitou?*
 - *Pokud ne, co byste potřeboval, abyste měl lepší představu?*
- b) Kritéria výběru zaměstnání** (u R_N pouze pokud odpověděl „ano“ v otázce o návratu k profesi (DVO₃) – tedy uvažujeme hypoteticky o návratu k profesi sociálního pracovníka.)
- *V jakém časovém horizontu?*
 - *Jak byste zaměstnání hledal/a, případně kde?*
 - *Jaká by byla kritéria výběru zaměstnání?*
 - *Jaké by byly případně další podmínky Vašeho návratu k oboru?*
- c) Důvod změny organizace.** (R_N pouze pokud někdy pracoval na pozici sociálního pracovníka a měnil v průběhu organizace.)
- *Jaký byl důvod Vašeho odchodu z předchozího/ch zaměstnání, případně důvod změny organizace, ve které jste působil/a?*

DVO₅ – Zaměstnání respondenta

Poslední dílčí otázka se vztahuje k současnému zaměstnání respondentů. V případě více zaměstnání v sociální práci je poté rozdělena pro každé zvlášť. U skupiny R_N zjišťuje, v čem R spatřuje benefity současné práce, které mu podle jeho pohledu neposkytuje práce v oblasti sociální práce. Tato otázka reaguje na kapitolu 1.3 a její podkapitoly.

Otázka DVO₅ pro R_N:

- *V čem vnímáte, že je Vaše nynější pozice/práce pro Vás lepší oproti práci v oboru?*

U R₄ a R₁₀ zkoumá zaměstnání R v oboru sociální práce – jak dlouhou dobu v zaměstnání strávil, v čem spatřuje pozitiva (motivační faktory) výkonu práce a v čem jsou

naopak pro něj zátěžová místa. Z druhé strany potom ale také co jsou pro pracovníky vyrovnávací strategie, které jim nejvíce pomáhají se s těmito obtížnostmi vyrovnávat.

Otázky DVO₅ pro R₄ a R₁₀:

- *Jak jste v tomto zaměstnání nyní dlouho?*
- *Co je pro Vás motivující/atraktivní na současné pozici?*
- *Co se Vám naopak nelíbí nebo co vnímáte jako výrazně zatěžující?*
- *Jaké vyrovnávací strategie využíváte ke zvládnutí těchto zátěžových prvků.*

4.4.2 Otázky pro výzkumnou skupinu R_s

Cílem rozhovorů se supervizory je získat jejich pohled, možná spíše nadhled nad toto téma. Z jejich odpovědí bude moci proběhnout srovnání získaných informací od respondentů z předchozích skupin k DVO₅ s tím, jak zátěžová místa a jejich zvládnutí v oblasti sociální práce vnímají supervizoři, kteří se sociálními pracovníky pracují již delší dobu. Pro respondenty z této skupiny bylo dáno 6 otázek, které byly položeny oběma supervizorům. Otázky pro supervizory se zaměřují na jejich zkušenosti s tématy, které se objevují na supervizích, zkušenosti se zklamáním pracovníků a s důvody odchodu pracovníků, ať už z organizací nebo z oboru úplně. Posledním tématem otázek jsou podmínky supervizí – jak je nastavit, aby byla supervize účinná.

VO₁ – *Jaká je Vaše zkušenost – co pracovníci na supervizích nejčastěji řeší? Co je nejvíce pálí?*

VO₂ – *Vidíte rozdíl mezi tématy studentských praxí a supervizí v organizacích?*

VO₃ – *Jaké jsou hlavní důvody, proč pracovníci odchází z organizace.*

VO₄ – *Jaké jsou hlavní důvody, proč pracovníci odchází z oboru.*

VO₅ – *Pokud bychom to nyní měli shrnout, v čem vnímáte největší ta zklamání?*

VO₆ – *Dají se stanovit podmínky supervize tak, aby byla pro pracovníky účelná a co nejvíce prospěšná? Pokud ano, jaké by byly?*

4.5 Etika a limity výzkumu

Každý výzkum by měl dodržovat některá etická pravidla k ochraně respondentů, kteří se ho rozhodli zúčastnit. Tato podkapitola shrnuje některé zásadní etické otázky výzkumu. Rovněž poskytuje náhled na možná úskalí a limity tohoto výzkumu.

Mimo základních etických otázek výzkumu jako jsou souhlas respondenta s účastí, či možnost odmítnout účast a zajištění anonymity respondentům je třeba dbát na další aspekty a dbát na to, že „výzkum nesmí ohrozit tělesné nebo psychické zdraví zkoumaných jedinců“

(Hendl, 2016, s. 159). Se zmíněnou anonymitou úzce souvisí soukromý respondenta, které by mohlo být odkryto i rozpoznáno i přes anonymizaci dat. (Hendl, 2016, s. 157-159). O anonymitě respondentů pojednává také Disman (2011, s. 145, 152). Z tohoto důvodu jsou v celém výzkumu uváděny informace tak, aby poskytovali čtenáři kontext, ale zároveň neumožňovali odkrytí identity respondentů.

Mišovič (2019, s. 75) upozorňuje na nutnost respektování základních dokumentů (jako příklad uvádí Úmluvu o ochraně lidských práv) a etických kodexů při realizaci výzkumu – například Mezinárodní Kodex ICC/ESOMAR pro výzkum trhu, výzkum veřejného mínění, sociologický výzkum a datovou analytiku (Kodex v sedmi bodech [b.r.]). Tento kodex se ve velké míře zaměřuje na transparentnost výzkumu a otevřenost vůči zkoumanému souboru a na ochranu osobních údajů respondentů.

Jak již nastínila podkapitola 1.2, kvalitativní výzkum má své limity, které v důsledku mohou vést k získání nepřesných údajů či například k jejich zkreslení. Kvalitativní výzkum je ve velké míře stojí na navázaném vztahu a vzájemné důvěře mezi respondentem a tazatelem, který může výzkum nechtě ovlivnit. Úlohu v tom bezpochyby hrají také sympatie a celkové vzájemné porozumění a naladění osob na sebe (Mišovič, 2019, s. 36). V závislosti na otevřenosti respondenta může dojít k získání zkreslených nebo nepravdivých informací od respondenta. Od tazatele je vyžadována otevřenost a transparentnost komunikace s respondentem o průběhu rozhovoru. Součástí toho je například upřesnění otázek, které jsou respondentovi nejasné nebo vysvětlení toho, proč jsou pro něj důležité tyto odpovědi. (Hendl, 1999, s. 43, 108-110). Z opačné strany pak může dojít také k „*ovlivnění výsledků výzkumu hodnotovými postoji výzkumníka.*“ (Hendl, 1999, s 43; podobně také Mišovič, 2019, s. 34). Rozhovory v rámci tohoto výzkumu byly nahrávány, kvůli přesnější interpretaci myšlenek respondentů. Všichni respondenti o nahrávání byli předem informováni a s nahráváním souhlasili. Souběžně s tím byli všichni informováni o anonymizaci poskytnutých osobních údajů tak, aby bylo možné v co největší míře zaručit nezjistitelnost respondentovi identity.

5 Empirická část výzkumu

Poslední část této práce se věnuje rozboru a interpretaci dat získaných z rozhovorů. Postupně zde budou analyzována nejprve data získaná z rozhovoru s respondenty skupin R_N , R_4 a R_{10} – podkapitola 5.1.1. Následně bude stejný postup uplatněn pro data získaná z rozhovorů se skupinou R_S – podkapitola 5.1.2. Souběžně s analýzou bude u dat ze všech výzkumných skupin probíhat také jejich interpretace. Shrnutí výsledků výzkumu a závěrům z něj bude věnována další podkapitola této části práce – podkapitola 5.2. Poslední podkapitola – 5.3 se zaměřuje na diskusi získaných výsledků.

5.1 Analýza a interpretace dat

V první podkapitole jsou k dispozici data z rozhovorů s respondenty R_N , R_4 a R_{10} , druhá podkapitola se poté věnuje analýze a interpretaci dat získaných z rozhovorů s respondenty R_S . Data jsou analyzována podle jednotlivých DVO, které jsou podrobněji k dispozici v podkapitole 4.4 této práce nebo v [příloze č. 1](#). Otázky jsou řazeny stejným způsobem jako ve zmíněné podkapitole tak, aby byla analýza co nejvíce přehledná. K dispozici budou parafrázované nebo citované odpovědi respondentů na příslušné otázky. Jedná se o bezprostřední reakce R na otázky.

5.1.1 Výzkumné skupiny R_N , R_4 a R_{10}

DVO₁ – Důvod výběru studovaného oboru

Při otázce na důvod či motivaci k výběru studovaného oboru (obor, které se vztahuje k sociální práci), respondenti většinou uváděli více jak jeden důvod, který vedl k výběru studovaného oboru. Odpovědi respondentů byly rozřazeny do několika kategorií, podle podobnosti. Jednotlivé kategorie jsou popsány níže, odpovědi respondentů jsou zaznamenány v grafu 1.

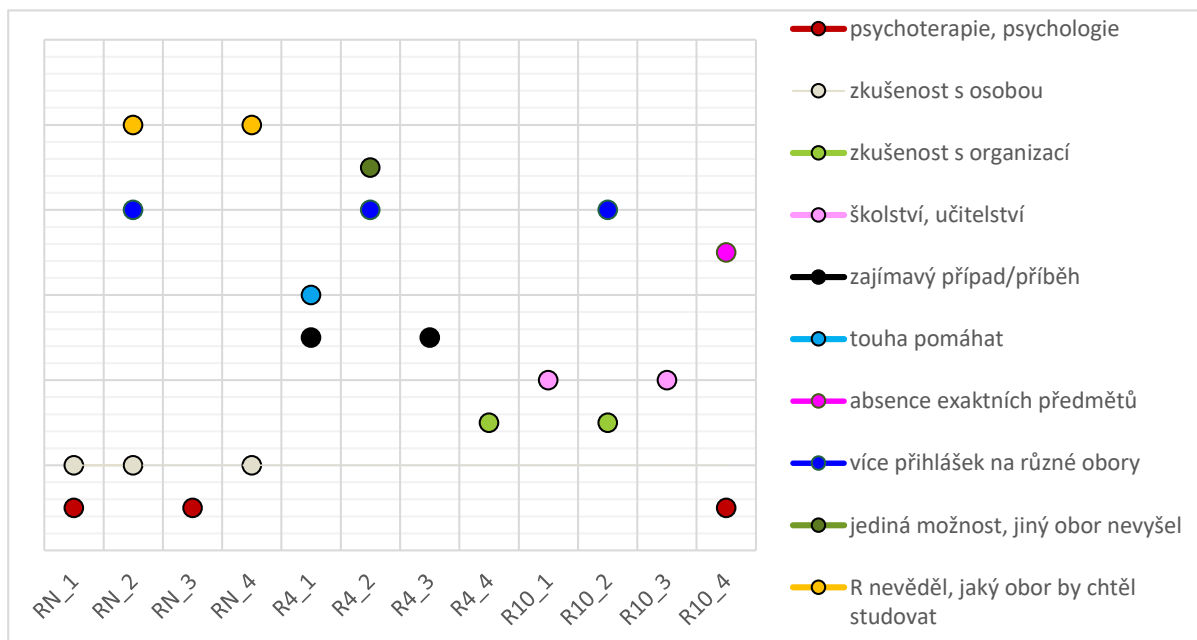
Kategorie:

- *psychoterapie, psychologie* – R uváděli, že pro ně byla přitažlivější psychoterapie nebo obor psychologie. Obor psychologie ale přišel R náročný, proto hledal podobný a vystudoval sp. U psychoterapie oba R stále udržují kontakt formou kurzů v rámci vzdělávání nebo formou psychoterapeutického výcviku. Obor sociální práce respondenti, kteří volili tento důvod, uváděli jako podobný.;

- *zkušenost s osobou* – v tomto případě byl R při výběru ovlivněn nějakou osobou. V jednom případě se jednalo o příbuznou osobu, která na pozici sociálního pracovníka působila, v druhém případě to byla vyučující z oboru sociální práce při prezentaci vysokých škol pro studenty, která R ovlivnila (R zaujalo množství praxi a představení daného oboru), a v posledním případě to byla sociální pracovnice, která pečovala o příbuzného R, která ho inspirovala k výběru tohoto oboru.;
- *zkušenost s organizací* – pokud tuto odpověď respondent uvedl, jednalo se v jednom případě o zkušenost v rámci praxe na předchozím studiu jiného oboru, v druhém o dobrovolnickou zkušenost, která R zaujala.;
- *školství, učitelství* – oba R, kteří tuto odpověď zvolili uvedli, že jejich záměrem při výběru oboru bylo pracovat ve školství. K sociální práci se dostali R následně a dle svých slov v obou případech náhodou, nikoliv se záměrem pracovat na pozici sociálního pracovníka.;
- *zajímavý příběh/případ* – R se setkal ve svém osobním životě s těžkým případem nebo s těžkou tématikou, která se týkala sociální práce nebo s medializovaným případem, který ho oslovil.;
- *touha pomáhat* – mezi odpověďmi R se v jednom případě objevila také tato odpověď. R uvedl, že vnímal, že měl dobré dětství a chtěl pomáhat těm, kteří takové neměli.;
- *absence exaktních předmětů* – jedna z odpovědí R k výběru oboru zahrnovala také absenci některých předmětů (konkrétně matematiky).;
- *více přihlášek na různé obory* – R uváděli, že v rámci přihlašování na vysoké školy podali více přihlášek na různé obory (někdy i bez podobnosti – k sociální práci například ekonomii, cestovní ruch atd.). Následně poté buď nebyli přijatí jinam (viz další bod), nebo vybírali z oborů, kam byli přijati. V tomto případě je ovlivnil některý z dalších bodů – například zkušenost s osobou.;
- *jediná možnost, jiný obor nevyšel* – tuto odpověď uvedl jeden respondent. Sociální práce byla jediným oborem, na který byl přijat a neměl tedy možnost dalšího rozhodování.;

- *R nevěděl, jaký obor by chtěl studovat* – někteří R v rámci odpovědi uvedli, že ani po střední škole (nebo po gymnáziu) ještě vlastně nevěděli, co by chtěli dělat nebo jaký obor by si měli vybrat.

