

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Profese sociálního pracovníka

The Profession of Social Worker

Diplomová práce

Vedoucí práce:

Prof. PhDr. Beáta Krauhlová CSc.

Autorka:

Bc. Denisa Hrbková

Praha 2019

Poděkování

Děkuji paní profesorce PhDr. Beátě Krahulcové, CSc., za odborné vedení, cenné rady a připomínky při zpracování diplomové práce. Také za její trpělivost a vstřícný přístup. Dále děkuji své drahé rodině a partnerovi za podporu nejen při psaní diplomové práce, ale v rámci celého mého studia. V neposlední řadě patří díky mým respondentům.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou práci „Profese sociálního pracovníka“ vypracovala samostatně s použitím uvedených pramenů a literatury. Dále prohlašuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 11. 7. 2019

Bc. Denisa Hrbková

Anotace

Diplomová práce se zabývá sociálním pracovníkem v kontextu jeho profese a sociální prací jako profesionální aktivitou. V teoretické rovině je vymezena sociální práce, historický exkurz i její současný stav. Práce informuje také o etické podstatě sociální práce a přitom zmiňuje etické dilema, etický kodex a profesní hodnoty. Dále se věnuje sociálnímu pracovníkovi, osobnostním předpokladům, kompetencím, vzdělání a taktéž jeho rolím. Následuje vyobrazení profese, profesní identity, organizací a profesní prestiže. Praktická část má za cíl reflektovat profesi samotnými sociálními pracovníky prostřednictvím rozhovorů s nimi.

Annotation

The topic of this thesis is a social worker within the context of his profession and social work itself as a professional activity. In theoretical segment there are the social work is defined, historical view and current state of the social work. The thesis also informs about the ethical basis of the social work and mentions the ethical dilemma, ethical code and professional values. Furthermore, it is devoted to the social worker characteristics, personal qualities, competences, education and his roles. The remaining parts of the thesis contain a characteristic of the profession, its identity, organisations and the prestige of the profession. The practical part is aimed at the reflection of the profession by the social workers themselves based on the interviews conducted with them.

Klíčová slova

Sociální pracovník, sociální práce, profese, etika, prestiž

Keywords

Social worker, social work, profession, ethics, prestige

Obsah

Seznam zkratk

Úvod.....	7
1. Vymezení sociální práce	9
2. Historický exkurz	12
2.1. Současný stav	18
3. Etická podstata sociální práce	21
3.1. Etické dilema.....	22
3.2. Etický kodex	23
3.3. Profesní hodnoty	25
4. Sociální pracovník	29
4.1. Osobnostní předpoklady a kompetence	31
4.2. Role sociálního pracovníka.....	33
4.3. Znak profesí a profesní identita	36
4.3.1. Profesní organizace	41
4.4. Profesní prestiž	42
4.5. Vzdělání sociálních pracovníků	44
5. Reflexe profesí sociálními pracovníky	47
5.1. Hlavní cíl výzkumného šetření a dílčí cíle.....	47
5.2. Transformace dílčích cílů.....	47
5.3. Volba výzkumné strategie.....	48
5.4. Výběr respondentů	49
5.5. Průběh šetření	49
5.6. Zvážení limitů.....	50
5.7. Etické zásady.....	51
5.8. Metoda zpracování dat.....	51
6. Data a interpretace	52
6.1. Reflexe osoby sociálního pracovníka	52
6.2. Reflexe současného stavu sociální práce	58
6.3. Reflexe prestiže profesí	60
6.4. Reflexe etického rozměru	64
6.5. Diskuse a závěr výzkumného šetření.....	67
Závěr.....	71
Seznam použité literatury	73
Seznam obrázků, tabulek a grafů.....	81
Přílohy	82
Abstrakt	92

Seznam zkratek

a kol.	a kolektiv
apod.	a podobně
APSS ČR	Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky
ASVSP	Asociace vzdělavatelů v sociální práci
atd.	a tak dále
CVVM	Centrum pro výzkum veřejného mínění
DVO	Dílčí výzkumná otázka
č.	číslo
ČR	Česká republika
HVO	Hlavní výzkumná otázka
IFSW	International Federation of Social Workers (Mezinárodní federace sociálních pracovníků)
Lk	Lukášovo evangelium
Lv	Leviticus (Třetí kniha Mojžíšova)
MF	Mladá fronta
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
např.	například
n. l.	našeho letopočtu
obr.	obrázek
ot.	otázka
popř.	popřípadě
resp.	respektive
R	respondent
Sb.	sbírka zákonů
SSP ČR	Společnost sociálních pracovníků České republiky
s.	strana
tj.	to je
TO	tazatelská otázka
tzv.	takzvaný
vs.	versus
VŠSP	Vyšší škola sociální práce
ZSS	Zákon o sociálních službách

Úvod

Profese sociálního pracovníka není jednoduchým povoláním, neboť hlavním objektem jsou lidé a jejich mnohdy složité situace, které je dostaly do nesnází. Sociální pracovníci, kteří se snaží zvyšovat kvalitu lidského bytí, posilovat odpovědnost za vlastní život či dosahovat sociální spravedlnosti, se setkávají se spleťtými a komplikovanými životními osudy. Úlohou sociálního pracovníka je „vyslechnout, poradit, ulevit, povzbudit, ale zároveň musí ustát vlastní životní příběh a příliš jej nevměšovat do profesionálních způsobů své práce“ (Cimrmannová, 2015, s. 52). Jedná se rovněž o odborně náročnou profesi vyžadující určité vzdělání, přehled a orientaci v celé širší oblasti i předpoklad vřelého vztahu k lidem a ochotu být zde pro druhé.

Nároky na sociální pracovníky jsou vysoké. Očekává se schopnost umět vyřešit každý případ, zvládnutí nejistoty při procesu rozhodování, jež je značná obzvláště v situacích etických dilemat, vynikající komunikační dovednosti i s klienty, kteří nejsou ochotní spolupracovat či dobré organizační schopnosti a flexibilita.

Přestože sociální práce stále naráží na určité předsudky a poměrně nízké či zkreslené povědomí o profesi, lze říci, že v dnešní době směřuje již ke všem sociodemografickým skupinám a v tomto ohledu se z ní stala obvyklá součást každodenního života.

K výběru tématu mne inspirovala publikace Markéty Elichové – Sociální práce: Aktuální otázky, jež kvalitně popisuje současnou sociální práci, a z jejího díla budu ve své práci hojně čerpat. Kniha Elichové mě také přiměla přemýšlet nad tím, co si o své profesi myslí samotní sociální pracovníci. Na základě těchto úvah jsem stanovila záměr své diplomové práce: Cílem je zmapovat názor sociálních pracovníků na jejich profesi.

Vedlejším motivem pro volbu tématu je pro mě společenská neznalost profese, kdy lidé po vyslovení „sociální pracovník“ opravdu často nevědí, co si mají představit nebo odvěti, že „někdo se o ty seniory postarat musí“ (vlastní zkušenost), čímž je zřejmé zaměňování sociálního pracovníka za pracovníka přímé obslužné péče. Proto se budu snažit psát svou diplomovou práci rovněž tak, aby i nezainteresovaný čtenář pochopil o čem tato profesionální aktivita je, s čím se potýká a že pro kvalitní výkon profese chuť pomáhat nestačí. Také díky reflexi profese sociálními pracovníky ve výzkumné části může poznat sociální práci, protože názory profesionálů, kteří profesi přímo vykonávají, jsou taktéž určitou charakteristikou.

Předkládaná diplomová práce nemá ambici tvrdit, že obsahuje vše, co se týká profese sociálního pracovníka. Na základě odborné literatury popíši oblasti, které považuji za nejvíce podstatné. Vymezím sociální práci, její historii i současný stav. Představím etickou podstatu sociální práce, přičemž se budu věnovat etickým dilematům, etickému

kodexu a profesním hodnotám. Dále se budu orientovat na sociálního pracovníka, zmíním osobnostní předpoklady a kompetence, taktéž jeho role. Následně se zaměřím na znaky profese a profesní identitu, profesní organizace, vzdělání i prestiž povolání sociálního pracovníka. Praktická neboli výzkumná část bude hodnocením vlastní profese sociálními pracovníky.

Je potřeba ještě uvést, že v celé diplomové práci se pod pojmenováním „sociální pracovník“ chápe jak pracovník, tak pracovnice. Generické maskulinum, jinými slovy užití rodu mužského pro rod ženský, je v sociální práci vlastně trochu paradoxem, poněvadž v profesi mají ženy početní převahu nad muži a tato skutečnost je patrná již mezi studenty připravující se na její výkon. Důvod používání označení „sociální pracovník“ je vázán na jednoduchost textu.