Graf 1: Důvod výběru studovaného oboru



Zdroj: vlastní zpracování na základě dat získaných z rozhovorů s respondenty

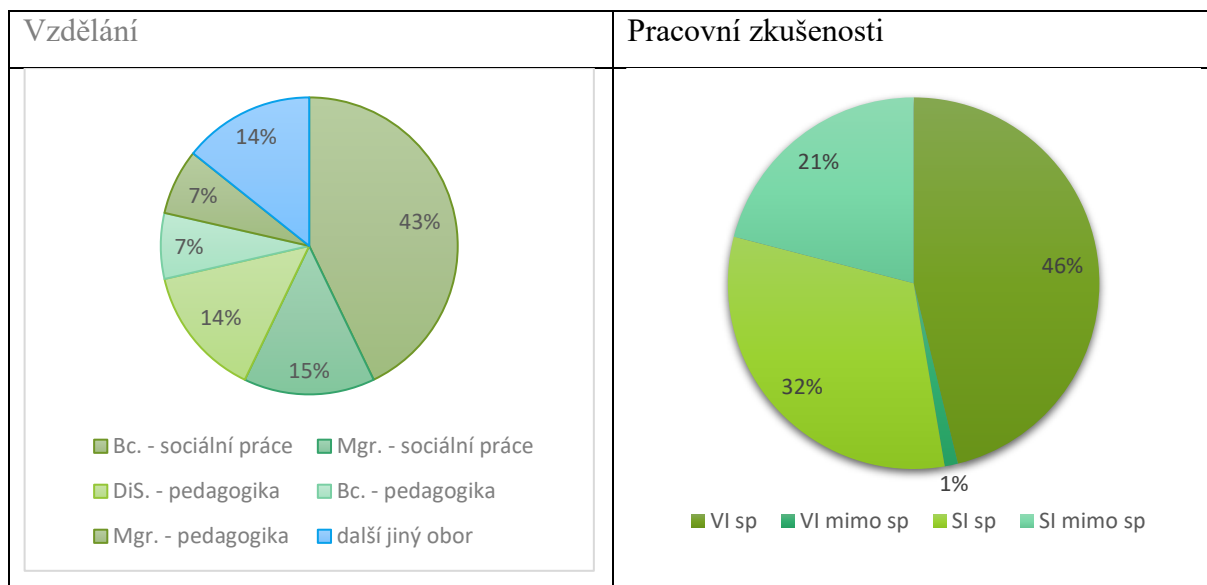
Odpovědi R se ve velké míře shodují se závěry výzkumu uvedeného v podkapitole 2.1.1. Specifické jsou zde odpovědi ohledně psychoterapie a školství, kdy tito R většinou nevolili obor sociální práce se záměrem pracovat na pozici sociálního pracovníka. Častou odpovědí byl důvod ve formě nějakého zážitku, a to ať už setkání s inspirativní osobou, působení v nějaké organizaci na poli sociálních služeb nebo zážitek ve formě příběhu, který R zasáhl. Důraz při výběru na absenci exaktních předmětů a „touhu pomáhat“ byla minimální a nebyla uváděna jako primární důvod. U R se často objevovala odpověď podání více přihlášek na různé obory, u některých pak přímo odpověď: „nevěděl/a jsem, co bych chtěl/a dělat“. Při přijetí na více oborů většinou hrál u rozhodnutí R ještě další důvod, který uvedl (například zkušenost s organizací nebo s osobou).

DVO₂ – Profesní dráha

Tato výzkumná otázka měla za cíl pouze vytvořit představu o pracovních i profesních zkušenostech R a zmapovat jejich pohyb na trhu práce od absolvování studia. Podrobně jsou výsledky této otázky rozpracovány v podkapitole 4.3, která specifikuje výzkumný soubor

a s ním jednotlivé respondenty. S daty této tabulky bude nyní dále pracováno, proto zde bude ta stejná tabulka, se zvýrazněním důležité části pro tuto dílčí otázku, znovu uvedena.

Tabulka 8: Charakteristika výzkumného souboru zaměřená na pracovní zkušenosti R



Zdroj: vlastní zpracování na základě dat získaných z rozhovorů s respondenty

Z tabulky vyplývá, že co do počtu odpracovaných let, mají R nejvíce zkušeností z oblasti veřejnoprávních institucí sociální práce (označovány jako „VI sp“), které pojímají 46 %. Je to dáno především dlouhodobou pracovní zkušeností dvou respondentů, kteří na pozicích působí 12 a 28 let. Tato kategorie také zahrnuje nejvíce různých zkušeností, tzn. že mezi R tohoto výzkumu je tato sféra více vyhledávaná, ať jí pouze „vyzkoušeli“ a zjistili, že jim není blízká nebo naopak se v ní cítí dobře a působí v ní delší dobu, byť někdy na různých místech (myšleny různé organizace či různé pracovní pozice).

Druhým největším zástupcem je sociální práce v soukromoprávních institucích (označovány jako „SI sp“) v rozsahu 32 %. Její větší zastoupení je rovněž dáno dvěma delšími zkušenostmi v rozsahu 10 a 23 let. Co do četnosti je tato kategorie zhruba na polovině výskytu oproti předchozí. Jednotlivé pracovní zkušenosti pak bývají v kratším rozsahu než v předchozí kategorii.

V pořadí třetí kategorií co do počtu odpracovaných let v rámci pracovní kariéry R tvoří práce mimo oblast sociální práce v soukromoprávních institucích (označovány jako „SI mimo sp“) – celkem 21 %. Délka jednotlivých pracovních zkušeností je oproti *SI sp* také o něco delší, ale nedosahuje délce *VI sp*.

Poslední uvedená kategorie – zkušenosti mimo oblast sociální práce ve veřejnoprávních institucích (označována jako „VI sp“) je v poměru s ostatními

minimální. Uvedl ji pouze 1 respondent jako svou jedinou zkušenost, v krátkém rozsahu ve srovnání s výše uvedenými kategoriemi.

Pracovní a profesní zkušenosti R jsou rozmanité. Výzkumný vzorek obsahuje jak R, kteří převážně vyhledávají práce ve *VI sp*, tak R, kteří v rámci své kariéry vyzkoušeli pracovní pozice v různých organizacích *SI sp* v různé délce. Jejich zkušenosti jsou hlouběji rozebírání v rámci dalších DVO.

DVO₃ – Profese sociálního pracovníka

DVO₃ zkoumá vztah respondenta k profesi sociální práce. Rozdílné otázky pro skupiny R mají také různé cíle, které budou popsány následně.

U skupiny R_N zjišťuje pravé důvody odchodu R z oboru sociální práce a úvahy o návratu k profesi. Z tohoto důvodu budou i odpovědi respondentů R_N rozděleny do dvou skupin – odchod z profese a návrat k profesi.

a) Odchod z profese.

→ *Co Vás vedlo k tomu, že jste odešel/a mimo obor, případně jste v něm nikdy nepracoval/a?*

Tato otázka se více zaměřuje na odchod R z pole sociální práce neboli mimo obor. Dále tuto otázku doplňuje DVO₅, kde R blíže popisují, co se jim na jednotlivých pozicích v oblasti sociální práce nelíbilo a co bylo tím konkrétním motivátorem, proč z nich odešli.

R_{N_2} uvedl hned několik důvodů: „*ať už jsem byla na praxi nebo v neziskovkách, tak vlastně ty lidi, který jsou tady²⁹ jsou pro mě hrozně inspirativní. Jsou to všechno hrozně chytrý lidi, kdežto ať už v nezisku nebo ve státní sféře jsem měla pocit, že je tam hrozně nedynamický prostředí, že lidi nejsou otevřený vůči změnám ... neříkám, že je to tak všude. ... Hlavně spousta z těch věcí mě přijde stereotypní. Představa, že bych teď nastoupila do domova pro seniory, kde bych dělala geriopracovnici, tak ono by to bylo fajn. Dokázala bych si představit, že 5 let před důchodem bych tohleto dělala, ale mě by to nebavilo. Já potřebuju bejt vytížená na 120 % a aby se kolem mě pořád něco měnilo, a to jsem v sociální práci neměla ten pocit.“. Na současné pozici má pocit, že může změnit více věcí, může si věci více řídit a organizovat a vidí v této oblasti větší vlastní rozvoj. Dále uvádí finanční stránku věci: „*je to hrozně podfinancovanej sektor ... pořád se mluví o tom, že musí bejt důchodová reforma, musíme změnit tohle, tohle, tohle, ale všechno to stojí hrozně moc peněz, který buď nejsou nebo to do toho lidi něchtěj dávat, protože třeba práce s drogově závislejma lidma je**

²⁹ Myšlena práce v SI mimo sp, kde R nyní působí, pozn. autora.

hrozně nepopulární a veřejnost na to nechce dávat peníze a bohužel v některých věcech, když nejsou peníze, tak se nedají dělat změny. ... Takže si myslím, že by to pro mě bylo docela frustrující v některých věcech, kór když to zasahuje do politiky.“ Dále R uvedl, že ho odradil přístup vyučujících v průběhu studia ve srovnání s druhým oborem, který studoval. Odpověď by se dala shrnout do několika bodů – nedynamické prostředí, stereotypní práce, podfinancování sociálních služeb (někdy z důvodu nepopulárnosti), politický vliv a jako poslední bod vzdělání, respektive přístup vyučujících k oboru.

R_{N_4} uvedl jako hlavní bod vzdělání s tím, že *„ta škola pro mě byla více teorie než praxe. Chtěla jsem víc do té praxe a potom v druháku a ve třetáku bych se představovala více praxe a víc praktické studium.*“ Zde je řeč o bakalářském studiu sociální práce. Stejně jako R_{N_2} měl tento R srovnání s rozdílným přístupem vyučujících v rámci jiného oboru. Oba uvádí více vyučujících z praxe na druhém studovaném oboru – R_{N_4}: *„ty lidi, co nás učili, tak byli hodně sami zapálení, sami pracovali v praxi, když o něčem mluvili, tak bylo vidět, že je to baví a byli to osobnosti.*“ R_{N_2} navíc uvádí nesystematičnost vzdělání a nezájem vyučujících, který pocíťoval. R_{N_4} stejně jako R_{N_2} má pocit, že práce, kterou nyní vykonává je sociální práci velmi blízká.

R_{N_1} v této otázce uvádí velkou míru byrokracie, se kterou se setkal a také zdlouhavost některých procesů – na některých pozicích čekal téměř měsíc, než dostal potřebné vybavení a mohl se pustit do práce. V průběhu rozhovoru R několikrát zmínil rozsah práce 2 roky, po žádosti o upřesnění uvádí, že po této době (zhruba 2 roky) je schopný vykonávat činnost v rámci pozice a přestává růst, *„potom už zůstávají jenom srdcaři.*“

V odpovědích R není patrný jeden hlavní důvod, který by vedl k odchodu R z oboru. Většinou se jedná o souhrn více důvodů. Objevují se nedynamické zdlouhavé a byrokratické procesy, ztráta motivace k výkonu profese již v průběhu studia. Rovněž po nějakém čase R vidí v sociální práci stereotyp a absenci dalšího rozvoje v rámci pozice.

b) Návrat k profesi.

→ *Uvažujete do budoucna o návratu na pozici sociálního pracovníka?*

Při úvahách o návratu k vystudovanému oboru odpověděl pouze jeden R s určitostí a bez váhání „ano“ - R_{N_3}: *„Po skončení mateřské dovolené se plánuji vrátit na trh práce. Jsem otevřena všem možnostem a oborům.*“ K tomu ale R dodává, že s ohledem na fakt, že je delší dobu mimo obor sociální práce si nepřipadá kompetentní k výkonu sociální práce.

R_{N_1} a R_{N_2} oba uvedli odpověď „ne“. R_{N_1} uvedl, že zatím o návratu neuvažuje: *„Asi zatím ne. Mě to částečně chybí, ale když jsem si to mohl porovnat, musím říct, že ta poslední zkušenost mi sedla nejlépe.*“ Poslední zkušeností R má na mysli práci v SI mimo

sp, kde nyní působí. V průběhu rozhovoru ještě dodává, že pokud by o návratu uvažoval, bylo by to pouze na část úvazku. R_{N_2} v rozhovoru uvedl, že určitě ne. Nebrání se návratu do nějaké neziskové organizace, ale ne na pozici sociálního pracovníka

Poslední respondent – R_{N_4} – uvedl, že částečně o návratu uvažuje, ale nikoliv na plný úvazek – „na část bych tlumočila, na část bych byla sociální pracovník“. Společně s tím, ale uvažuje nad tím, že v oboru činnostech vnímá rozdílné kompetence a hranice vůči klientovi a vyjadřuje obavu z přecházení mezi takto rozdílnými pozicemi.

→ Pokud R neuvažuje do budoucna o návratu na pole sociální práce (pokud ano, věnuje se mu otázka DVO₄) - *Co by bylo tím hybatelem, aby se tento Váš současný postoj změnil? Nebo abyste o návratu začal/a uvažovat?*

Respondenti, kteří uvedli, že o návratu k pozici sp neuvažují byly dále dotazováni na to, co by je motivovalo k návratu nebo k úvahám nad návratem k sociální práci. R_{N_2} nejprve vyslovil svůj zájem o sociální práci, ve své odpovědi se ale rychle vrátil ke své práci a uvedl, že jeho pozice jsou si blízké: „já bych klidně tu sociální práci, mě ta škola hodně i bavila hodně moc a k tomu HR to má hodně blízko“. V rámci rozhovoru uvádí, že se dlouhou dobu jednalo o jeden obor, který se následně rozdělil. Oba obory na sebe hodně navazují a mají hodně společných cílů: „jedna z oblastí je zvyšování gramotnosti v České republice, obecně zlepšení uplatnění lidí na trhu práce a snížení nezaměstnanosti, práce s lidma, který jsou dlouho na úřadu práce. ... Ono to na sebe úzce navazuje, ale je to o něčem jiném.“

R_{N_1} uvedl jako hybatele finanční ohodnocení a otázku bydlení: „většina holek to tam měla jako takový koníček/povolání a ti manželé se pak starali doma o tu domácnost a pracovali jinde ... myslím, že kdyby tam byl alespoň nějaký průměrný plat, tak bych se tam dokázal vrátit ... třeba v rámci Prahy ... ty ceny nemovitostí vystřelili raketově a jsou nemyslitelné i teďka v rámci mé platové příčky teďka natož u sociálních oborů“. Dále R zmiňuje, že sociální práce jako relativně mladý obor „tím, jak je nová, tak ještě nemá páku si vydobít tolik věcí a možná i prestiž ... to mi celou tu dobu asi nevadilo jenom díky tomu, že jsem aspiroval k té psychoterapii“. Toto dále doplňuje tím, že stále ještě spousta lidí nemá představu, co všechno sociální práce obnáší a jak je široká.

Z odpovědí R vyplývá, že ve větší míře neplánují návrat k profesi sociální práce. Pokud o něm uvažují, tak spíše jako jakýsi doplněk ke jiné práci v rozsahu maximálně částečného úvazku či jako koníček. Pouze jeden R se vyslovil kladně k návratu k profesi, dále je ale z jeho odpovědi patrné, že je otevřený i jiným oborům a sociální práce není jeho primárním zaměřením, pouze jednou z možností. Na otázku k motivaci k návratu do sociální

práce jeden z R uvedl jako hlavní motivátor finanční ohodnocení, zajištění bydlení od zaměstnavatele a vyšší prestiž oboru. Konkrétně tato otázka bude dále ještě doplněna a rozvíjena DVO₅, kde R_N budou uvažovat nad tím, v čem vnímají svou současnou práci nebo pozici lepší než práci v oblasti sociální práce.

Otázka DVO₃ pro R₄ a R₁₀:

c) Atraktivita oboru.

→ *Co je pro Vás na práci sociálního pracovníka atraktivní nyní?*

V odpovědích na tuto otázku se u poloviny R objevila různorodost práce → R_{4_4} ji dále nerozvíjí, pouze zmiňuje různorodost práce; R_{10_1}: *„je to flexibilnější – chodíme k soudu“*; R_{10_2}: *„Líbí se mi, že je to strašně moc variabilní. I když si člověk řekne, nebo si někdo řekne, že je to kancelářská práce, tak vůbec ne.“*; R_{10_3} v první chvíli uvedl: *„dnes už toho atraktivního moc není“*, při zamyšlení se nakonec uvedl: *„taková ta flexibilita, že člověk nesedí jenom v kanceláři a nesedí na jednom místě, ale bavilo mě pracovat s těma lidma, chodit na šetření ... je to takové různorodé“*.

Druhou nejčastěji zmiňovanou odpovědí byla práce s klientem – R_{4_2}: *„no já jsem se v tom našla, hrozně mě to baví. Baví mě práce s lidma a беру to tak, že nějakým způsobem jsem se asi autonomně rozhodla pro to, pomáhat lidem a být jim jakýmsi průvodcem, že třeba já mám ty znalosti a zkušenosti, který oni nemaj nebo třeba vím, kde hledat ty zdroje a dopomout jim k tomu, aby je našli a využili a našli je třeba i sami v sobě a hrozně mě to baví.“*; R_{10_2} v rozhovoru opakovaně zmiňuje, že jej baví práce s lidmi, odpověď dále nerozvíjí, pouze jedním dechem k tomuto bodu dodává: *„po těch letech už je to docela vyčerpávající“*; R_{10_4} popisuje úlevu klienta nebo jeho podporu: *„je hezký, když je ten rozhovor hezký ... vidíte, že ten člověk odchází a usmívá se a prostě je mu líp ... deklaruje, že tomu líp rozumí, nebo že se mu ulevilo, že ví tohle nebo tohle ... člověk může být posel dobrých zpráv nebo když nemá dobré zprávy, tak projevit účast“*.

Další odpovědi R už byly velmi různorodé a neměli společný ukazatel – R_{4_1} na dotaz k proměně motivace oproti první otázce s úsměvem dodává: *„OSPOD nespasí svět“*. Dále uvádí jako atraktivní spolupráci na řešení situace s klienty a s dalšími organizacemi. R_{4_3} v odpovědi uvádí, že motivace k výkonu sociální práce je stále stejná, pouze má již jasno v tom, že nechce pracovat v SI sp, ale ve VI sp. R_{4_2} mimo odpověď výše týkající se práce s klienty také k atraktivitě sociální práce uvádí: *„vidím tam i ten potenciál, že sociální problémy budou pořád a není radno nad nima zavírat oči a je potřeba s nimi něco dělat.“*. R_{4_4} mimo odpověď výše ještě přidává osobní a profesní rozvoj: *„za ten rok jsem stihla nasbírat mnohem víc zkušeností ... dává mi to víc než škola“*. Zde se R_{4_4} v průběhu

rozhovoru vícekrát negativně vyjadřuje ke vzdělání v oblasti sociální práce, které absolvoval (podobně jako někteří respondenti R_N výše): „už se mi to stalo mnohokrát, že nám někdo na hodinách něco vykládal, ale pak to tak ve skutečnosti nebylo“. Stejný R v této otázce říká: „baví mě, že to má podle mě smysl“.

Některé odpovědi byly zachyceny opakovaně u různých R, zároveň se ale v reakci na tuto DVO objevují jednotlivé subjektivní pocity R ve vnímání sociální práce a její atraktivity. V rámci rozhovoru někteří R v odpovědi odcházeli ke své aktuální práci a k pracovním podmínkám, nikoliv čistě k sociální práci jako takové. V takovém případě byla následně jejich odpověď upřesněna tak, aby byl patrný rozdíl mezi jejich aktuální pozicí a jejich pohledem například na zmíněné pracovní podmínky a vnímáním sociální práce jakožto konkrétní náplně jejich práce.

DVO₄ – Kritéria výběru zaměstnání v oboru sociální práce

DVO₄ má poměrně široký tematický záběr a zastřešuje několik cílů, na které hledá odpovědi. Předně je již podle názvu směřována na zjištění kritérií, které oslovení R kladou při výběru zaměstnání v oboru sociální práce, jakou důležitost jednotlivým kritériím přikládají, ale také jak se tato kritéria mění v průběhu jejich života. Dalším záměrem je zjistit, zda mají R před nástupem k dispozici dostatečné množství informací k dané pozici, tedy zda jsou jejich očekávání od náplně práce a následná skutečná náplň práce ve shodě. Pokud ne, ptáme se, co by jim v tomto ohledu mohlo pomoci, aby následně nemuseli z tohoto důvodu pozici brzy opustit. Posledním zjišťovaným cílem jsou důvody, které sociální pracovníky vedou k opuštění organizace a hledání jiného zaměstnání v oblasti sociální práce. Otázky DVO₄ pro R_N, R₄ a R₁₀:

a) Srovnání očekávání od dané pozice a její náplně versus realita. (R_N pouze pokud někdy pracoval na pozici sociálního pracovníka.)

→ *Když jste nastupoval/a na pozici/e sociálního pracovníka, shodovala se Vaše očekávání od dané pozice s následnou realitou?*

→ *Pokud ne, co byste potřeboval, abyste měl lepší představu?*

U této otázky byl navíc zařazen R_{N_2}, který sice nepůsobil přímo na pozici sociálního pracovníka, ale pozice, na které působil je pozici sociálního pracovníka velmi blízká a je vykonávána v organizaci poskytující sociální služby, proto je i jeho pohled považován za přínosný.

Nejčastěji se objevují čtyři typy odpovědí R, které jsou co do počtu ve většině případů vyvážené. Jedná se o následující: „neměl jsem žádná očekávání“, „očekávání se shodovala“,

„očekávání se částečně shodovala“ a „očekávání se neshodovala“. U jednoho R se může vyskytovat vícero odpovědí v závislosti na vnímání různých pracovních pozic.

R – celkem se jedná o čtyři odpovědi, kteří dle svých slov *neměli žádná očekávání* z části pozici vybírali víceméně bez výrazných preferencí – nabídka buď přišla v době, kdy ještě zaměstnání nehledali nebo se hlásili na vícero různých pozic zaměřených do různých sfér. V jednom případě R uvedl, že neměl očekávání, ale od kolegů (myšleni kolegové v rámci vzdělávání) si zjistil, jaký charakter má tato práce a jak probíhá.

R – jedná se o tři odpovědi, kteří *očekávání měli a shodovala se*, získali informace k pozici z nabídky práce, na pohovoru, případně na podobné pozici nebo přímo na pracovišti absolvovali praxi v rámci vzdělávání. R_{N_2} postačovali informace z nabídky práce a z pohovoru, z vysokoškolského studia si představu o pozici neodnesla. R_{4_1} se hlásil na pozici, na které v průběhu studia absolvoval praxi a uvádí tak, že měl představu, které odpovídala následné realitě. R_{10_2} očekávaná náplň práce korespondovala s tím, co daný R ve skutečnosti vykoval, přesto dále uvádí, že v rámci jeho působení na pozici postupně přibývali další činnosti a nyní jeho pozice obsahuje i další činnosti, nejen práci z pozice sociálního pracovníka. Toto ale neshledává jako obtíž, spíše naopak.

Někteří R odpovídali více neurčitě – R_{4_2} na dotaz, zda je jeho očekávání shodovala: „*do jisté míry, ale pak člověk pozná, že to trochu jinak, než očekával*“.

R – jedná se o čtyři odpovědi, jejichž *očekávání se neshodovala* udávají jako důvody mylnou představu o náplni práce nebo následnou změnu vedení a z toho plynoucí změnu činnosti oproti původně domluveným úkolům. R_{N_1} „*měl jsem už představu, o čem je sociální práce. Dokud jsem alespoň rok nepracoval na pozici, měl jsem představu velmi vzdálenou, co to obnáší ... i přes spoustu praxí na škole.*“. Někteří R to vnímali velmi negativně nebo se jich tato změna činnosti či nesoulad s jejich představou velmi dotýkala. Pokud se jednalo o velký rozpor povětšinou nepřesáhla délka setrvání pracovníka na pozici zkušební dobu, maximálně daný R na pozici zůstal ½ roku. Toto je patrné například i z odpovědi R_{4_3}: „*Většinou ne, proto jsem pak u většiny skončila no brzo.*“ jedním dechem zároveň oceňuje přítomnost zkušebních dob, které mohou pomoci v orientaci člověka.

Při dotazu na to, co by pomohlo, aby měl R lepší představu o náplni práce sociálního pracovníka na konkrétní pozici uváděli R nejčastěji nezastupitelnost školních praxí v rámci, kterých má student možnost si práci osahat (R_{N_1}, R_{10_4}). K tomuto R_{4_2} doplňuje svou myšlenku, a to, že v rámci pohovoru nebo inzerátu se to nedá úplně všechno zahrnout.

Z pohledu očekávání sociálních pracovníků při vstupu na jednotlivé pozice vyplývá z analýzy rozhovorů, že nedostatek informací a mylná představa uchazeče (případně

čerstvého zaměstnance) může vést k jeho brzkému odchodu z organizace a tím i k větší míře fluktuace mezi jednotlivými pracovníci pozicemi. S ohledem na teoretickou část, která dává příklady mnoha rozmanitých možností, kde může sociální pracovník najít uplatnění se nabízí otázka, jak tomuto předejít. Z odpovědí R vyplývá jako velmi hodnotná osobní zkušenost studentů s činností v rámci praxe. Zde by mohl výzkum pokračovat směrem k výkonu školních praxí a jejich kvalitě z pohledu studentů, pohledu na školní praxe z pozice potenciálního budoucího zaměstnavatele či otevřenost zaměstnavatelů k poskytování praxí a k jejich náplni. Toto doplňuje R_{10_4}, který uvádí, že některé organizace skutečně nejsou otevřené k poskytování praxí studentů, jelikož se jedná o zvýšenou zátěž pro zaměstnance a větší nároky na ně.

b) Kritéria výběru zaměstnání (u R_N pouze pokud odpověděl „ano“ v otázce o návratu k profesi (DVO₃) – tedy uvažujeme hypoteticky o návratu k profesi sociálního pracovníka.