1. Vymezení sociální práce

Ačkoliv definic existuje celá řada a najdeme je takřka v každé akademické práci týkající se tematiky sociální práce, vymezení má svůj smysl a tato kapitola není pouhou fádňí výplní mé diplomové práce. Souhlasím s Janebovou (2014), která zmiňuje potřebu porozumět vymezení, cílům či rolím sociálních pracovníků, aby mohla být sociální práce vykonávána kvalitně. Elichová (2017) se na definování sociální práce dívá poněkud kriticky a hovoří o tom, že i když má česká sociální práce k dispozici nemalý počet svých definic, pouze některé z nich lze doopravdy použít pro podporu klienta, aby dokázal reagovat na nároky svého sociálního prostředí a také pro obhajobu jeho práv. Další autoři (Flídrová, Opatrný, 2014) pojednávají o širokém záběru sociální práce vzhledem k zaměření na různé cílové skupiny a v souvislosti s tím o různorodosti oboru ztěžující její přesné vymezení. Musil s Růžičkovou (2009) jdou v tomto ohledu ještě dál a mluví kontextuálně s dnešní společností o roztržitém oboru.

Krom formulace sociální práce pomocí definic můžeme v odborné literatuře najít mnoho rozlišení, jak ji lze dělat – autoři píší například o paradigmatech (Payne, 1997; Navrátil, 2001), modelech (Banksová, 2001; Matoušek, 2003) nebo o pojetích sociální práce (Růžičková, Musil, 2009), (Janebová, 2014). Sociální práce si klade za cíl zlepšovat sociální fungování, aktivizovat člověka, aby si dokázal pomoci sám, podporuje adaptaci a zprostředkovává kontakt se službami. Jádrem je metoda empowermentu, neboli zmocňování, jež lze využít se všemi cílovými skupinami (Cimrmannová, 2015). Nečasová (2001) definuje čtyři hlavní principy sociální práce, kterými jsou: podpora klienta a respekt k jeho právu na sebeurčení (sebedeterminace), welfare (dobrý život, kvalita života), rovnost a distributivní spravedlnost. Základní aspekt kvality výkonu sociální práce je také závazek respektování etiky sociální práce (Etický kodex sociálních pracovníků, 2006). Etická dimenze je prvkem prostupujícím celou sociální práci, u které je ještě důležité podotknout její inherenci s lidskými právy a principem autonomie. Mým záměrem zde není popsat všechny metody, techniky, přístupy nebo úrovně a další teoretické atributy, které sociální práce má. Ráda bych tuto disciplínu patřičně uvedla a v závěru kapitoly představím vybrané definice.

Teorie využívané v sociální práci jsou dalším dílkem, jenž spoluutváří obraz vymezení oboru. Mimo to používání teorií usnadňuje praxi, jelikož upřesňují, co se má dělat, jak a z jakého důvodu. Sociální práce čerpá svou teoretickou výbavu z jiných vědních oborů a využívá poznatků zejména z psychologie, sociologie, pedagogiky, právních, ekonomických i lékařských věd, či z filozofie i teologie a právem je tak na tento obor nahlíženo různorodou optikou. Na druhou stranu pluralita sociální práce je tím, co jí dělá výjimečnou. Podle Zity (2005) má profesionální sociální práce také vlastní teoretické a praktické základy. Připojuji

jeho zajímavý názor na věc: „Nesouhlasím s těmi autory, kteří ji (sociální práci) subordinují na pouhou aplikovanou disciplínu a vnucují ji pozici „lačné vyprahlé houby“, která pouze nasává z vřidel jiných etablovanějších oborů“ (Zita, 2005, s. 88). Teoretické zázemí je jedním ze zdrojů profesionální identity sociálních pracovníků, je nezbytné, aby praktik z nějaké teoretické představy vycházel, přičemž je velmi často využíváno eklektického přístupu (Matoušek, 2007; Navrátil, 2001). Otázce teoretické základny sociální práce se věnuje Janebová (2005), kterou hodnotí z pozice vyučujícího jako nekonzistentní. Zahraniční literatura, jež by při výuce teorií mohla být nápomocná, nemusí vždy korespondovat se souvislostmi naší země, neboť významnou roli v porozumění sociální práce hraje její sociálně – kulturní kontext, doplňuje autorka.

Z definic uvádím v první řadě Matouškovu (2008), která mě provázela po celou dobu mého vysokoškolského studia a říká, že „sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů. Opírá se jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu...“ (Matoušek, 2008, s. 200 – 201).

Definici vystavěnou na základním konceptu oboru – sociální fungování, nabízí Navrátil a Musil (2000). Sociální práci považují za profesionální aktivitu, která se zaměřuje na zlepšení nebo obnovení sociálního fungování klienta a taktéž na vytváření podmínek, jež k onomu cíli povedou. Podstatou koncepce sociálního fungování je udržování rovnováhy mezi požadavky sociálního prostředí a kapacitou klienta. Pokud se člověk dostane do obtížné životní situace, je potřeba brát v potaz a komplexně posuzovat všechny relevantní bariéry, které ji zapříčinily, a to jak ze strany klientů (například zdravotní nebo psychický stav, nízká kvalifikace, finanční negramotnost atd.), tak ze strany jejich prostředí (napjaté rodinné vztahy, nepříznivá situace na trhu práce nebo demografická struktura či diskriminace ve společnosti apod.), (Musil, 2004).

„Profese sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí, využívá k tomu teorie lidského chování a sociálních systémů. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti“ (Mezinárodní etický kodex, 2004). Mühlpachr (2004) charakterizuje sociální práci v užším pojetí jako přímý, záměrný a připravený kontakt sociálního pracovníka s klientem (skupinou, komunitou) za účelem stanovení sociální diagnózy a provádění sociální terapie, která spočívá v sociálně – výchovném působení, ovlivnění či usměrnění klientů ke změně postojů a své sociální situace. Sledování a hodnocení výsledků poskytované péče je rovněž její součástí (Mühlpachr, 2004, in Novotná 2014, s. 6).

V souvislosti se stále připravovaným profesním zákonem se po předložení první pracovní verze této chystané normy objevil názor, který podává srozumitelné pojetí sociální práce a zní: „...tak jako právo na bezpečí chrání policie, právo na zdraví lékaři, tak právo na lidskou důstojnost ochraňují sociální pracovníci“ (Zajacová, Novotný, 2014, s. 36). I když se nejedná o definici v pravém slova smyslu, zmiňuji zde tuto větu jako prakticky uchopitelné vymezení sociální práce, které by ve své jednoduchosti přirovnání mohlo vzbuzovat jasnější představy o tomto oboru.

2. Historický exkurz

Navrátil (2001) vychází z přesvědčení, že „historie jakékoliv lidské činnosti je také její významnou charakteristikou“ (Navrátil, 2001, s. 7). Proto považuje pochopení dějinného vývoje za zásadní pro porozumění samotného poslání a účelu sociální práce a také pro možnost rozumět dalším souvislostem, jako je například postavení tohoto oboru v soudobé společnosti, kterému se budu věnovat v následující podkapitole. Osobně s jeho myšlenkou souhlasím, neboť bez znalosti minulých klíčových momentů nelze chápat přítomnost a následně formovat budoucnost sociální práce. Z tohoto důvodu také zařazuji historický exkurz do své diplomové práce, zejména se zaměřením na dobu, v níž se domácí sociální práce začínala profilovat jako profesionální aktivita. S ohledem na to, že práci píší na půdě teologické fakulty, chci v této kapitole věnovat určitou pozornost vybranému obsahu Starého a Nového zákona.

Již od počátku existence prvotních kmenových společenství či přírodních národů lze spatřit náznaky pomoci sociálně slabším jedincům či lidem v nouzi v rámci rodiny a rodového kmene. Náhled do starověkých polyteistických civilizací a jejich přístupu ke společenské solidaritě a ochraně potřebných nabízí Matoušek a Šustová (2007). Že zde existovala péče o znevýhodněné, dokládá například sumerský či Chammurapiho zákoník. Solidaritě u jednotlivých náboženství jako je judaismus, křesťanství, islám, hinduismus či buddhismus se věnuje například Pospíšil ve své knize *Teologie služby* (2002) a je možné souhrnně říci, že náboženství rozhodujícím způsobem formovalo základní principy solidarity (Janák, 2011). Pro naši evropskou kulturu hraje největší roli křesťanství a jeho apel na milosrdenství a lásku k bližnímu, přičemž ve spojení s tímto monoteistickým náboženstvím můžeme hovořit o sociální práci v její neuvědomělé podobě (Levická, 1999). Na tuto myšlenku navazuje Oláh, Schavel a Ondrušová (2008) tvrzením, že utváření sociální práce je nedělitelně spjata s křesťanstvím a zprvu náhodná bezděčná forma pomoci byla individuální, mající charakter neorganizované péče.