→ *Jak byste zaměstnání hledal/a, případně kde?*

→ *Jaká by byla kritéria výběru zaměstnání?*

→ *Jaké by byly případně další podmínky výběru / Vašeho návratu k oboru?*

Třetina R výběr zaměstnání navazuje svou zkušeností ze školní praxe – R_{N_4}: „na základě toho, že jim odešla kolegyně a mě znali z těch praxí, tak mě oslovili. Nehledala jsem, ale byla jsem oslovena.“; R_{4_1} uvádí dobrou zkušenost z praxe, díky které se hlásil do výběrového řízení na pracoviště, kde vykonával praxi, následně nebyl vybrán právě na základě této zkušenosti, kterou s jím pracovníci učinili. R_{4_2} díky praxím z průběhu studia věděla, že by pozici chtěla v budoucnu zkusit. R_{4_4} měl s organizací rovněž zkušenost z praxe v rámci studia, práce mu byla nabídnuta (stejně jako R_{N_4}), tudíž nehledal.

Respondenti z R₄ povětšinou uváděli konkrétní kritéria výběru zaměstnání v menší míře než R₁₀. Mezi hlavní kritéria, která dotazovaní R stanovili patří:

- *cílová skupina, se kterou organizace pracuje (R_{N_3}; R_{4_1}: „Věděla jsem, co bych chtěla jako dělat. Věděla jsem, co nechci a podle toho jsem hledala.“; R_{4_2}; R_{4_3}; R_{4_4}; R_{10_2}: „Na tý vyšší odborné škole jsem měla hodně praxí, což bylo fajn. Ale vlastně inklinovala jsem více k seniorům, k seniorské populaci, ale vlastně na té vyšší odborné škole už na to nevyzbyl čas, tam dělat praxi. Takže já jsem si říkala, že to je ještě jedna z mála skupin, který mi chybí, abych si vyzkoušela.“; nepřímo i R_{10_4}: „už jsem byla v prostředí, kde se zacházelo s tím duševněm ... vždycky mi šlo spíš o prostředí a o ty idee“.);*

- *rozmanitost práce* (R_{4_4}: „*terén i kancelář*“);
- *zaběhlá organizace* (R_{4_3}: „*který jsou v té síti jako dlouho... má nějakou tradici a není to abych tam přišla a než tu práci jsme řešili, co vlastně jako budem dělat, standardy a tak*“);
- *pracovní doba* (R_{10_3} v rozhovoru uvádí, že do předchozího zaměstnání (SI mimo sp) dojížděl a rovněž pracovní doba byla nevyhovující s ohledem na péči o děti. Proto byla pracovní doba jedním z hlavních kritérií výběru pozice. Dále také R_{N_3} kvůli souladu pracovního a osobního života.);
- *dojezdová vzdálenost* (uvedl R_{10_1} s důrazem na přizpůsobení se rodině);
- *soulad s dalšími aktivitami* (dle R_{N_4} byla jeho kritéria vždy stejná: „*abych to zvládala se školou, aby mě to bavilo, aby to korespondovalo s tím oborem, co dělám a aby to pro mě byl dobřej výchozí bod pro další kariéru*“. Také R_{N_3} s ohledem na sladění pracovního a osobního života.);
- *blíže specializace* (uvedl R_{N_1} k druhému a třetímu působení v rámci kariéry – s ohledem na specializaci vzdělávání v rámci studia sociální práce vybíral zaměstnání blíže této specializaci.);
- *kariérový růst* (R_{4_2}: měl ambice a chtěl se z původního pracovního místa posunout na vyšší pozici. V rámci pohovoru ale dostal velmi málo podrobné informace – nevěděl, co od pracovní pozice očekávat či v čem práce spočívá. Z této pozice odešel po cca 3 měsících působení.);
- *práce ve VI mimo sp/VI sp* (R_{10_1}, R_{10_3}, R_{4_3} preferují zaměstnání ve VI. Vnímají v něm větší míru jistoty, lepší finanční ohodnocení a celkově jiný přístup než v SI.);
- *potěšení z práce* (R_{10_3} „*vždycky jsem chtěla, aby mě to bavilo a vždycky to byla práce s lidma*“);
- *nabídka práce, která zaujala* (uvedl R_{N_1} v rámci první pozice – narazil na inzerát, který ho zaujal);
- *finanční ohodnocení* jako kritérium uvedl pouze R_{N_3} a to ohledem na zvládání všech nutných plateb.

Při dotazu na pro měnu těchto kritérií mluvili někteří R o sladění pracovního a osobního života s ohledem například na péči o své děti. Obecně R zmiňují, že by je na pohovorech dnes více než dříve zajímala konkrétní práce s klienty. Za všechny R je nabídnuta odpověď R_{4_2}, která v rozhovorech zmíněné otázky k rozhovoru shrnuje:

„na pohovoru by chtěla zjistit – jak na mě lidi působí, jaké mají jako názory, postoje, jak se vůbec staví k té práci. Zajímalo by mě, jaká nebo jaký je vedoucí, protože to si myslím, že je hodně důležitý faktor, protože když je vedoucí, který má nějakým způsobem otevřenou mysl a je přístupný novým věcem, tak potom ta práce i tak vypadá. Hodně by mě zajímalo, jaký je tam přístup k zaměstnancům, vůbec péče o zaměstnance a asi jako v neposlední řadě nějaký benefity a finanční ohodnocení ... Ta práce jako taková, jaká je a jak se tam pracuje s těmi klienty a jestli třeba, to se teda dozví člověk až za chodu, ale jestli je tam rozhodování z pozice moci nebo skutečně je tam ... přístup zaměřený na člověka. Jestli třeba ten sociální pracovník tam pracuje z pozice moci nebo zapojuje toho klienta ... potřebovala bych vědět kdo³⁰ úřad spravuje a jaké hodnoty uznávají. Nebylo by po mě úplně příjemný pracovat pod někým, kdo vlastně prezentuje úplně jiné hodnoty než já a pro mě by to byl nějaký jako morální problém nebo dilema.“. Podobně, ale v menším rozsahu například ještě odpověď R_{4_3}: „ted' bych víc řešila formu práce – kolik tam je třeba klientů na pracovníky, asi bych se víc ptala na práci jako takovou“.

U R je patrná důležitost zkušenosti z praxí – někteří R byli osloveni již v rámci výkonu školní praxe, případně se následně na pracoviště díky této dobré zkušenosti hlásili. Mimo nějakého zaměření respondenta či zaměření na některé cílové skupiny se kritéria v odpovědích R příliš neshodují a jednotlivá jsou většinou důležitá jen pro jednoho či dva R. Z tohoto se dá vyvodit, že výběr zaměstnání je velmi subjektivní věc. R z rozhovorů byli ve velké míře ve výběru ovlivňováni svou aktuální životní situací – skloubení zaměstnání s osobním životem (s rodinou či dalšími aktivitami), pracovní prostředí a přístup ke klientům. Se zvyšujícími pracovními zkušenostmi se R zejména na pohovorech více zaměřují na samotnou práci s klienty a přístup organizace ke klientům a ke svým zaměstnancům. Toto je možné ještě podložit odpovědí R_{N_3}: „Kdybych se měla k sociální práci vrátit, tak bych požadovala lepší finanční ohodnocení, pravidelné supervize, které by předcházely vyhoření. Méně byrokracie a více opravdové sociální práce.“.

c) Důvod změny organizace. (R_N pouze pokud někdy pracoval na pozici sociálního pracovníka a měnil v průběhu organizace.)

→ *Jaký byl důvod Vašeho odchodu z předchozího/ch zaměstnání, případně důvod změny organizace, ve které jste působil/a?*

R_{N_1} velký akcent na byrokracii, nízké finanční ohodnocení.

³⁰ myšleno jako politická strana, pozn. autora

R_{N_2} časová náročnost příprav na jednotlivou práci a klienty – dalo by se rovněž shrnout jako stereotypní a pro R velmi zatěžující byrokracie, kterou vnímá jako nadbytečnou a práci s klientem nikam neposouvající.

R_{N_3} špatná komunikace s jiným zaměstnancem organizace.

R_{4_1} fluktuace pracovníků, chybí stabilní zázemí a podpora od zkušených kolegů.

R_{4_3} více diskutování nad činností než samotná práce s klientem a dále finance.

R_{10_3} nemožnost sladit osobní a pracovní život.

R_{10_4} převážně osobní důvody.

V důvodech, kvůli kterým pracovníci odešli z organizace se často objevuje byrokratická zátěž, která převažuje nad samotnou prací s klientem. Nutno podotknout, že tuto zkušenost R uváděli mimo jednoho případu ve vztahu k VI sp. Objevují se zde ale i důvody, které se poté promítají v bodě b) výše v kritériích výběru jako například sladění osobního a pracovního života nebo finanční ohodnocení.

DVO₅ – Zaměstnání respondenta

Poslední ze série DVO pro skupiny respondentů R_N, R₄ a R₁₀ se věnuje jednotlivým zaměstnáním, kterými R prošli. Sleduje jednak výhody a přínosy současné práce R mimo obor, ale také motivující faktory, zátěžová místa a vyrovnávací strategie u R, kteří se aktuálně pohybují na poli sociální práce.

Otázka DVO₅ pro R_N:

→ *V čem vnímáte, že je Vaše nynější pozice/práce pro Vás lepší oproti práci v oboru?*

R_{N_1} flexibilní pracovní doba: „je to moje volba, když tam nebudu, spadne mi to na hlavu“, lepší finanční ohodnocení, dynamika jednání ze strany organizace – R srovnává obtížné získávání pracovních prostředků ve VI a s tím související byrokratické procesy, a oproti okamžitému jednání zaměstnanců v SI. R v začátcích práci v SI mimo sp chyběl přesah, který sociální práce nabízí, ale dle svých slov se časem adaptoval.

R_{N_2}: „větší možnost osobního rozvoje ... inspirativní lidi ... možnost naučit se hroznou spoustu věcí, měnit kariéru ... je to hrozně dynamický prostředí, prokrokový no ... podpora zaměstnanců, víc mě baví věci organizovat a vést, než je vykonávat“.

Otázky DVO₅ pro R₄ a R₁₀:

→ *Co je pro Vás motivující/atraktivní na současné pozici?*

R_{4_1}: „ten tým ... i ta vedoucí, ta kopala jako za nás a přišlo mi, že i kdyby člověk udělal chybu, tak ona stejně, jako jo, uznala by, že tohleto bylo blbě a dalo se to udělat líp,

ale na druhou stranu se snažila, jakože tohle je můj pracovník a já jsem na jeho straně ... taková velká podpora“

R_{4_2}: se začíná o motivaci k práci a o tom, co se mu na ní líbí, ale záhy se jeho odpověď stáčí do pole toho, co jej na práci příliš vyčerpává, což bude uvedeno v další otázce *„práce mě hodně bavila ... měla jsem ambivalentní vztah k té práci. Na jednu stranu mě hrozně bavila a věděla jsem, že tam je možnost, jak s těmi lidmi pracovat. ... Asi nejvíc mě tam držela ta motivace, která postupem času nějakým způsobem upadala a myslím si, že do jisté míry jsem začala pociťovat syndrom vyhoření“*

R_{4_3} *„akčnost práce“* myšleno tak, že byt' má pracovník nějak naplánovaný pracovní den, musí ho následně přizpůsobovat aktuálním situacím a potřebám klientů. Dále se R na pracovní zkušenosti líbí velký profesní o osobní rozvoj.

R_{4_4} smýšlí nad otázkou podobně jako R_{4_3}, který osobní a profesní rozvoj během krátké doby (cca 1 rok) udává na jednom z prvních míst. Dále také uvádí různorodost práce, což již bylo zmíněno v otázce k atraktivitě sociální práce (DVO₃). Dále uvádí podporu týmu: *„slušnej týmovej duch“*.

R_{10_1} bez většího váhání uvádí pohodlnost: *„že se mi nechce třeba něco měnit, že už jako vím, jak to tady funguje ... prioritní je to skloubit s tou rodinou ... výhoda i to, že pracujeme v terénu, takže se cestou dá něco zařídit. Je to flexibilnější ... to třeba se mi líbí, že je to taková pestrost.“*. U pestrosti R naráží na kombinaci terénní a administrativní (kancelářské) práce. Dále uvádí jistotu zaměstnání a pracovní benefity.

R_{10_2}: *„dokážete nějakým způsobem pomoc nebo ovlivnit nějakou událost, kterou se vydává nebo může vydávat klient. Líbí se mi, že je to strašně moc variabilní ... líbí se mi i to, že je spojovaná nějaká jako metodická činnost s praktickou činností, s rozhovory s klientama, s kontaktem, s aktivizací, s vymyšlením nějakých strategií, takže hodně ta variabilita. Ta se mi na tom líbí asi úplně nejvíc.“*. Dále R zmiňuje blízkost cílové skupiny.

R_{10_3} již výše uvedl, že v současné době již pro něj práce sociálního pracovníka již příliš atraktivní není. Na druhou stranu jako klady této práce vnímá flexibilitu a rozmanitost činností a to, že může pracovat s lidmi.

R_{10_4}: *„všechno mě na tom baví, to organizování, to plánování, to že si všechno může člověk vymyslet ... v podstatě, co si vymyslíme, to si uděláme ... nic nám nebrání, jenom limity, co máme v našich hlavách“*.