Sociální a etická témata můžeme najít ve Starém Zákoně, který vznikl dlouhá staletí před naším letopočtem. Texty z Deuteronomia neboli Páté knihy Mojžíšovy měly existencionální rozměr, jelikož jejich sdělení se stalo nezbytné pro přežití celé pospolitosti a tvořilo jakési uspořádání osobního života v souladu s řádem Hospodinovým (Beneš, HTF UK nepublikované přednášky, 2018). Konkrétně z Deuteronomia budu jmenovat perikopy o desátcích, které vyznavač nosil 3. roku do bran města, kde posléze ti nejchudší mohli darované produkty čerpat. Dále tzv. Levirátní zákon sloužící jako ochrana znevýhodněné ženy vdovy, o níž se musí postarat bratr (později jakýkoliv příbuzný) zesnulého a důležité je rovněž přikázání lásky k bližnímu ve třetí knize Mojžíšově (Bible, Lv 19,18), které je ale

vztaženo výhradně na vlastní členy národa. V tomto se liší židovská filantropie určená pouze souvěrcům od křesťanské, mající daleko univerzálnější charakter (Janák, 2011). Důkazem může být Podobnoství o milosrdném Samaritánovi (Bible, Lk 10,25 – 37), které lze chápat jako osnovu charitativní činnosti; Samaritán pomohl neznámému zraněnému poutníkovi, kterému dva příslušníci židovské komunity odmítli pomoci. Poutníka ošetřil, odvezl do hostince a zaplatil za dohled v době své nepřítomnosti → poskytnutí pomoci, stabilizace stavu a zajištění následné péče. Charita staví na křesťanské lásce k bližnímu, přesto Starý a Nový zákon od sebe nemůžeme oddělovat, neboť bez znalosti Starého zákona neporozumíme tomu Novému a navíc křesťanství z judaismu vzniklo (Matoušek, Šustová, 2007).

V prvních třech staletích se křesťanství vyvíjelo v ilegality a důležitým mezníkem bylo vydání ediktu milánského roku 313 n. l. císařem Konstantinem Velikým, jímž zrovnoprávnil křesťanství s jinými náboženstvími. „Od té doby se mohla křesťanská charita vykonávat veřejně beze strachu z pronásledování a mohla být i intenzivnější“ (Matoušek, Šustová, 2007 s. 88). **Starověkou** křesťanskou dobročinnost organizovali biskupové v diecézích s pomocí jáhnů (tj. nižších duchovních), kteří přerozdělovali almužny, a vybraných vdov. Pečovalo se o sirotky, vdovy, nemocné a chudé, cizince, křesťanské obce se věnovaly také vykupování válečných zajatců a otroků pomocí různých sbírek, budovali se zvláštní ústavy (Matoušek, Šustová, 2007, Janák 2011).

Rozsáhlý pohled do **středověku** nabízí Janák (2011) či Kodymová (2007), která se soustředí na domácí tradici sociální práce a vnímá analogii mezi vývojem péče u nás a ostatními západními zeměmi. Středověkou pomoc potřebným charakterizují Oláh, Schavel a Ondrušová (2008) jako přechod z neuvědomělé formy v již organizovanou podobu sociální pomoci. Byla stále zajišťována církví, která odpovídala na problémy obyvatelstva zakládáním ústavů při kláštorech a kostelech. Zřizovaly se nemocnice, útulky pro chudé a chudobince, o jejichž správu se nejčastěji staraly jednotlivé řeholní řády. Janák (2011) pak ještě dodává, že velkým středověkým nástrojem péče o chudé bylo almužnictví chápané jako projev milosrdenství. Kodymová (2007) popisuje vzestup sítě špitálů, rozvoj nábožensky založených spolků (například bekyně – spolek nábožensky založených žen) či vznik cechovních sdružení a bratrstev. Později, v období renesance, se můžeme setkat s měšťanstvem coby novým účastníkem filantropické iniciativy, která byla doposud výlučně církevní. Města a obce začala budovat sirotčince, útulky nebo městské nemocnice, ale jejich činnost byla vlivem rekatolizace v 16. a 17. století pozastavena (Oláh, Schavel a Ondrušová, 2008; Kodymová, 2007).

Z novověké epochy je potřeba poznamenat vliv osvícenských reforem, kdy církev přišla o výhradní postavení v oblasti péče o chudé. Za vlády Marie Terezie a Josefa II.,

který zřídil zdravotně – sociální instituce namísto nevyhovujících špitálů, prošla společnost řadou změn. Byly také zavedeny farní chudinské ústavy jako základ „veřejného chudinství“ (Kodymová, 2007). Dále pak vznikala různá zákonná opatření, například občanský zákon z roku 1811 zabezpečující právní postavení dítěte v rodině, chudinský zákon (1868), podle něhož přešla péče o chudé na obec nebo zavedení úrazového, nemocenského a starobního pojištění koncem 19. století. Navrátil (2001) považuje 18. a 19. století za rozmanité období sociální práce co se týče formy i obsahu, přičemž zmiňuje rozdílné přístupy a různorodost subjektů poskytující tuto péči – rodina, sousedé, obec, chudinské zákony a církev.

Mezníkem pro sociální práci byl **rok 1918**, spjatý s vyhlášením samostatného Československa. Nově vzniklý stát zápolil s celou řadou nesnadných situací s nutností řešení. Osoby potřebující určitý způsob sociální ochrany tvořily dvě třetiny národa (Winter, Kotek, 1936, in Matoušek a kol., 2007). V první řadě se jednalo o válkou postižené obyvatelstvo; válečné veterány, invalidy, pozůstalé vdovy a nezaopatřené děti. Z důvodu ukončení produkce vojenského materiálu a zatím nedostatečně vytvořené výroby mírové povahy spolu se stále větším zastoupením strojů v továrnách, zde byla také početná skupina nezaměstnaných. Sociální péči v prvorepublikové době zajišťovaly veřejnoprávní a soukromoprávní instituce (zahrnují instituce církevní), byly zakládány dobrovolnické organizace, vzniklo Ministerstvo sociální péče, spolupracující s dalšími ministerstvy a byly přijaty důležité zákony, které zabezpečovaly materiální podporu v případech nepříznivé sociální situace (sociální pojištění). Postupně se dařilo sjednocovat všechny složky veřejnoprávní oblasti, které se podílely na péči (sociální, zdravotní a výchovné), s cílem celistvého pojetí sociální péče. Avšak na druhé straně státní orgány delegovaly část svých úkolů na dobrovolné organizace, což do jisté míry přinášelo komplikace, neboť vyvstaly kompetenční spory a došlo na nekoordinované laické poskytování pomoci (Kodymová, 2007, s. 118 – 123).

V této době sílila poptávka po odborně vyškolených profesionálních sociálních pracovnících. Iniciativa Alice Masarykové, která se mimo jiné jako první zmínila o sociální práci v českém tisku (rok 1914), vyústila v založení jednoleté Ženské vyšší školy pro sociální péči, později rozšířené na dvouleté pomaturitní studium s novým názvem: Vyšší škola sociální péče (VŠSP). Bohužel se čerstvě profesionalizovaná činnost setkala s těžkostmi, protože „veřejnost i úřady odmítaly akceptovat odbornost nově vzniklého povolání sociálních pracovníků“ (Kodymová, 2007, s. 124). Výkon sociální práce byl obvykle spojován s neprofesionální filantropickou činností, tudíž se dokonce jevilo zbytečné tuto profesi finančně ohodnocovat a běžná byla také její funkční záměna za povolání pěstounek či ošetřovatelek. Důsledkem bylo založení profesního spolku Organizace absolventek VŠSP a jeho zásahy a přimluvy u státních orgánů, aby sociální práci vykonávali jedině kvalifikovaní

pracovníci. Při intervenci absolventek vznikla první definice sociální práce na našem území, jejíž znění bylo: „Snaha za zlepšení hospodářských, existenčních, právních a zdravotních poměrů lidí, kteří nejsou schopni se hájit samostatně“ (Kodymová, 2007, s. 124). I přesto přetrvávala potřeba přesně vymezit náplň práce sociální pracovnice a při nejlepším odstranit ideu „almužnictví“ (Vostřebalová, 1934, in Matoušek a kol., 2007). V letech 1932 – 1948 vycházel časopis „Sociální pracovnice“, seznamující laiky s novými trendy v oboru, součástí odborných škol pro ženská povolání byly od roku 1926 Střední sociální školy, a roku 1935 přejala úlohu VŠSP Masarykova státní škola zdravotní a sociální v Praze. Beze sporu se jednalo o průkopnickou éru sociální práce a často je prvorepublikové období nazýváno „zlatý věk sociální práce“ (Nová, HTF UK nepublikované přednášky, 2014).

Šiklová (2007) popisuje vývoj sociální práce **od skončení druhé světové války**. Československo tehdy mělo již „vypěstovanou“ tradici sociální charitativní péče z předválečného období a naše sociální politika se zřetelně neodlišovala od sociální politiky západních zemí Evropy. Negativním mezníkem pro sociální péči (tehdejší označení pro sociální práci), byl **rok 1948** – komunistický převrat a převzetí modelu ústředního plánování po vzoru Sovětského svazu. „Jednalo se o centrálně organizovaný, paternalisticky pojatý systém založený na univerzálních státních dávkách“ (Tomeš, Koldinská, 2017 s. 83). Stát, tedy Komunistická strana Československa (KSC), na sebe převzal veškerou činnost celé sociální oblasti. Sociální problémy v utvářejícím se socialistickém státě byly považovány za pozůstatky kapitalismu, které měly vymizet po setření třídních rozdílů. Dokonce byly vykládány jako „nemoci“, které je třeba represivně léčit. Na myšlenku navazuje Navrátil (1998), který hovoří o tezi socialistické společnosti, v níž sociálně negativní jevy neexistují. Sociální práce se stala disciplínou nežádoucí a byla zjednodušena na poskytování a vyplácení peněžních dávek. Navíc sociální pracovníci se vzdělávali jen pro administrativní činnost, čímž profese získala byrokratickou podobu (Doležel, 2013). Tento „princip“, jak situaci nazývá Navrátil (1998), je v určité míře zakořeněn dodnes. Neblahé změny v sociálním školství dokládá i fakt, že „z původních 28 vyšších škol sociálně – zdravotních zůstala po roce 1953 jediná čtyřletá sociálně – zdravotní škola v Praze, ale i ta byla v roce 1953 změněna na školu hospodářskou...“ (Šiklová, 2007, s. 142). Sociální agenda spadala pod národní výbory, které zaměstnávaly sociální pracovníky, o nichž se říkalo, že jsou „prodlouženou rukou státní moci“, což připínalo k nedobré pověsti tohoto povolání. Objevila se také myšlenka vytvoření sboru profesionálních pečovatelek složeného z řad starších žen, jež kvůli svému věku či nízké míře odborné kvalifikace nebyly pracovně produktivní. Podle tehdejších představitelů socialistického státu by se tak nepoškodzovaly osoby produktivní, které jinak pečovaly o potřebné. Jinými slovy – stále pokračovalo podceňování sociálně práce (Šiklová, 2007).

Šedesátá léta minulého století se oproti padesátým jeví mírněji. Pod vlivem politického uvolňování se stávající systém setkal s kritikou a zpochybňováním neohleduplných řešení sociálních problémů. Objevily se pokusy o obnovení sociální práce jako vědního oboru, avšak snaha byla vpádem sovětských vojsk pozastavena (r. 1968). Nastupují **léta sedmdesátá** a období normalizace, kdy komunističtí představitelé pochopili nutnost řešení sociálních otázek i v socialistické společnosti. To znamenalo například rozšíření pečovatelské služby o staré lidi, činnosti sociálně – právních škol, vznik geriatrických ambulancí a stacionářů. Sociální práce se pomalu začínala rozvíjet, ale jako nezbytná součást praxe jiných oborů (zdravotnictví), nikoliv jako samostatná odborná disciplína. Později v tomto údobí sociální služby poskytované výhradně státní správou přecházejí na závody a jiné výrobní jednotky, kde se sociální pracovníci měli angažovat v péči o pracující. Díky individuální snaze vycházely také první články o pouliční prostituci, alkoholismu, realizovala se výzkumná šetření o nepopulárních tématech (drogová závislost mládeže, výskyt psychických poruch atd.), ale z obavy politického přesahu těchto témat a radikalizace postojů obyvatelstva, byly výsledky výzkumů cenzurovány, aby nemohly negativně ovlivnit představu o životě socialistického člověka. V polovině **let osmdesátých** se Výzkumný ústav práce a sociálních věcí zasadil o zrod a počátky sociálního plánování, byla vytvořena metodika plánování sociálního rozvoje, kterou přejaly mnohé podniky. Postupně začínalo být patrné, že ve společnosti chybějí sociální pracovníci a ještě před rokem 1989 přišel nápad obnovit jejich zrušené vysokoškolské vzdělávání (Šiklová, 2007 s. 144 – 150).

Sociální práce zažila dlouhá léta podceňování a přehlížení a v kontextu socialistického Československa se nemohla vyvinout jako plnohodnotná profese. Profesní atributy jako je systém vzdělávání, profesní sdružení či etický kodex, se začaly vytvářet až **po roce 1989**, kdy došlo k zásadní změně politických, ekonomických i sociálních poměrů a společnost se změnila na liberálně – demokratickou (Navrátil, 1998). Havrdová (1999) hovoří o novém narození profese v souvislosti s rokem 1990. Porevoluční společnost začala identifikovat existující sociální problémy, které byly minulým režimem skrývány a tabuizovány, a tak fakticky vzrostlo jejich množství. Dle Oláha, Schavela a Ondrušové (2008) se o negativních sociálních jevech hovořilo velmi málo a veřejnost o nich neměla leckdy ani ponětí. Byla zde nezaměstnanost, chudoba, potřeba integrovat vězně propuštěné z výkonu trestu po amnestii, neskryvaná prostituce, dále osoby bez přístřeší, gamblerství, zanedbávané a zneužívané děti, více drogově závislých a kriminalita (Šiklová, 2007). „Objevila se poptávka po nových sociálních službách i poptávka po racionálním vysvětlení nově vzniklých problémů i forem jejich řešení“ (Navrátil, 1998, s. 41).

Faktem je, že chyběly instituce, jež by zvládly „nové“ potíže postupně eliminovat, a také profesionální sociální pracovníci, kteří by v nich pracovali (Navrátil, 2001). Reakcí

na tuto skutečnost bylo obnovení vysokoškolského a vyššího odborného vzdělávání sociálních pracovníků, vznik Asociace vzdělavatelů v sociální práci (ASVSP) garantující odbornou úroveň vzdělávání (Minimální standardy vzdělávání v sociální práci) nebo Asociace ústavní sociální péče ČR – dnešní Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, jejímž zájmem byl a je podpora odbornosti a zvyšování kvality sociální péče a služeb. Hlavní snaha devadesátých let spočívala ve vytváření alternativních možností péče k dosud běžné – ústavní, a tak vzniklo mnoho nestátních organizací (soukromé, církevní). Zpočátku bylo mezi oběma sektory napětí mající však sestupnou tendenci a naopak sílící potřebu kooperace (Šiklová, 2007).

Převrat roku 1989 s sebou přinesl i nutnost transformace systému sociálního zabezpečení na moderní decentralizovaný systém, který motivuje občana k vlastní aktivitě a je řízený určitými zásadami, např. výše příjmu. Na počátku devadesátých let byly stanoveny také čtyři základní programové pilíře československé sociální reformy; a) aktivní politika zaměstnanosti, b) politika v oblasti pracovních příjmů, c) rodinná politika, d) politika sociálního zabezpečení. Reforma sociální péče byla dokončena až s přijetím zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách (Tomeš, Koldinská, 2017).

Česká sociální práce se **na přelomu 20. a 21. století** začala stávat mnohem více profesionalizovanou a komplexní činností. „Postupně se konstituovaly v rámci profese nové branže (sociální asistenti, probační a mediační pracovníci, sociální terapeuti a další)“ (Zita, 2005, s. 79). Do přijetí zákona o sociálních službách, který nabyl účinnosti 1. 1. 2007, neexistovala žádná právní norma, jež by komplexně upravovala oblast sociálních služeb, předpoklady pro výkon sociálního pracovníka i základní činnosti v rámci sociální práce. Ačkoliv k němu mají někteří autoři výhrady (později v diplomové práci), byl významným krokem pro profesionalizaci sociální práce.

Kontinuální vývoj sociální práce byl komunistickou minulostí přerušen a určitá stigmata z dob minulých i redukce na administrativní činnost jsou realitou sociální práce dnešních dní (Navrátil, 2001). Také Šiklová (2007) přisuzuje úpadek prestiže sociální práce působení komunistické strany a jejímu vyloučení všech sociálních problémů. Důvod, proč jsem zařadila historický exkurz do své diplomové práce, výstižně shrnuje Dominelli: „Sociální pracovníci musí rozumět, jak jejich profese zapadá do struktur společnosti...“ (Dominelli, 1997, in Smutek, 2005, s. 79). Znalost historicko – kulturního kontextu je nezbytná a důležitá, neboť pomáhá pochopit, z čeho různé mylné představy o sociální práci vychází. Lze také říci, že se podílí na pojetí profese sociálního pracovníka a jeho profesní identitě.