Z odpovědí sociálních pracovníků vyplývá, že jevíce se jim na jejich aktuální pozici líbí rozmanitost, pestrost či variabilita – při popisování toto pojmu uvádějí kombinaci terénní práce a administrativních činností. Dále jako důležitý vnímají soulad a podporu v týmu, svůj

profesní a osobní rozvoj (objevuje se u R s praxí do 4 let), dále pomoc klientům a moci ovlivnit události, a svým způsobem bezhraničnost do určité míry – objevuje se v SI sp, kde je větší míra otevřenosti a možností.

→ *Co se Vám naopak nelíbí nebo co vnímáte jako výrazně zatěžující?*

R_{4_1} jednoznačně určila jako nejvíce zátěžové místo klienty, se kterými pracuje: „klienti ... mají pocit, že přijdou a ty jim řekneš zaručený recept na šťastný život a jsou naštvaní, když to tak není“.

R_{4_2}: dále o svém ambivalentním vztahu k práci: „... Na druhou stranu já jsem neměla úplně možnost třeba rozvíjet svůj potenciál, protože tam nebyla úplně vůle ze strany vedení, nebyla tam podpora a vlastně jak jsem přišla do toho zaměstnání taková jako motivovaná a ambiciózní, dejme tomu, tak postupem času, když člověk narazí na tu realitu, tak mu začnou padat ty růžový brejle a nějak ztrácí pomalu jako nějakou v sobě motivaci něco změnit nebo nějakou naději, že by to mohlo fungovat jinak a lépe. ... cítila jsem tam to, že když jsem se snažila něco udělat, tak mi byly házeny klacky pod nohy a nebyly hledány způsoby, ale důvody, a to bylo hrozně vyčerpávající. A asi nejsem typ člověka, co by si seděl v kanceláři a na tom svém teplém místečku a jenom si tam vyplňoval papíry a podepisoval a vlastně ty klienty upozadoval, jakože já potřebuju víc tu práci s klienty než prostě tu úředničinu. Tím, jak tam byla ta administrativní zátěž, tak tam ani nebyl moc prostor na tu práci s klientem, že většinou spíš bylo takový jako menežování. Jsme tenkrát odkazovali klienty na nějakou návaznou službu, kde s nimi potom pracovali.“

R_{4_3} zmínila v souvislosti se svou současnou prací finanční stránku: „peníze jsou blbý všude. Kdybych neměla partnera, tak bych se asi neuživila, o by mi bylo asi líto.“

R_{4_4} velká byrokracie a smlouvy na dobu určitou, ze kterých pramení nejistota dalšího zaměstnání.

R_{10_1} zmiňuje klienty, zároveň uvádí, že se jedná o nárazové zatížení spojené s bezmocí, pokud jsou klienti zaměřeni příliš na své konflikty a nevidí kolem sebe, čímž ani neberou ohled na ostatní. Také zdlouhavost některých případů klientů: „nevidíme výsledek, některé kauzy se táhnou i několik let“.

R_{10_2}: „těžký je asi vyrovnat se s nějakýma věcmi, který nedokážu ovlivnit nebo nedokážu změnit, což je nějaký zásah politiky do naší činnosti. Ačkoliv se to jako nemusí vůbec znát, tak ta politika nás docela hodně ovlivňuje ..., takže to mi docela vadí, že občas je tam ten zásah takovej, podle kterýho já bych nepostupovala nebo na kterej já nejsem kompetentní nějak řešit, takže musím postupovat podle toho, jak to je. ... A ještě mi přijde

dost složitý pracovat v týmu, protože jako sociální pracovníci jsem tady sama, takže se určitým způsobem cejtím odčleněná od týmu, ... řeším to třeba i na supervizích, že vlastně z té pozice už nemůže člověk úplně zapadnout nebo že každá ta strana má odlišný představy o té práci ... to, že je tady člověk takovej osamocenej v té pozici bych řekla. ... ráda přivítala jako více pracovníků nebo někoho právě ještě nějakýho partáka“. V souvislosti s tím doplňuje obtíže v komunikaci s jinými obory (například lékaři), kteří dle slov R ještě dobře nerozumí práci sociálních pracovníků a nevědí, co od nich čekat.

R_{10_3}: *„právě to, jak někteří lidé k tomu přistupují. Jednak všeobecné povědomí o sociálních pracovnících ... všeobecně spíše špatné než dobré a potom to, že ta práce se asi úplně nedaří tak, jak by si člověk představoval.“*

R_{10_4}: *„těžko říct, člověk má v tomhle věku pocit, že tohle si už nemůže dovolit ... někdy je to těžký ustát ten tlak, kterej člověk sám na sebe vyvíjí ... náročný je fundraising ... my fundraisujem všichni ... bylo těžký, že ten fundraising zabírá moc času ... ale teď už je to zajetý“.*

Jako nejvíce zátěžový bod, který R často zmiňovali se ukázala nároční klienti, práce s bezmocí a se zdlouhavostí některých případů, administrativní a byrokratická zátěž a chybějící podpora ze strany vedení organizace.

→ *Jaké vyrovnávací strategie využíváte ke zvládnutí těchto zátěžových prvků.*

R_{4_1}: *„já jsem vždycky odjela na dovolenou, vždycky jsem odjela a zapomněla jsem, že chodím do práce ... jsem to vždycky musela jít hodně rychle někomu říct, jakože jsem hrozně našťvaná kolegyním“.* R se vyjadřuje k náročnosti práce s některými klienty. Pokud se jednalo o dlouhodobější únavu, odpočinul si na dovolené. Pokud se jednalo o nárazovou situaci, pomohlo mu sdílení s kolegy.

R_{4_2}: *„Tím, že jsem ty případy nemohla sdílet, tak jsem si to tahala domů a hodně mě to vysilovalo a mělo to pak dopady i na můj osobní život. ... ta sociální oblast je taková ošemetná. Nic se nemění a když už se něco změní, tak jednou za 10 let a pak zase zjistíš, že to nefunguje a buď to zkusíš změnit nebo to prostě zruší (jako viz S-karty). Rigidnost systému ... není vůle to řešit.“* R se v odpovědi lehce odklání od otázky, nicméně si stěžuje na nemožnost sdílení a na to, že nebyl svým vedoucím opakovaně vyslyšen k řešení neutěšené situace – jednalo se o spor s kolegyní. Rovněž uvádí, že by dle nej velmi pomohlo, kdyby byli sociální pracovníci lépe připravováni na stres například psychosociálním výcvikem v rámci studia.

R_{4_4} na otázku, jak se vypořádává se zátěžovými situacemi: „*no musíš, vyzdobíš si nástěnku (motivačními citáty), koupíš si velkou dávku kafe a čokolády, párkrát si zanádáš a je to dobrý ... naštěstí to není tak často*“. R se vyjadřuje ke zmíněné administrativní zátěži.

R_{10_1}: „*oni nás tady zatěžujou těma problémama a když potom tady přijdou třeba 3 lidi za den, který prostě na nás valí ty svoje problémy, tak jako už někdy je toho dost jo ... ale my se vždycky voklepem*“. Dále uvádí bezprostřední sdílení s kolegy a to, že ho práce baví: „*baví mě to ta práce. Někdy je to vo nervy, ale vesměs.*“.

R_{10_2} říká, že i když jí to moc štve, nejde s tím nic dělat kromě toho, že si to urovná v sobě: „*nějak si to v hlavě vnitřně odůvodnit, proč to tak je a zase říct si, že to je věc, se kterou já nic nezmužu, takže spíš se s tím nějakým způsobem vyrovnat a vědět, že to přijde znova nebo že to bude přicházet*“. V rozhovoru jako podpůrnou zmiňuje supervizi: „*ta je strašně fajn ... tam právě pracuju i stou bezmocí, se kterou vím, že já mám potíže ... je to občas těžký tady vydržet nebo zůstat, ale jak říkám, člověk si musí najít sám ten důvod, proč tady je a pak, když jsou nějaký hodně těžký situace a dostanete dobrou zpětnou vazbu, tak tím se vlastně zahladí všechny ty věci, který se dějou. Pak víte, proč to děláte a že se to povedlo, i když to stálo hrozný stresy a námahu, ale pak ta zpětná vazba je dobrá*“. R v této části hodně mluví o supervizi – nutno říci, že tento R má v rámci svého pracoviště dle svých slov opravdu velkou a četnou podporu od supervizora, který je mu k dispozici dle potřeby nebo cca v měsíčních intervalech. K tomu jako druhý bod podpory dává zpětnou vazbu od klientů.

R_{10_3}: „*když některý ten případ se třeba podařil*“. R dále uvádí sdílení s kolegou. při dotazu na další metody, například supervizi říká: „*já už jsem věkem, kdy supervizi absolutně nepřijímám. To jsou nové metody, které já prostě nepřijímám. ... jsou pro mě hodně zatěžující, já naopak z toho mám stres*“.

R_{10_4}: „*hodně mám zájmů jinech, jako určitě tu nebývám přesčas. Pracuju radši na 120 % ale abych odešla včas ... až teď jsem pochopila, co znamená odbourávání stresu ... zabývám se tím, jak to dělat nejen kvůli sobě, ale i kvůli kolegům ... co dát nebo co poradit těm mladejm a novejm, aby vydrželi*“.

V odpovědi R na vyrovnávací strategie se opakuje pouze sdílení s kolegy. Ostatní odpovědi se objevují většinou pouze u jednoho R. Z toho vyplývá, že i nastavení vyrovnávacích strategií je subjektivní záležitostí každého R. Někomu více pomáhají mimopracovní aktivity někomu může více pomáhat zpříjemnění si některých nepříjemných (například administrativních) činností.

5.1.2 Výzkumná skupina Rs

VO₁ – *Jaká je Vaše zkušenost – co pracovníci na supervizích nejčastěji řeší? Co je nejvíce pálí?*

Supervizoři si odpověď na otázku rozdělili do několika částí. Supervize byla rozdělena na individuální supervizi (Rs_1 i Rs_2), týmovou supervizi, kterou Rs_1 dále dělí na supervizi v týmu a supervizi týmu.

Individuální supervize má specifická témata podle potřeb jednotlivých pracovníků a nelze ji proto roztrždit (Rs_1). Může se ale například jednat o: *„prožitky kolem případu, ale i zase kolem vztahů s někým z toho týmu, když někdo má velký problém s někým, kdo mu neseďí“*.

Týmová supervize neboli supervize v týmu dává pracovníkům organizace prostor pro společné vyladování na klienty a jednotné postupy a hranice vůči nim. Dále také může dávat prostor k řešení únavy (Rs_1), se kterou pracovníci přicházejí. Rs_1: *„když pracují týmovým způsobem, tak nějakým, způsobem participují na práci s klientem různí pracovníci, různé odbornosti – někdy i paralelně a potřebují toho supervizora k tomu, aby jim pomohl ty věci zcelovat. Nějakým způsobem nadhlížet tak, aby jim tam pomohl dotvořit nějakou kontinuitu. Průřezové téma je také práce s únavou a práce s nějakými rizikama řeckněme vyhořívání a vlastně dost sezóně se opakuje to, že pracovníci přicházejí se zakázkama s únavou v nějakých obdobích, a ty období jsou před vánoce a v létě nebo před prázdninama a chtějí po mě jako po supervizorce, abych si to s nimi prohlídla – co se to děje, co potřebují a jakým způsobem vlastně zacházet se sebou.“*. Rs_2: *„lidé se snaží vyladovat tým a když někdo vybočí a nechce třeba jít tím směrem, kterým se tým dohodl, tak se tam řeší ty trampoty kolem toho (hranice pro klienty...). ... kompetenční záležitosti – není vyjasněno, kdo co má na starost ... dohadují se, kdo to měl, kdo to neměl udělat. ...tým čelí tlaku zvenčí - ... různé tlaky i politické na tu šéfkou“*

Supervizi týmu odděluje Rs_1 (Rs_2 ji pojímá v rámci supervize týmové). V rámci supervize v týmu jsou řešeny zakázky typu: *„kooperace mezi týmem a zřizovatelem a týmem a dalšíma týmama a lidmi uvnitř týmu, nějakým proměnam uvnitř týmu.“*

Témata, se kterými se supervizoři v rámci supervizí setkávají mohou být velmi různá může se jednat o vztahy v týmu, případně k organizaci, či jejich postupy, dále pro pracovníky těžké klientské případy nebo se může jednat o vyladování týmu složeného z více různých odborností.

VO₂ – *Vidíte rozdíl mezi tématy studentských praxí a supervizí v organizacích?*

Rs_1 vnímá supervizi studentů oproti supervizi v organizacích jako více učící. Označuje ji jako „proces nabývání kompetence“, kdy pro studenty je v supervizích: „mnoho učícího, mnoho k prozkoumání ... umožňují se studentům zastavit a porozhlédnout se“.

Rs_2: „pracovníci už mají jiné starosti, protože studenti docela často řeší, jestli jsou v organizaci přijímáni, ... jestli když se na něco závažného zeptají nebo i upozorní, tak jsou usazováni, že tomu nerozumí a že jsou tam jenom na chvíli ... i když oni už i tam si zakoušejí různé těžkosti těch organizací. ... Ti pracovníci pronikají hlouběji do toho přediva té organizace a už je napadají třeba jiné otázky, ale taky ... i únava, protože někdy ti lidé říkají: "Ale tohle já už jsem řešila 10x a vždycky s nějakou nadějí, že se to pohne a je to tam, kde to bylo. " ... obtížně se srovnávají s tím, že ty věci jsou dokola. A ne tedy klientské, tam oni jsou na to připraveni. ... Věci ze strany organizace – nevycházejí jim vstříc, nechtějí jim povolovat konference, omezují jim supervize apod. “

Jako hlavní témata studentských supervizí je zmiňováno přijetí organizací a respekt k jejich názorům, případně připomínkám. Oproti tomu pracovníci jdou více do hloubky – společným ukazatelem může být únava, řešení konkrétních případů a vztahu v týmu.

VO₃ – *Jaké jsou hlavní důvody, proč pracovníci odchází z organizace.*

Jako jeden z důvodů, kteří oba supervizoři uvádějí je doba, po kterou může pracovník v prostředí sociálních služeb působit. Rs_1 jej označuje jako „služební čas“, kdy podle něj: „psychosociální profese mají určitý timing a je obvyklý, že pracovník nevydrží na tom pracovišti nevydrží celý svůj profesní život, že potřebuje změnu a že ta změna vlastně přináší efekt nějakého odpočinku, efekt růstu a tak dále a tak dále.“

Rs_2: „je to někdy únava, někdy zvědavost, někdy znechucení z toho, co se děje na pracovišti.“ a možná i zkouška, zda to, co mě v této organizaci či na této profesi již nadměrně zmáhá nefunguje jinde jinak a možná lépe: „Někdy je to taková i snaha ochutnat něco jiného. ... někdy jsou vyčerpaní tím, jaké jsou na ně kladeny nároky (pracovníci na úřadech), co všechno se po nich chce, jak je ta pracovní doba plná až přeplněná a chtějí si zkusit, jestli je to v těch neziskovkách jiné, jestli tam budou mít víc času na klienty apod.“. Dále uvádí jako možná zklamání stagnaci vývoje organizace, konflikty na pracovišti, které už přesahují pracovníkovu kapacitu, potřeba změnit typ klientely (pouze u některých cílových skupin klientů. Projevuje se potřeba změny po určitém čase, kdy pracovník nemá dovolání v rámci organizace a nemá již chuť ani sílu nadále s tím bojovat.

VO₄ – *Jaké jsou hlavní důvody, proč pracovníci odchází z oboru.*

RS_1 neodděluje důvody odchodu z organizace nebo z oboru, mohou být v obou případech totožné. RS_2 v rozhovoru uvedl, že důvody mohou být podobné. Navíc přidává finanční stránku, kdy pracovník potřebuje nebo chce vydělat více peněz, aby například byl schopen zabezpečit rodinu, dále „*únava materiálu, kdy ti lidé už tam jsou náznaky syndromu vyhoření ... obtěžuje je přemýšlet o klientech nebo je unavuje zabývat se neustálý, bojem s větrnými mlýny, kdy spolupracující organizace nebo nadřízení nemají dostatek pochopení pro ně. A někdy je to tak, že opravdu ti pracovníci se nemůžou dovolat na vlastní organizaci porozumění, protože šéf se třeba úplně oddělí, přestane vnímat tu realitu a když oni mu říkají nějaké své postřehy, tak on je s tím vyhání, a to je pro ně někdy bolestivé, protože cítí, že by měli být s tím šéfem na jedné lodi a že on by měl mít ten zájem. ... a ten šéf má jinou představu.*“

Ukazuje se, že důvody pracovníků z organizace nebo z oboru jsou velmi podobné. Odchod z oboru může způsobit nakumulování důvodů k odchodu z organizací. Oba supervizoři zmiňují nízkou míru podpory organizace případně nedovolání se či neporozumění si s vedením. Při odchodu z oboru může hrát větší roli potřeba finančního zabezpečení sebe případně sebe a své rodiny.

VO₅ – *Pokud bychom to nyní měli shrnout, v čem vnímáte největší ta zklamání?*

RS_1: „*profese v sociální, ale i ve zdravotní oblasti není dobře zaplacená ... ta finanční složka je akceptovatelná za předpokladu, že to pracoviště to něčím vyvažuje, ale ve chvíli, kdy pracovník má málo peněz, zároveň se potká s neporozuměním, zároveň se potká s nějakou necitlivostí třeba ze strany nadřízených nebo kolegů, tak to už je moc. ... nedostane opakovaně třeba dobrý ošetření z hlediska práce s klientem, která je riziková*“.

RS_2: „*nemůžu dělat tu práci, jak jsem si představoval, jak jsem se naučil, jak by to mělo být ... zklamání z klientů, do kterých ten pracovník hodně vložil, ale tam je často ten mesiášský syndrom ... tam jsou pak speciálně důležité supervize ... někdy je to taková jako beznaděj, že to lepší nebude, že vlastně tady dělám něco úplně marného. To se může stát pracovníků, kteří jsou tak trochu snílci a kteří třeba nevidí smysl v supervizi.*“ . Někdy může dojít tomu, že jakési selhání (jak to může pracovník vnímat) klienta bere pracovník osobně a dotkne se ho, že klient tímto způsobem zahodil to, co do něj pracovník vložil.

Zde jsou k dispozici různé zdroje zklamání od obou supervizorů – na jedné straně to může, ale i nemusí, jak popisuje supervizor RS_1, být finanční stránka. Může se ale také

jednat o nedostatečnou podporu při práci s klienty či neshoda s očekáváními od výkonu práce na konkrétní pozici.

VO₆ – *Dají se stanovit podmínky supervize tak, aby byla pro pracovníky účelná a co nejvíce prospěšná? Pokud ano, jaké by byly?*

Oba supervizoři se shodují na faktu, že na supervizi musí být tým nějakým způsobem naladěný. Částečně to lze kontrovat v rámci dohody o supervizi, částečně jde o zralost týmu. Oba zdůrazňují, že prostor supervize slouží také k učení a ke zlepšení komunikace v rámci týmu.

Rs_1: *„je důležitý, když tým dobře dozraje do supervize nebo když pracovníci dobře dozrají do supervize a chce to nějakou vyváženost mezi týmovou supervizí, případovou supervizí a mezi individuální supervizí na tom pracovišti takovou jako nezpochybnitelnost toho, že tohle je prostě nástroj, kterej je užitečnej a kterýho se pracovníci nebojej. Kterej jim dává dostatečný záruky a dostatečný bezpečí k tomu, aby mohli růst a aby mohli o věcech mluvit beztretně, bezpředsudečně, ... supervizor má být transparentní, má být podporující a má samozřejmě zaručovat bezpečí“.*

Rs_2: *„oni musí rozumět, k čemu jim má sloužit. Musí vědět, že to není dohled. Oni někdy mají někdy mají ten strach už z toho slova supervize – někdo na mě kouká přes lupu a bude donášet šéfovi, jestli dobře pracuju, jestli tomu rozumím, tak aby věděli, že ta supervize je na prvním místě podpora, na druhém místě prostor pro nějaké učení a ta kontrola tam samozřejmě je tou třetí součástí supervize, ale není podstatná a není to tak, že by supervizor něco uviděl a šel by žalovat. To má být i součástí toho kontraktu, že to, co se uděje na supervizi, tam zůstává v tom prostoru a že pokud by bylo něco úplně krajního, kde by ten supervizor viděl třeba, že v té organizaci se pošlapávají lidská práva nebo že se tam dějí nějaký věci opravdu za hranou ... když vidí, že oni nejsou tomu otevřeni, tak pak je upozorní, že pokud oni nevidí tu potřebnost té změny, tak že to bude muset probrat třeba s vedením organizace. ... potřebují vědět, že je to pro ně podpora a pomoc a ten supervizor by je měl naučit ten prostor využívat ... učí je taky, aby jeden naslouchal druhému a aby se vzájemně nedehtovali, aby neřikali, to je blbost a takhle to vidíš špatně, ale aby se učili říkat, jo je to jedna možnost, jak to dělat, ale ... Opravdu vidím v těch organizacích, kde se potom s tou supervizí pracuje déledoběji, že tam ta kultura toho vztahování se hodně zlepšuje a že ti lidé se učo dobře formulovat, pojmenovávat ty věci a že se může stát, že třeba někde k té supervizi měli velký odpor a pak se na ní těší. Bohužel někde třeba udělali špatnou zkušenost ... a pak nemají důvěru.“*

Jako úkol supervizora uvádějí oba R naučit pracovníky se supervizí pracovat a využívat prostor, který na ní mají. Rovněž se také ova supervizoři přiklánějí ke zlepšení komunikace v týmech, kde mají možnost pracovat s týmem supervizní dlouhodoběji.

5.2 Výsledky výzkumu

V rámci této podkapitoly budou shrnuty výsledky získaných a analyzovaných dat v rámci empirické části této práce.

Výzkumná skupina R_N byla dotazována na téma důvody výběru oboru, důvody odchodu z oboru, případně zkušenosti, které s pozicemi sociálních pracovníků, které je k tomu vedli. Skupina se skládá ze dvou R, kteří působili v minulosti na pozici sociálního pracovníka, z jednoho R, který do styku s pozicí sociálního pracovníka nikdy nepřišel a z jednoho R, který nepracoval přímo na pozici sociálního pracovníka, ale pracoval v organizaci poskytující sociální služby a tato zkušenost ho také ovlivnila v rozhodnutí opustit sféru sociální práce. Ukázala se velmi podobná motivace k výběru oboru této skupiny R – objevila se zkušenost s osobou (3x), odpověď, kdy R nevěděl, co by chtěl studovat (2x) a zájem o obor psychologie nebo o psychoterapii (2x). V prvních dvou případech se jednalo o odpověď udávanou pouze touto výzkumnou skupinou. Jako hlavní důvody odchodu z oboru byly finance, které byly zároveň jednou z podmínek (vedle zajištění bydlení a flexibilní pracovní doby) úvah k návratu do oboru sociální práce. Dalším důvodem bylo nedynamické prostředí v sociální práci a více inspirativních osobností na pozici v SI mimo sp. V jednom případě to byla přemíra byrokracie (jednalo se o pozici ve VI sp). Ve dvou případech vnímají R jako odrazující přístup vzdělavatelů v průběhu jejich přípravy na povolání. Polovina R této skupiny vnímá svou současnou práci jako blízkou vystudovanému oboru a současně na své současné pozici využívají znalosti a dovednosti, které se v rámci studia naučili.

U výzkumné skupiny R_4 se ukázal jediný společný důvod k výběru oboru specifický pro tuto skupinu, a to zkušenost s nějakým příběhem nebo medializovaná kauza. Ostatní důvody se prolínají i mezi jinými skupinami. Respondenti nejvíce zdůrazňovali osobní a profesní růst, který za dobu své kariéry pocítili. R_4 stejně jako R_N se často odkazovali na zkušenost ze školní praxe. Pokud byla dobrá, inspirovala je k další práci v této oblasti nebo k tomu, že se na stejné pracoviště hlásili, případně jim byla práce zde nabídnuta. Pokud se jednalo o špatné zkušenosti z praxe, které R uvedl, přičetlo se to k důvodům, proč se rozhodl opustit obor. Tento ukazatel může být způsoben tím, že tato skupina R má ještě relativně

blízko školním praxím a nemá tolik zkušeností z praxe, aby se o ně mohla opřít. Celkově R₄ uváděli menší množství vyrovnávacích strategií k zátěžovým místům než respondenti R₁₀.

Ve skupině R₁₀ byly dva respondenti, kteří sociální práci již nevnímají příliš atraktivně. Je to patrné z některých jejich odpovědí, kdy pracovníci při dotazech na práci v sociální práci se zaměřují více na výhody samotné pozice (jistota práce, práce i v terénu – možnost si vyřídit některé věci atd.). Pověštinu rozhovoru nemluví o klientech kladně, ale ani při dotazu na vyrovnávací strategie se příliš otázkou nezabývají. V takových případech by možná byla záhodná větší sebereflexe pracovníků ve vztahu ke své práci, zároveň by se vedoucí pracovníci, kolegové, případně supervizoři, kteří s nimi přicházejí do styku, obecně měli více zajímat a tyto skutečnosti více reflektovat. Oproti tomu druzí respondenti z této skupiny jsou i po letech praxe ze své práce stále nadšeni – při dotazu na atraktivitu práce se rozpovídali o spolupráci s klienty. Při dotazu na zátěžová místa uvádějí bezmoc v některých systémových opatřeních či vlastní limity, ale zároveň uvádějí i několik možností, jak se s nimi vyrovnávají a pracují s nimi.

Zajímavým ukazatelem je fakt, že přestože někteří R uváděli finance jako důvod nespokojenosti nebo odchodu, jsou v minimální míře uváděny jako kritéria při výběru práce. Druhým zajímavým bodem je, že přestože R vnímají jako velmi zátěžový bod některé náročné klienty, tento ukazatel se nijak neprojevil v důvodech odchodu ani z organizací ani z oboru. Obecně kritéria sociálních pracovníků zmíněná v rozhovorech se zdají být reálná. Respondenti z řad sociálních pracovníků neuváděli kritéria, která by se vychylovala z oblasti sociální práce.