2.1. Současný stav

Vliv na sociální práci mají kromě historického kontextu také společenské podmínky. Přehledně popisuje současný stav Elichová (2017) ve své knize o aktuálních otázkách sociální práce. Její rozbor situace mne nadchnul, hodnotím jej jako velice kvalitní, a proto se stal jedním z hlavních zdrojů této podkapitoly.

Žijeme v době, pro kterou se ukotvilo označení „**postmoderní společnost**“ (pozdní moderna, post-tradiční společnost, postmoderna) a ačkoliv nevíme, kdy přesně postmoderní věk začal a neznáme ani jeho přesnou charakteristiku, faktem je, že o moderně již hovořit nelze (Elichová, 2017). Stejně tak Navrátil (2005) konstatuje, že moderní doba „vzrála“ a postmodernismus je dle Výrosta a Slaměníka (2008) ideový odraz sociálně – ekonomických a především technologických proměn vedoucí ke zrodu postindustriální společnosti. Jeho podstatou není produkce, v popředí je marketing, rozšiřování zisku, konzumace produktů, a také využívání elektronických a nukleárních technologií. **Nárůst konzumu** podotýká také Elichová (2017). Mátel (2019) přichází s tím, že postmoderní doba se vyznačuje potřebou neustálého reflektování současného dění ve společnosti, a proto podle něj toto údobí vystihuje obrazné vyjádření; není nic nepotřebnějšího než včerejší noviny. Frankl (1997) tvrdí, že se člověk vyprostil z oblasti instinktů a odešel od tradice vlastní kultury, přičemž ale neví, co chce ani co by chtít měl, a proto se přizpůsobuje konzumu nebo se nechává svázat totalitarismem. Obojí je znakem odevzdanosti a nechuti přijmout odpovědnost za svůj život.

Tato doba se vyznačuje značnou **individualizací** (Elichová, 2017). Na myšlenku navazuje Navrátil (2005) a hovoří o tom, že si každý jednatel vytváří individuální identitu a hledání té „své správné“ osobité formy života se děje pod vlivem neustálého přísunu nových informací. Hojně společensky vyhledávaná témata se v tomto kontextu týkají toho „nejvhodnějšího“ životního stylu, za pomoci nejrůznějších návodů, jak by měl náš život vypadat a jak „bezvadně“ žít, přičemž nejde tolik o rozhodování, jako spíše o aktivní vytváření svého života v souvislosti s nepřebýrným množstvím nabídek i možností. Charakteristickým rysem postmoderny je právě rozvoj informačních technologií a elektronických masmédií a tím společnost získala přívlastek „informační“ (Výrost, Slaměník, 2008).

Podle Spitzera (2014, in Elichová, 2017) nastává období „digitální demence“, kdy nejen, že lidé oplošťují osobní komunikaci, ale stávají se na moderních technologiích závislí. Krom lidské individualizace Elichová (2017) zmiňuje také individualizaci a zploštělost pojmů štěstí, spokojenost, chudoba nebo bohatství a dodává, že ideje jsou nicneříkajícím konceptem. Na základě relativnosti hodnot je pro člověka žijícího v postmoderní době složitější ukotvit svou identitu (Flídrová, Opatrný, 2014). Naše společnost se podle Baumana (2008) potýká s nárůstem nejistoty, která se bytostně dotýká nejen jednotlivců, ale i skupin a organizací. Tento stav nazývá „tekutou modernitou“. V souvislosti s onou nejistotou vzrůstá požadavek na větší

flexibilitu a vyvstávají pocity frustrace, protože co platí dnes, nemusí platit i zítra a dřívější soudržnost vystřídala nynější roztržštěnost. Postmoderna zkrátka odmítla univerzální pohled na svět, tak jak dříve býval lidem znám (Flídrová, Opatrný, 2014). Slova, která vyznačují post-tradiční společnost, mohou tedy znít takto: „nejednoznačnost, chaos, zmatek, nejistota, fragmentace známého do neznámého“ (Elichová, 2017, s. 17). Lipovetsky (2008, in Elichová, 2017) hovoří ještě o názorové pluralitě, sekularizaci, pragmatismu a společnosti vedoucí své jedince do osamělosti a prázdnotě bytí. „Společnost rozpadu“ klade důraz na výkon a efektivitu, spoustu oblastí se podrobují dočasné ekonomice zisku a odvrací se od tradičních hodnot (rodina, odvaha, vlastenectví, vytrvalost, čestnost), (Klaus a kol., 2013, in Elichová, 2017).

Elichová (2017) v souvislosti s dnešní dobou zmiňuje i změny v pojetí politických uskupení, které podle ní nepředstavují vůli lidu, stírají se rozdíly mezi tradiční pravíci a levíci, a za vidinou úspěšných volebních výsledků se do popředí dostal a dostává populismus spolu se spoustou planých slibů a plánů evokujících, že bude líp.

Charakteristika soudobé společnosti je také důležitá pro pochopení současného stavu sociální práce, jelikož ani ona se nevyhnula určitým obměnám a dopadům postmoderny. Pozdní moderna proměnila všechny profese, vnesla do nich břemeno byrokracie, a navíc má tato doba a společnost vysoké nároky na každého z nás. Lidé jsou nuceni být více výkonní, pružní, tvární či nezávislí a tyto požadavky jsou spojeny se ztrátou životní rovnováhy jedinců, kteří nedokáží s tempem udržet krok. Elichová (2017) přirovnává, že jedinec „je nucen naučit se plavat v rozbouřené řece...navíc ponechaný sám sobě napospas a osvobozený od referenčních rámců je zbaven opory strukturujících schémat, která mu společnost nabízela a která mu dodávala vnitřní sílu odolávat životnímu neštěstí“ (Elichová, 2017, s. 119). Zároveň se v rámci liberalizace pozdně moderní společnosti setkáváme se zvyšováním nároků na svobodu i nárůstem sociálních práv a to praxi to znamená, že lidé mohou uplatňovat své „právo téměř na cokoli“ (Míčka, 2014).

Postmoderna v sociální práci setřela rozdíl mezi sociálními skupinami, objevila se nová sociální rizika, přinesla nárůst nedůvěry v mezilidských vztazích a spolu s nárokem na nové sociální role pociťuje roztržštěnost i schéma tradiční rodiny. Klienti vyžadují rychlou změnu své dosavadní nepříznivé situace pomocí všemocných a hlavně pohotových řešení. Ziskuchtivá společnost ve spojení s trendem ekonomizace je malou hrozbou pro sociální práci, neboť převod všeho na kapitál není našemu oboru vůbec vlastní. Hraniční může být také „škatulkování“ a pohled na klienta pouze z perspektivy sociálních služeb a jejich standardů kvality, související s konstatováním, že „vytváříme nařízení, předpisy, metodiky, ale v důsledku se vytrácí princip, proč opatření potřebujeme a pro koho bude ve výsledku dobré“ (Elichová, 2017, s. 18). Zvýšené nároky má postmoderna také samotné sociální

pracovníky, od kterých se požadují nové kvalifikované znalosti například v oblasti imigrace, multikulturní společnosti či mezilidského chování. Elichová (2017) trpce pokládá otázku, zda lze v této společnosti konat sociální práci, přičemž na ní sama souhlasně odpovídá, avšak otazník zůstává u toho s jakými nástroji, účastníky a výsledky.

Prostředí, ve kterém žijeme, se vyznačuje velmi rychlými společenskými změnami a sociální práce jako obor nedokázala v přechodu na postmoderní fázi tyto změny dostatečně reflektovat, s čímž souvisí její nejasné vymezení, míní Chytil (2007). Avšak i současný stav přináší jistá pozitiva. Jedním z nich je poskytování komplexnější pomoci, možnost pružněji reagovat na pestré potřeby různých skupin klientů a množství příležitostí uplatnění sociálního pracovníka. Podle Elichové se ale „sociální práce jako obor a samostatná profese nachází na rozcestí“ a zároveň nyní „sama hledá své kořeny, důvody svého vzniku, snaží se (znovu) objevit svoji identitu a nalézt nástroje k vyřešení oborové krize“ (Elichová, 2017, s. 20).

Pro zajímavost a ve stručnosti chci ještě zmínit, že Musil (2010) se zabývá otázkou výhledu sociální práce do budoucna, skrze pohled konzervativní moderny, kritické moderny a postzdí moderny. Autor nejprve hovoří o nevykrytalizovanosti oboru sociální práce, přičemž si lze pod tímto pojmem zjednodušeně představit její nevyhraněnost, nevytříbenost či absenci jejího jasného ustanovení jako instituce. Ona nevykrytalizovanost se děje především ze tří důvodů. Lidé v české společnosti za prvé nedokážou vědomě označit specifický problém, který lze řešit jen skrze sociální práci, za druhé neuznávají, že sociální práce je ustáleným řešením tohoto specifického problému a za třetí neočekávají, že by vzniklý specifický problém mohl být řešen právě prostřednictvím sociální práce.