Rozhovory se skupinou R_s přinesli potvrzení témat, které sociální pracovníci na supervizích řeší. Mimoto navíc supervizoři definovali některá témata, která R v rozhovorech neuvedli – například únavu. Pouze jeden R uvedl supervizi jako významný vyrovnávací nástroj k zátěžovým situacím ve své práci. U ostatních R spíše převažovalo sdílení s kolegy. Rovněž vyladování vztahů, které supervizoři uvedli nebylo zmiňováno jako téma pro sociální pracovníky. Je možné, že si pracovníci dostatečně neuvědomují potřebnost řešení i takových problémů, které nevnímají jako pro ně podstatné. Je ale také možné, že si na ně R v průběhu rozhovoru pouze nevzpomněli. Nicméně na základě dat získaných z výzkumu vyplývá, že R nevnímají supervizi až na výjimky jako cenný nástroj k vyrovnávání stresujících nebo zátěžových situací.

Poslední částí bylo srovnání očekávání R při vstupu do profese s realitou. Odpovědi zde byly poměrně rovnoměrně rozloženy. Ve vzorku R byly ale i případy kdy R odešli ze zaměstnání v krátké době, protože jejich skutečná pracovní činnost byla v nesouladu s jejich

očekávanými nebo s domluvenou náplní práce. S ohledem na očekávání R uvádějí jako nezastupitelné praxe při studiu, kde má R možnost nahlédnout do práce blíže. Rovněž by mohly být sociálním pracovníkům před nástupem účinným nástrojem profesiogramy jednotlivých profesí nebo více setkávání s odborníky z praxe v rámci studia.

5.3 Diskuse výsledků výzkumu

Výsledky tohoto výzkumu mohou působit jako předvídatelné. Pokud jde o nižší finanční ohodnocení v sociální práci, zřejmě to není bod, který by bylo možné v krátké době změnit. Souvisí také s nižší prestiží profese, na jejímž postupném zvyšování bezpochyby sociální pracovníci neustále pracují. Toto velmi pěkně a trefně popisuje R_S_1 , který na VO₅ odpověděl, že finanční složka je pro pracovníky přijatelná, pokud to daná organizace umí něčím kompenzovat. Naopak, pokud se k této otázce přidá další (například potíže v komunikaci v rámci organizace), může to být již pro pracovníky neúnosné.

Z výsledků výzkumu skupiny sociálních pracovníků, kteří na pozici působí delší dobu (R_{10}) se ukázalo, že pracovníci, kteří o obor měli zájem (ať už v průběhu studia sociální práce či před nástupem na pozici sociálního pracovníka) se průběžně věnují péči o sebe a lépe se vyrovnávají s těžkostmi v oblasti sociální práce. Naopak pracovníci, jejichž záměrem nebyla práce na pozici sociálního pracovníka, ať již při studiu nebo při výběru konkrétní práce, o sebe, z pohledu vyrovnání se se zátěžovými místy, nikterak nepečují a nejeví o to ani příliš zájem. Dalo by se říci, že právě naopak – při dotazech na duševní hygienu či supervizi jdou až do opozice a danou metodu degradují nebo považují za bezúčelnou. Dalším výzkumným krokem tímto směrem by mohla být podrobnější analýza činnosti, stylu komunikace a přístupu ke klientům u těchto dvou rozličných skupin – tedy pracovníků, kteří o sebe pečují a jsou motivovaní k práci v sociální oblasti a práci sociálních pracovníků, kteří se příliš nevěnují práci se sebou ve smyslu vyrovnání se s těžkostmi sociální práce. Takový výzkum by posléze mohl srovnávat, zda je pracovník, který příliš o sociální práci nejeví zájem a působí, že by byl vlastně spokojený téměř „kdekoliv“ schopný přesto pracovat s klienty stejně kvalitně jako pracovník, který je v sociální práci angažovaný a rád se jí věnuje. U „čerstvých absolventů“ (R_4) se ukazuje větší fluktuace mezi různými pozicemi i mezi organizacemi, většinou z důvodu nereálných nebo nepřesně specifikovaných očekávání od náplně práce na konkrétních pozicích. Sociální pracovníci fluktuací zjišťují, která práce jim „nejlépe sedne“ a kde se budou cítit dobře.

Tyto výsledky mě dále vedou k zamyšlení nad tím, jak je v sociální práci nastaveno vzdělávání, potažmo další vzdělávání sociálních pracovníků³¹. Vysokoškolské vzdělávání – mimo vyšších odborných škol – se povětšinou potýká s nižší mírou praktického vzdělávání a kontaktů s odborníky z praxe. Jedním možných z řešení může být zapojení více odborníků z praxe do výuky, či představení profese studentům prostřednictvím profesiogramů³². Druhou možností jsou větší nároky na studenty při výkonu praktického vzdělávání, aby se více dostali do kontaktu s konkrétními činnostmi (například příprava či vyhodnocení individuálního plánu klienta) a prací sociálních pracovníků v rámci daného pracoviště. V tomto bodě je nutné podotknout, že tento nárok je spojený s větší zátěží pro konkrétní organizace plynoucí z časově náročnější práce se studentem, což je částečně nárok i na finanční rozpočet organizace. Dalším bodem je pak nastavení dalšího vzdělávání v oblasti sociální práce tak, aby samotné vzdělávání sociální pracovníky více rozvíjelo a nebylo pouze povinností, kterou vyžaduje zákon. I zde by s ohledem na práci s konkrétní skupinou klientů mělo být začleněno více praktických kurzů či workshopů (například sebezkušenostní výcviky, specifika komunikace se klientem atd.).

³¹ Další vzdělávání myšleno ve významu podkapitoly 2.1.4 této práce.

³² Takováto činnost proběhla například v rámci předmětu „Profesní role sociálních pracovníků“ v rámci Katedry sociální práce, Filozofické fakulty Univerzity Karlovy.

Závěr

Cílem této práce bylo zjistit, jaká jsou očekávání sociálních pracovníků při vstupu do profese, konkrétně potom zjistit, zda jsou jejich očekávání reálná, případně co by pomohlo, aby byli lépe připraveni. Sociální práce je velmi rozmanitá a sociální pracovník v rámci své profesní kariéry může vystřídat několik cílových skupin s různými přístupy práce, ale i mnoho rolí v rámci této profese. Ukázalo se, že tato očekávání jsou pro pracovníky důležitá a pokud výrazně nekorespondují s realitou, tedy s konkrétní náplní práce, vede to většinou k odchodu pracovníka. Cílem zaměstnavatelů, ale i vzdělavatelů by tedy mělo být – být co nejvíce transparentní v tomto ohledu a co nejlépe budoucího pracovníka na konkrétní pozici připravit. Stejně tak, jako je obtížné pro pracovníka hledání nového zaměstnání, je pro zaměstnavatele obtížné často hledat nové pracovníky. Řešení v tomto ohledu se ukázalo prvně již v praktické části, a to využití profesiogramů, tedy popisu pracovních pozic. Další možností je co nejkonkrétnější možná (s ohledem na know-how práce s klienty dané organizace) přiblížení pracovní pozice uchazeči na pracovním pohovoru nebo v rámci nabídky práce. Z pohledu vzdělavatelů lze doporučit co největší možný kontakt studentů s odborníky z praxe a velké zastoupení dobře ošetřených praxí v rámci studia.

Dalším cílem práce bylo zjistit důvody, proč sociální pracovníci odcházejí pracovat mimo obor. Důvody respondentů byly rozličné – společné byly v pohledu na vzdělávání, kterým někteří absolventi prošli a které je částečně od výkonu profese odradilo. Dále se objevovala finanční stránka, a to z pohledu nedostatečného finančního ohodnocení zaměstnanců v sociální práci, ale také z pohledu obtížného získávání financí na vlastní činnost. Rovněž by se dala zařadit větší míra byrokracie v některých profesích a nedynamičnost. Rozhodně by oboru jako takovému prospěla větší prestiž, díky které by o něm bylo povědomí a sociální pracovníci by se lépe a možná pevněji cítili v oboru ukotvení. Nesporně by také pomohlo navýšení mezd.

Seznam použité literatury

LITERATURA, ČASOPISY, INTERNETOVÉ ZDROJE

Armstrong, M. (2009). *Odměňování pracovníků*. Praha: Grada. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2890-2.

ASVSP (2019). Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP. *Asociace vzdělavatelů v sociální práci: Zvyšujeme odbornou kvalitu vzdělávání v sociální práci v ČR* [online]. [cit. 2020-06-25]. Dostupné z: <https://www.asvsp.org/standardy/>.

Banks, S. (2012). *Ethics and values in social work*. London: Palgrave. Practical social work series. ISBN 978-0-230-30017-0.

Barboříková, J. (2010). *Uplatnění absolventů magisterského stupně vysokých škol v oboru sociální pedagogika / sociální práce* [online]. Zlín, 2010 [cit. 2020-07-23]. Dostupné z: http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/12886/barbo%20c5%99%20c3%adkov%20c3%a1_2010_dp.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.

Bedrnová, E. (1999). *Duševní hygiena a sebeřízení pro vysokoškoláky a mladé manažery*. Praha: Fortuna. ISBN 80-716-8681-6.

Buhler, P. M. (2020). Stress: a concern for everyone. *Supervision* [online]. 2020, **81**(6), s. 22-25 [cit. 2020-07-14]. ISSN 00395854.

Čabanová, B. (2009). Základní pojmy a principy správy. In: Tomeš., I. *Sociální správa: úvod do teorie a praxe* [online]. Praha: Portál, s. 19-32 [cit. 2020-08-03]. ISBN 978-80-262-0315-5. Dostupné z: EBSCOhost.

ČSÚ (2006). Analýza trhu práce - 1993–2005: 4. Mzdy. *Český statistický úřad* [online]. 2006-09-29 [cit. 2020-07-01]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/analyza-trhu-prace-1993-2005-vroaaauh5k>.

ČSÚ (2011). Průměrné mzdy - 4. čtvrtletí 2010. *Český statistický úřad* [online]. 2011-03-09 [cit. 2020-06-30]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/cri/prumerne-mzdy-4-ctvrtleti-2010-d3rmaj0ytt>.

ČSÚ (2020). Průměrné mzdy - 4. čtvrtletí 2019. *Český statistický úřad* [online]. 2020-03-06 [cit. 2020-06-30]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/cri/prumerne-mzdy-4-ctvrtleti-2019>.

Disman, M. (2011). *Jak Se Vyrábí Sociologická Znalost* [online]. Praha: Nakladatelství Karolinum [cit. 2020-07-31]. ISBN 978-80-246-2619-2. Dostupné z: ProQuest Ebook Central

Dragomirecká, E. (2018). Znalosti a dovednosti potřebné v praxi pohledem sociálních pracovníků. *Sociální novinky* [online]. 2018-02-23 [cit. 2020-06-27]. Dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/541-znalosti-a-dovednosti-potrebne-v-praxi-pohledem-socialnich-pracovniku>.

Dragomirecká, E., Bílá, V., Tuháčková, P. (2016). Absolventi Katedry sociální práce FF UK z let 2006–2013. Výsledky dotazníkového šetření. *Fórum sociální práce* [online]. 2016-01, 2015(2), s. 9-26 [cit. 2020-07-22]. ISSN 2336-6664. Dostupné z: https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/97513/1416987_eva_dragomirecka_9-26.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Elichová, M. (2017). *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0080-4.

Galvas, M. a kol. (2015). *Pracovní právo*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-8021-8.

Hartl, P., Hartlová, H. (2015). *Psychologický slovník*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0873-0.

Havlíková, J. (2019). *Atraktivita oborů sociální práce pro studenty středních, vyšších odborných a vysokých škol* [online]. Praha: VÚPSV, v.v.i., výzkumné centrum Brno, 2019 [cit. 2020-06-25]. ISBN 978-80-7416-346-3. Dostupné z: http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_459.pdf

Havrdová, Z. (1999). *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium. ISBN 80-902-0818-5.

Havrdová, Z. a kol. (2011). *Kultura organizace a supervize ve vzájemném působení*. Praha: FHS UK. ISBN 978-80-87398-14-2.

Hawkins, P., Shohet, R. (2016). *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0987-4.

Hendl, J. (1999). *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0030-7.

Hendl, J. (2016). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0982-9.

Herman, J. (2008). Strategické plánování. In: Herman, J., Hermanová, M., Horecký, J. a kol. *Základy managementu sociálních služeb*. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, s. 49-71. ISBN 978-80-7013-477-1.

IASSW (2019). Global Standards For Social Work Education And Training. *The International Association Of Schools Of Social Work* [online]. 2019-03-18 [cit. 2020-06-25]. Dostupné z: <https://www.iassw-aiets.org/global-standards-for-social-work-education-and-training/>.

IPSV (2001). Výsledky šetření za rok 2000. *IPSV (Informační systém o průměrném výdělku)* [online]. [2001] [cit. 2020-06-30]. Dostupné z: <https://www.ispv.cz/cz/Vysledky-setreni/Archiv/2000.aspx>.

IPSV (2011). Výsledky šetření za rok 2010. *IPSV (Informační systém o průměrném výdělku)* [online]. [2011] [cit. 2020-06-30]. Dostupné z: <https://www.ispv.cz/cz/Vysledky-setreni/Archiv/2010.aspx>.

IPSV (2019a). K profesím s nárokem na obecní byt v Praze přibyli sociální pracovníci. *Revue pro sociální politiku a výzkum* [online]. 2019-11-19 [cit. 2020-07-01]. Dostupné z: <https://socialnipolitika.eu/2019/11/praha-k-profesim-s-narokem-na-obecni-byt-pribyli-socialni-pracovnici/>.

IPSV (2019b). MPSV připravuje novelu zákona o sociálních službách, která má přinést systémové změny. *Revue pro sociální politiku a výzkum* [online]. 2019-08-01 [cit. 2020-07-22]. Dostupné z: <https://socialnipolitika.eu/2019/08/mpsv-pripravuje-novelu-zakona-o-socialnich-sluzbach-ktera-ma-prinest-systemove-zmeny/>.

IPSV (2020). Výsledky šetření za rok 2019. *IPSV (Informační systém o průměrném výdělku)* [online]. [2020] [cit. 2020-06-30]. Dostupné z: <https://www.ispv.cz/cz/Vysledky-setreni/Archiv/2019.aspx>.

Jankovský, J. (2018). *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton. ISBN 978-80-7553-414-9.

Kocianová, R. (2010). *Personální činnosti a metody personální práce*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2497-3.

Kodex v sedmi bodech [b.r.]. *SIMAR: Výzkum, data a inspirace pro lepší rozhodování* [online]. [cit. 2020-08-04]. Dostupné z: <https://simar.cz/standardy/kvalitativni-standardy-icc/esomar/kodex-v-sedmi-bodech.html>.

Kodymová, P. (2012). Sociální práce do druhé světové války. In: Matoušek, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, s. 111-138. ISBN 978-80-262-0211-0.

Kodymová, P., Holda, D., eds. (2008). *Profese a etika sociální práce: Sborník studentských prací*. Praha: Univerzita Karlova v Praze – Filozofická fakulta. ISBN 978-80-7308-222-2.

Koubek, J. (2015). *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. Praha: Management Press. ISBN 978-80-7261-288-8.

Loebe, L. (2015). Pracovní podmínky v organizacích poskytujících sociální služby: analýza legislativy ČR. *Sociální práce/Sociálna práca* [online]. 2015, 15(2) [cit. 2020-06-27]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=2&clanek=756>.

Maroon, I. (2012). *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0180-9.

Maroušková, I. (2013). *Formy pracovní zátěže a životní spokojenost u zaměstnanců v sociálních službách* [online]. Olomouc, 2013 [cit. 2020-07-22]. Dostupné z: <https://theses.cz/id/nyc58p/00176708-169848815.txt>. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci, Filozofická fakulta, Katedra psychologie. Vedoucí práce PhDr. Martin Seitl, Ph.D.

Mátel, A., Kuzyšin B., Schavel, M. (2019). Reflexia ďalšieho vzdelávania a profesijného rozvoja sociálnych pracovníkov na Slovensku a v Českej republike. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2019, 19(2), s. 21-42. ISSN 1213-6204.

Matoušek, O. (2003). *Pracovní stres a zdraví*. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce. ISBN 80-239-1051-5.

Matoušek, O. a kol. (2013a). *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.

Matoušek O. a kol. (2013b). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.

Matoušek, O., Hejnová, K. (2019). Profesiogram jako podklad pro konstrukci vzdělávacích programů. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2019, 19(2), 106-117. ISSN 1213-6204.

Melecká, J. (2013). *Stresory v práci sociálních pracovníků* [online]. České Budějovice, 2013 [cit. 2020-07-22]. Dostupné z: <https://theses.cz/id/1sg21x/7513815>. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta. Vedoucí práce Doc. PhDr. Helena Zášková, CSc.

Mezinárodní federace sociálních pracovníků (2004). Etika sociální práce – principy: Návrh, přijatý valným shromážděním IFSW. *Společnost sociálních pracovníků ČR* [online]. [cit. 2020-07-23]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf

Mišovič, J. (2019). *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: Slon. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-7419-285-2.

Míček, L. (1986). *Duševní hygiena*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství.

Mlčák, Z., ed. (2005). *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta. ISBN 80-7368-129-3.

MPSV [2020a]. Analýza neobsazenosti volných pracovních míst podle profese. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. [cit. 2020-07-22]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/analyza-neobsazenosti-volnych-pracovnich-mist-podle-profese>

MPSV [2020b]. Struktura nezaměstnanosti podle profese a věku. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. [cit. 2020-07-22]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/struktura-nezamestnanosti-podle-profese-a-veku-mesicni>

Musil, L. (2007). Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat. *Sociální práce/Sociálna práca* [online]. 2007, 2007(1), s. 7-11 [cit. 2020-06-27]. ISSN 1213-6204. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/1-2007_rolesocialnihopracovnika-120116134909.pdf.

Musil, L. (2008). Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. *Sociální práce/Sociálna práca* [online]. 2008, 8(2), s. 60-79 [cit. 2020-08-20]. ISSN 1213-6204. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/soubory/2008-2-130102145614.pdf>.

Navrátilová, J. (2009). *Pojetí praktického vzdělávání sociálních pracovníků* [online]. Brno [cit. 2020-07-21]. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/bereu/Konecna_verze_disertace.pdf.

Disertační práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, Katedra sociální politiky a sociální práce. Vedoucí práce Prof. PhDr. Libor Musil, CSc.

Oravcová, M. (2017). *Postavení sociálního pracovníka na oddělení příspěvku na péči – úředník nebo sociální pracovník?* [online]. Brno, 2017 [cit. 2020-07-22]. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/xgmys/Diplomova_prace_-_Michala_Oravcova_453164.pdf.

Diplomová práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, Katedra sociální politiky a sociální práce. Vedoucí práce PhDr. Mirka Nečasová, Ph.D.

Pešek, R., Praško, J. (2016). *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie*. V Praze: Pasparta. ISBN 978-80-88163-00-8.

Petrusek, M., Maříková, H., Vodáková, A. (1996). *Velký sociologický slovník*. Praha: Nakladatelství Karolinum. ISBN 80-718-4164-1.

Pierson, J., Thomas, M. (2010). *Dictionary Of Social Work: The Definitive A to Z of Social Work and Social Care* [online]. Berkshire, England: McGraw-Hill [cit. 2020-07-01]. Dostupné z: <http://site.ebrary.com/lib/natl/Doc?id=10441934>.

Pleváčová, G. (2017). *Pracovní zátěž sociálních pracovníků ve vybraném pobytovém zařízení pro seniory* [online]. Brno, 2017 [cit. 2020-07-22]. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/yj14z/PLEVACOVA_GABRIELA_BAKALARSKA_PRACE.pdf.

Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií. Vedoucí práce PhDr. Kateřina Kubalčíková, PhD.

Rektořík, J. (1998). *Ekonomika a řízení neziskových organizací*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 80-210-1810-0.

Ritter, J. A. (2015). *101 careers in social work* [online]. New York, New York: Springer Publishing Company [cit. 2020-06-25]. ISBN 978-0-8261-2906-2. Dostupné z: <http://site.ebrary.com/lib/natl/Doc?id=10995887>.

Řezníček, I. (1994). *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-858-5000-1.

Schein, E. H. (2017). *Organizational Culture and Leadership* [online]. New Jersey: John Wiley & Sons, 2017 [cit. 2020-06-28]. Dostupné z: ProQuest Ebook Central

Schmidbauer, W. (2000). *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. Praha: Portál. ISBN 80-717-8312-9.

Společnost sociálních pracovníků ČR (2006). *Etický sociálního pracovníka České republiky* [online]. [cit. 2020-06-27]. Dostupné z: http://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verII.pdf.

Šámalová, K. (2019). Profesionální identita budoucích sociálních pracovníků jako tekutý písek v rukách vzdělavatelů. *Sociální práce/Sociálna práca* [online]. 2019, **19**(2) [cit. 2020-07-01]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=1140>.

Šedivý, M., Medlíková, O. (2017). *Úspěšná nezisková organizace*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0249-5

Šikýř, M. (2016). *Personalistika pro manažery a personalisty* [online]. Praha: Grada. Manažer. ISBN 978-80-247-5870-1.

Tomeš, I. (1997). *Vzdělávací standardy v sociální práci: pro středoškolský, vyšší odborný a vysokoškolský stupeň vzdělání*. Praha: Sociopress. ISBN 80-902-2603-5.

Uplatnění absolventů [b.r.]. *KATEDRA SOCIÁLNÍ PRÁCE FILOZOFICKÉ FAKULTY UNIVERZITY KARLOVY: Systematické vzdělávání pro sociální inovace* [online]. [cit. 2020-07-17]. Dostupné z: <https://ksocp.ff.cuni.cz/cs/uchazec/uplatneni-absolventu/>

Valová, H., Janebová, R. (2015). „Antiradikálnost“ českých sociálních služeb aneb jak organizace sociálních služeb řeší pokles finančních prostředků. *Sociální práce/Sociálna práca* [online]. 2015, **15**(1), s. 6-23 [cit. 2020-07-17]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp1_2015_web-160707105016.pdf

Vronský, J. (2012). *Profesiografie a její praktické využití při řízení lidských zdrojů v organizaci*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika. ISBN 978-80-7357-747-6.

Wilson, E. M. (2001). Organizational Culture. Wilson, E. *Organizational Behaviour Reassessed: The Impact of Gender* [online]. London: SAGE Publications, 2001, s. 168-187 [cit. 2020-06-28]. ISBN 978-1412933858. Dostupné z: ProQuest Ebook Central

Zajacová, M. (2014). Profesionální sociální pracovník v současné společnosti. *Sociální práce / Sociálna práca* [online]. 2014, **14**(3), s. 6-10 [cit. 2020-08-13]. ISSN 1805-885x. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp3_2014_web-151202115124.pdf.

LEGISLATIVA

MEZINÁRODNÍ

OSN, 1948. Všeobecná deklarace lidských práv

OSN, 1966. Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech

NÁRODNÍ

Usnesení č. 2/1993 Sb., usnesení předsednictva České národní rady o vyhlášení listiny základních práv a svobod jako součástí ústavního pořádku České republiky

Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce

Seznam tabulek a grafů

Tabulky

Tabulka 1: Kompetence sociálního pracovníka _____	22
Tabulka 2: Další vzdělávání sociálních pracovníků v ČR _____	24
Tabulka 3: Vývoj mezd v letech 2000-2019 _____	36
Tabulka 4: Charakteristika respondentů R_N _____	42
Tabulka 5: Charakteristika respondentů R_4 _____	43
Tabulka 6: Charakteristika respondentů R_{10} _____	44
Tabulka 7: Charakteristika výzkumného souboru _____	45
Tabulka 8: Charakteristika výzkumného souboru zaměřená na pracovní zkušenosti R ____	54

Grafy

Graf 1: Důvod výběru studovaného oboru _____	53
--	----

Seznam zkratk

ASVSP	Asociace vzdělavatelů v České republice
BOZP	Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
CSWE	<i>Council on Social Work Education</i> (Rada pro vzdělávání v sociální práci)
ČR	Česká republika
IASSW	<i>The International Association of Schools of Social Work</i> (Mezinárodní asociace škol sociální práce)
IFSW	<i>International Federation of Social Workers</i> (Mezinárodní federace sociálních pracovníků)
ISPV	Informační systém o průměrném výdělku
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
SI	soukromoprávní instituce
SP	sociální práce
VI	veřejnoprávní instituce
VOŠ	Vyšší odborná škola
VŠ	Vysoká škola
ZP	Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce
ZSS	Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Příloha č. 1

	DVO ₁	DVO ₂	DVO ₃	DVO ₄	DVO ₅
	Důvod výběru oboru.	Profesní dráha.	Profese sociálního pracovníka.	Kritéria výběru zaměstnání v oboru sociální práce.	Současné zaměstnání.
<i>Možné otázky pro respondenty.</i>					
R _N	Jaký obor jste v rámci vysokoškolského studia absolvoval/a? Na které škole?	Popište mi prosím krátce, jaká byla Vaše profesní dráha od ukončení studia.	Odchod z profese. Co Vás vedlo k tomu, že jste odešel/a mimo obor, případně jste v něm nikdy nepracoval/a? <i>Pokud byly důvody na straně zaměstnavatele, prosím popište je.</i>	<i>Pouze pokud R pracoval někdy v sp.</i> Když jste nastupoval/a na pozici/e sociálního pracovníka, shodovala se Vaše očekávání od dané pozici s následnou realitou? Pokud ne, co byste potřeboval, abyste měl lepší představu?	V čem vnímáte, že je Vaše nynější pozice/práce pro Vás lepší oproti práci v oboru?
			Návrat k profesi. Uvažujete do budoucna o návratu na pozici sociálního pracovníka? NE – Co vás od toho odrazuje? Co by bylo tím hybatelem, aby se tento Váš současný postoj změnil? Nebo abyste o návratu začal/a uvažovat?	ANO – Jak by to probíhalo? V jakém časovém horizontu? Jak byste zaměstnání hledal/a, případně kde? Jaká by byla kritéria výběru zaměstnání? Jaké by byly případně další podmínky Vašeho návratu k oboru?	
R ₄			Atraktivita oboru. Co je pro Vás na práci sociálního pracovníka atraktivní nyní?	Výběr zaměstnání v oboru sp. Jak jste zaměstnání hledal/a, případně kde? Jaká by byla kritéria a podmínky výběru zaměstnání? Jak se tato kritéria měnila postupem času? Očekávání od pozice vs. realita. Když jste nastupoval/a na pozici/e sociálního pracovníka, shodovala se Vaše očekávání od dané pozici s následnou realitou? Pokud ne, co byste potřeboval, abyste měl lepší představu?	
R ₁₀			Důvod změny organizace. Jaký byl důvod Vašeho odchodu z předchozího/ch zaměstnání, případně důvod změny organizace, ve které jste působil/a?		