Jeho pojednání se snaží odpovědět na otázku, jaké pohledy na místo sociální práce ve společnosti nabízí česká teorie sociální práce a zároveň prostřednictvím výše zmíněných pohledů objasňuje možnosti a podoby institucionalizace sociální práce v české společnosti.

3. Etická podstata sociální práce

Etika má v sociální práci své nezastupitelné místo, neboť zajišťuje její „lidskou dimenzi“ a „humánnost“ (Elichová, 2017). Dle Nečasové (2001) proniká celou sociální oblastí nevyjímaje toho, co se zdá být technické (dodržování pravidel) nebo právní (legislativní podmínky). Sociální pracovník musí mít povědomí o tom co je dobré, co špatné a také proč tomu tak je, poněvadž bez takového ponětí nelze podle Jankovského (2003) sociální práci de facto dělat. Na myšlenku navazuje Cimrmannová (2015) tvrzením, že výkon profese sociálního pracovníka si žádá stabilní etický rámeček.

Pracovník se v praxi dostává do situací, kdy musí vybírat mezi možnostmi a jeho rozhodnutí není pouhým uplatňováním metod práce s klientem, má především etický charakter (Elichová, 2017). Autorka dále pojednává o tom, že „...etika není v sociální práci jen aplikována – když se jí sociální pracovník zrovna rozhodne aplikovat, nebo když jí aplikovat musí –, ale že každá sociální práce je zcela bezprostředním procesem etického uvažování a jednání, byť i nerefektovaného“ (Elichová, 2017, s. 58) a hovoří o etické podstatě sociální práce. Raději by však sociální práci nazývala jako „praktickou etiku“, protože pojem etická podstata sociální práce se jí zdá být poněkud krkolomný. Osobně se mi označení zamlouvá, a proto jsem po jejím vzoru pojmenovala tuto kapitolu. Nečasová (2003) tvrdí, že když má sociální pracovník přehled v etických teoriích, přispívá to k lepšímu rozhodování při řešení etických problémů či dilemat, protože na věc může pohlížet a posuzovat ji z více úhlů a perspektiv, a proto zmiňuje vhodnost praktické přípravy sociálních pracovníků ve věci etické reflexe (praktická cvičení na trénink morální volby). K tématice se také vyjadřuje Janebová a Musil (2007) a hovoří o značné nejistotě při procesu rozhodování sociálního pracovníka, což může být považováno za zdroj stresu, ale na druhé straně nepropadají negativismu a hodnotí onu nejistotu rovněž jako katalyzátor růstu a profesionalizace sociálních pracovníků.

Sociální pracovníci někdy pocítují odpovědnost za to, jak klientova situace dopadne a případně se viní za nevídané důsledky daného problému. Cílem etiky také je, že má pracovníkům dodat odvahy, aby takové pocity zvládli minimalizovat (Janebová, Musil, 2007; Banksová, 2001). V souvislosti se sociální prací se bavíme hlavně o tzv. profesní etice, jež používá obecné etické principy na konkrétní profesní činnost a její povinnosti je „reagovat, odpovídat, obhajovat či aktualizovat své hodnotové pojetí“ (Elichová, 2017, s. 53). Profesní etika zahrnuje také normy a hodnoty, kterým se budu věnovat podkapitole 3.3.

3.1. Etické dilema

Banksová (2001) popisuje **etické dilema** v sociální práci jako obtížnou volbu mezi stejně nepřijatelnými možnostmi, přičemž máme dvě nebo více konfliktních alternativ a nevíme, pro kterou se rozhodnout. Mimo to rozlišuje také etický problém, jenž vzniká v situaci, kdy je pracovníkovi následný postup zřejmý, ale ono rozhodnutí se mu osobně přičí.

V praxi se můžeme setkat s řadou etických dilemat. Musil (2004) klasifikuje sedm typů; 1. komplexnost vs. zjednodušování cílů práce s klientem, 2. množství klientů vs. kvalita služeb, 3. neutralita vs. favoritismus, 4. jednostrannost vs. symetrie vztahu s klientem, 5. procedurální vs. situační přístup, 6. materiální vs. nemateriální pomoc, 7. zasáhnout vs. nezasáhnout a dále rozlišuje ještě dilemata zjevná (neodbytná) a latentní. Nečasová (2001) popisuje tři hlavní oblasti, v nichž často k dilematům dochází, jsou jimi;

1. Oblast týkající se práv a kvality života jednotlivců
2. Oblast týkající se obecného blaha
3. Oblast týkající se nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku

K definovaným oblastem by se dalo souhrnně říci, že sociální pracovník naráží na dilematické situace, když hledá průsečík mezi tím, co vyžaduje společnost ve svých normách a tím, co si přeje klient a na co má právo. Je to tak proto, že sociální pracovník jednak reprezentuje zájmy daného úřadu či instituce (potažmo celé společnosti), jednak prosazuje zájmy klienta a v této dvojroli může narážet na protichůdné zájmy obou stran. (Davidová, 2015, s. 29).

Zároveň je zde ještě osobní rovina sociálního pracovníka – jeho vlastní morální principy a požadavky zaměstnavatele, které spolu nemusí vždy korespondovat. Davidová (2015) hovoří o tom, že sociální pracovník je sice zaměstnancem organizace, ale je také reprezentantem svého povolání, a proto může vyvstat rozpor, kdo z nich by měl být hlavní díl odpovědnosti za dodržování etických principů a legislativních norem, nebo zda oba současně. Bandit (2015) je názoru, že skoro každý sociální pracovník občas ve své práci pocítil „morální tíseň“ z důvodu limitovaných zdrojů, legislativního omezení nebo že zkrátka nemohl provést svou práci. O limitech etického rozhodování v souvislosti s tím, kde sociální pracovník pracuje, píše taktéž Nečasová (2001) a uvádí nízkou míru rozhodování podle profesní etiky u hierarchicky pojatých organizací s absencí profesní autonomie.

Nyní uvádím typické dilematické otázky, které lze označit za tradiční;

- **Zasahovat x Nezasahovat** – respektive, na kolik zasáhnout? Konkrétní situaci tohoto rozporu je – odebrat či neodebrat dítě z rodiny? Špatné rozhodnutí může dosáhnout patologických účinků.

- **Pomoc x Kontrola** – sociální pracovník neustále balancuje mezi těmito dvě rovinami. Úlehla (1999) popisuje ideál řešení tohoto dilematu, kterým je pomoc k svépomoci.
- **Zakázka klienta x Bezpečí klienta** – upřednostnit právo na sebeurčení nebo povinnost chránit klienta?
- **Udržení hranic x Porušení hranic** – příkladem může být: Klientovi chybějí peníze v řádech stokorun, ale je tím ohrožena jeho bytová situace. Má sociální pracovník klientovi půjčit určitý obnos a tím přestoupit meze, nebo hranici neporušit, ale nechat jej v ohrožení?
- **Oznámit ilegální činnost x Neoznámit ilegální činnost** (popř. skutek, trestný čin) – tolerance práce na černo, která pomáhá klientovi přežít. Ano či ne?

Sociální pracovník musí promyslet a posoudit všechna rizika a přínosy, které jeho volba bude mít. Může analyzovat, jaké priority jsou v dané situaci na předním místě, která lidská práva jsou vystavena nebezpečí či jaké rozhodnutí způsobí menší škodu zúčastněným, přičemž zhodnotí normy a hodnoty organizace, jež zastupuje (Cimrmannová, 2015, s. 39 - 41).

Tato a další obdobná dilemata jsou nedílně spjata s výkonem profese sociálního pracovníka.

3.2. Etický kodex

Souhrnem základních etických principů pro výkon sociální práce je profesní etický kodex, napomáhající k orientaci v případě, kdy dojde na etické problémy či dilemata. Je potřeba zdůraznit, že i když je kodex významnou pomůckou či manuálem, za pracovníka rozhodnutí neučiní. I proto by měl být sociální pracovník znalý v etických teoriích, jak již zmiňuji výše, umět řešit situace v souladu s etikou a kodex využívat spíše jako kontrolu svého rozhodování nebo nástroj reflexe. Jeho úloha spočívá v opoře a ochraně sociálních pracovníků, dále se zabývá etickým přístupem a zodpovědností ve vztahu ke klientovi, zaměstnavateli, kolegům, ke své profesi, vlastní odbornosti a společnosti (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 2006; Janebová, 2015; Elichová, 2017).

V rámci domácí sociální práce je nejvíce uznávaným kodexem etický kodex Společnosti sociálních pracovníků České republiky (SSP ČR), která je členem Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW). Návrh kodexu předložili k odborné diskuzi v letech 1993 – 1994 a následně roku 1995 byl vydán **Etický kodex sociálních pracovníků ČR**, korespondující s kodexem IFSW. V roce 2004 IFSW aktualizovala Mezinárodní etický kodex sociální práce, a tak SSP ČR musela reagovat rovněž novelizací. Od roku 2006 máme k dispozici nový Etický kodex sociálních pracovníků ČR (Scheibová, 2004). Tuzemský kodex vychází z Všeobecné deklarace lidských práv, Listiny základních práv a svobod ČR,

Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a napojuje se na etické zásady sociální práce vymezené IFSW.

Etický kodex SSP ČR formuluje čtyři základní **etické problémy**, na které může sociální pracovník ve své praxi narazit:

- Kdy vstupovat a zasahovat do života občana
 - Kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas
 - Kolik pomoci a péče poskytnout
 - Kdy přestat (se sociální terapií, poskytováním služeb nebo dávek sociální pomoci)
- (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 2006)

Vzhledem k tomu, že etický kodex SSP ČR nemá právní závaznost, záleží na jednotlivých organizacích a institucích, jak k němu budou přistupovat. Zároveň vedle něj existují další etické kodexy, ať propos rovněž fakultativní podoby (např. Etický kodex APSS ČR) a některé neziskové organizace mají i své interní etické kodexy.

Ačkoliv nejsou kodexy zcela koherentní a mohou se v čase měnit, povětšinou začínají prohlášením o respektování důstojnosti a jedinečné hodnoty každé lidské bytosti, jež zůstane jejich hlavním a neměnným principem (Nečasová, 2001).

Různí autoři (Robinson, Reser, 2000; Levy, 1993; Banksová, 2004, In Fischer, Milfait, 2008, s. 93 - 94) spatřují význam kodexu v těchto bodech:

- a) kodex vyjadřuje poslání profese ve formě ideálu nebo základního cíle
- b) zabezpečuje vedení a je inspirací členům profese – jsou kodexem povzbuzování k etické vnímavosti a reflexi, dále poskytuje pravidla pro správné jednání, je průvodcem dobré praxe
- c) vytváří a udržuje profesní identitu – ideály služby, etické principy, způsoby profesionálního jednání
- d) zdůrazňuje status profese – díky samotné existenci kodexu, neboť je chápán jako charakteristický znak profese
- e) slouží jako měřítko pro hodnocení aktuální praxe – podklad pro posouzení v případě profesionálního pochybení
- f) chrání klienty před zneužitím úřední moci a zanedbání péče

Jednoznačně se jedná se o významný dokument nejen pro klienty a jejich ochranu či vedení profesionálů, ale také pro autonomii samotné profese. „Kodex je jedním ze základních předpokladů profesionálního výkonu sociální práce a důvěryhodnosti profese ve společnosti, proto je jeho dodržování v zájmu všech sociálních pracovníků“ (APSS ČR, Etický kodex sociálního pracovníka ČR, s. 4). Janebová (2015) si je vědoma toho, že sociální práce není

obor statický a hořce konstatuje, že od roku 1995, vyjma dílčích doplnění z roku 2006, zůstal Etický kodex sociálních pracovníků beze změn. Stejně tak se pozastavuje nad závazností tohoto dokumentu pro všechny sociální pracovníky, jeho povědomím mezi členy profese a také jeho akceptací i hodnocením. Mátel (2019) se připojuje k názoru Janebové (2015) a hodnotí každý etický kodex jako limitovaný dokument vyžadující systematickou revizi a evaluaci. Bezesporu se však jedná o minimální standard eticky odpovědného jednání, jež si výkon profese žádá.

3.3. Profesní hodnoty

Obecně lze hodnoty vymezit jako „vše, co považujeme za významné a důležité“ (Nečasová, 2001, s. 49). Dříve než se začnu zabývat hodnotami profesními, chtěla bych zmínit **osobní hodnoty** pracovníka, které jsou popisovány jako prvotní indikátor řešení etických problémů. Jejich konkrétním příkladem může být důvěra v člověka, ochota, nenechávat a nemít na stole nevyřešený úkol či primární snaha pomoci spíše než odmítnout (Fischer, 2008). Fungují také jako faktor ovlivňující pohled na klienta, pracovní postup i jeho následné zhodnocení, přičemž se mohou dostat do konfliktu s hodnotami klienta, zaměstnavatele a dokonce celé profese sociální práce. Pro lepší ilustraci připojuji dva hmatatelné příklady možného střetu osobních a jiných hodnot v sociální práci:

A) Osobní hodnoty vs. Hodnoty klienta – sociální pracovník, který je přesvědčen o rovnosti mezi ženami a muži (osobní hodnota), řeší rodinnou situaci klienta, jenž preferuje nadřazené postavení muže vůči ženám (hodnota klienta).

B) Osobní hodnoty vs. Hodnoty profese – téma interrupce; věřící sociální pracovník a jeho postoj k umělému přerušování těhotenství (osobní hodnota) kontra respektování práva klientky na sebeurčení (hodnota profese), (Janebová, 2014).

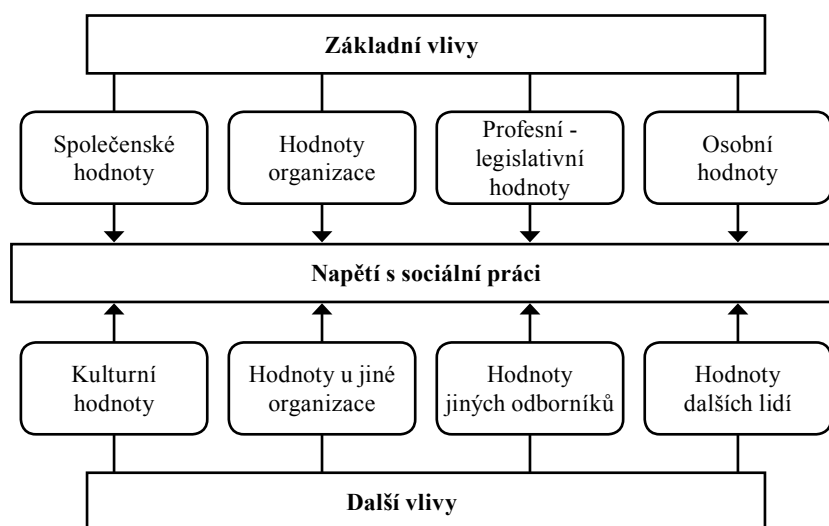
Z důvodu možných konfliktů by měly být promyšleny profesní a osobní hodnoty již během odborné přípravě sociálního pracovníka jako prevence situacím, kdy předpokládané profesní hodnoty neoprávněně ustupují hodnotám osobním (Fischer, 2008). Janebová (2014) hovoří o tom, že osobní hodnoty mohou být jak pozitivní oporou profesních hodnot, tak i bariérou v profesionálním rozhodování.

Sociální pracovníci jsou při své práci vázáni především legislativou, ale podstatnou roli hrají právě **profesní hodnoty**, jež jsou součástí profesní etiky. Lze je řadit mezi základní charakteristické rysy vymezující danou profesi a určující její povahu, přičemž jsou obvykle nepsané, popř. zanesené v etických či profesních kodexech (Fischer, 2008). Hodnota je specifickou kategorií, která má vliv na utváření stability osobnosti, skupiny nebo profese a Flídrová spolu s Opatrným (2014, s. 123) popisují jejich obecnou úlohu v rámci sociální práce;

- působí na jednání jedince a řídí ho – jsou regulačními mechanismy žádoucího a nežádoucího, vedou člověka k seberealizaci
- legitimizují pravidla a normy – vymezují ideály společnosti
- stanovují cíle profese a metody k jejich dosažení
- mají vliv na to, jakou metodu práce sociální pracovník použije – na jejich základě jsou založeny také principy práce s klienty
- ovlivňují celkovou stabilitu sociální práce

Je nutné, aby se sociální práce zabývala hodnotami, neboť sociální pracovníci často balancují mezi pomocí a kontrolou, mnohdy se ocitají v dilematických situacích, zejména z důvodu, že sociální pracovník je „prostředníkem mezi potřebami klientů a potřebami společnosti...“ (Úlehla, 1999, s. 113), a tak přispívají ke správnému rozhodnutí. Fischer (2008) shrnuje, že sociální práce patří mezi hodnotově podmíněné profese, přičemž dochází ke střetům různých hodnotových rovin. Ty mohou způsobovat hodnotové konflikty (viz výše za B) profesní vs. osobní hodnoty), ale i další konfrontace, poněvadž kromě základních jsou zde i „další vlivy“ (viz obrázek č. 1) a jejich důsledkem je napětí v sociální práci. Dokladem těchto slov je následující schéma interakce systémů hodnot na obrázku č. 1.

Obrázek č. 1 – Interakce systémů hodnot dle Fischera (2008)



Zdroj: Fischer, Milfait a kol (2008), s. 76, vlastní zpracování

Nečasová, Havrdová nebo Řezníček jsou autoři, kteří se zabývají hodnotami v sociální práci, a například Rada pro rozvoj sociální práce přijímá pět hodnot: úcta, důstojnost, spravedlnost, partnerství, oborovost (Flídrová, Opatrný, 2014). Fischer a Milfait (2008) považují za klíčové hodnoty sociální práce lidský život, lidskou důstojnost

a rovnost, svobodu, solidaritu, spravedlnost či sociální odpovědnost. Hodnoty sociální práce nalezneme rovněž v Etickém kodexu sociálního pracovníka ČR (APSS ČR), který na první místo řadí hodnotu lidské důstojnosti, dále sociální změnu, sociální rovnost, mezilidské vztahy, mlčenlivost a diskrétnost. Jmenované hodnoty se mnohdy opakují, ale je patrné, že každý subjekt se na ně dívá trochu odlišně. Je to dáno tím, že v sociální práci chybí **pohled** na hodnoty, který by byl **jednotný**. Faktory způsobující nejednotnost mohou být:

- různorodost sociální práce, jejíž cílové skupiny vyžadují rozdílné přístupy, metody;
- rozdílnost hodnot, ke kterým se hlásí organizace, v nichž je sociální práce uskutečňována – ať už jde o odlišné hodnoty neziskových organizací, nebo sociální práce realizované v rámci státní správy a samosprávy, či o odlišnosti v pojetí hodnot mezi různými neziskovými organizacemi;
- rozdílnost kulturních (společenských) hodnot;
- osobní hodnoty, které si člověk vytváří na základě kultury a utváření identity.

(Flídrová, Opatrný, 2014, s. 121)

Elichová (2017) se pokusila formulovat základní hodnoty sociální práce a výsledný výčet by dle jejích slov mohl být návrhem jednotícího pohledu, který nyní představím.

- a) Hodnota lidství (jeho důstojnost a jedinečnost)** – tato hodnota tvoří základní východisko i jádro profese.
- b) Hodnota úcty** – úzce souvisí s předešlou hodnotou
- c) Hodnota svobody** – její významnost spočívá v tom, že člověk se může rozvíjet za předpokladu osobní svobody, na jejímž základě si také staví svůj žebříček hodnot a dále je spojena se seberealizací, utvářením vlastního života a následnou odpovědností, která z této podstaty plyne.
- d) Hodnota sociální spravedlnosti** – vyjadřuje principy solidarity, subsidiarity a participace, jež mají v praxi fungovat propojeně.
- e) Hodnota komplexnosti** – řídit se touto hodnotou znamená podporovat sociální fungování. Spočívá ve spolupráci s odborníky z dalších profesí (lékaři, psychologové, policisté, pedagogové, právníci atd.), protože účinnost komplexní péče se váže na dobře zvládnutou kooperaci všech subjektů poskytujících pomoc danému jedinci (popř. rodině, komunitě).
- f) Hodnota profesionality** – zahrnuje v sobě jednak aspekty profesionality (odborné znalosti, potřebné vlastnosti, kompetence, schopnosti práce s klientem), které jsou předlouhou k definování dobré praxe a jednak schopnost počínat si podle ostatních hodnot (Elichová, 2017, s. 40 – 45).

Na závěr této podkapitoly lze konstatovat, že ucelené pojetí hodnot by přispělo k utvoření pevné identity sociální práce. Jasnou vizi a vědomí vlastních hodnot by měla mít sociální práce také proto, že vzhledem k jejímu etickému přesahu není možné být morálně neutrální.

4. Sociální pracovník

Sociálního pracovníka lze definovat jako kvalifikovaného pracovníka, který na základě svého odborného vzdělání vykonává činnosti, jež jsou v souladu se smyslem a účelem sociální práce – jedná se o ochranu lidských práv, lidské důstojnosti a podporu sociálního bezpečí osob. Při své práci se neobejde bez poznatků z dalších oborů, jako jsou například psychologie, právo nebo sociologie a zároveň kompetentně využívá metod sociální práce (Slovník sociálního zabezpečení, 2015). „Je nejen posláním, ale i povinností sociálního pracovníka vykonávat sociální práci svědomitě, zodpovědně, iniciovat spolupráci multidisciplinárních týmů a dodržovat při výkonu této profese nejvyšší možné standardy profesionality v souladu s právními předpisy a dostupnými vědeckými poznatky“ (APSS ČR, Etický kodex sociálního pracovníka ČR, s. 1). Elichová (2017) přirovnává sociálního pracovníka k superhrdinovi a pojmenovává jejich společné znaky; boj za spravedlnost, rovnost, pravdu, reformu prostředí nebo ochranu a podporu „slabších“ jedinců, přičemž souhrnně lze mluvit o boji za lepší svět.

Popis specifických činností nabízí §109 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, který uvádí v první řadě výkon sociálního šetření, zabezpečení sociálních agend včetně řešení sociálně – právních problémů, dále tvorbu analýz, metodik a koncepcí v sociální oblasti, poskytování krizové pomoci, zjišťování potřeb obyvatel obce, popř. kraje a koordinaci poskytování sociálních služeb, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální péče, služby sociální prevence a v neposlední řadě sociální poradenství, které je pro osoby v nepříznivé sociální situaci informační podporou (přesné vymezení v: Národní soustava povolání www.nsp.cz).

Působí ve státní, nestátní, ziskové i neziskové a dobrovolné sféře (Nečasová, 2001). Vzhledem k rozlehlému záběru sociální práce (množství cílových skupin – souhrnně uvedeny v příloze č. 1) je uplatnění sociálního pracovníka poměrně široké. Krom toho, že pracuje v systému sociálních služeb, specifikovali Tomeš a Koldinská (2017) pozice v jednotlivých oblastech a resortech:

- **Ministerstvo vnitra** – sociální pracovníci vykonávají činnost ve správě uprchlických a azylových zařízení. Do tohoto resortu patří také výkon veřejného opatrovnictví.
- **Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy** – pracují ve speciálních školách, školských poradenských zařízeních a v zařízeních ústavní nebo ochranné výchovy.
- **Ministerstvo spravedlnosti** – sociální pracovníky nalezneme ve Vězeňské službě ČR (např. oddělení výkonu vazby, výkonu trestu), dále také pracují v Probační a mediační službě.

- **Ministerstvo zdravotnictví** – Tomeš a Koldinská (2017) sem zařazují sestru pro sociální službu a resocializační pracovníky v psychiatrických zařízeních. Zdravotně – sociálního pracovníka upravuje zákon 96/2004 Sb. o nelékařských zdravotnických povoláních.
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí** – sociální pracovník jako dávkový specialista státní sociální podpory a dávek sociální péče, také sociální pracovník obecního úřadu obcí s přenesenou působností, jímž může být například kurátor pro dospělé. Na základě zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách mají poskytovatelé sociálních služeb povinnost registrace. MPSV je orgánem, který vede registr poskytovatelů sociálních služeb a rozhodnutím o registraci dává žadatelům oprávnění poskytovat sociální služby (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017).
 - **Sociálně – právní ochrana dětí** – zde se sociální pracovník realizuje jako terénní sociální pracovník, odborník pro náhradní rodinnou péči i problematiku CAN, dále kurátor pro děti a mládež nebo sociální terapeut.
 - **Politika zaměstnanosti** – v této kategorii působí sociální pracovník jako zprostředkovatel nebo poradce, využívající znalostí zákona č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti. Vede rozhovory s klienty, pomáhá vyhledat nabídky volných pracovních míst, hledá vhodné rekvalifikační kurzy atp.

(Tomeš, Koldinská, 2017, s. 77 – 78)

Sociální pracovník je povolání patřící mezi **pomáhající profese**, u nichž se předpokládá určité nasazení a především zájem o člověka. Rovněž zvládání verbální a neverbální komunikace, z výčtu vlastností vnímavost, empatie, otevřenost, citlivost, tolerance, umění naslouchat a ochota pomoci těm, kdo ji potřebují (Jankovský, 2007). Autor shrnuje všechna tato očekávání do sousloví „**prosociální jednání**“, jež by měl každý pomáhající mít. „V těchto profesích najdeme ještě jeden prvek, který hraje podstatnou roli: lidský vztah mezi profesionálem a jeho klientem“ (Gradková, 2013, s. 14). Elichová (2017) pak ještě dodává, že pomáhající obory si v sobě nesou jistou zranitelnost, neboť se opírají o transcendentální témata. Lékaři, zdravotní sestry, psychologové či pedagogové jsou další pomáhající profese, u kterých má však laická veřejnost srozumitelné ponětí o tom, co obnáší, kdežto u sociálního pracovníka nastává mnohdy potíže (Jankovský, 2007). Matoušek (2003) vnímá ohraničení sociální práce oproti jiným pomáhajícím profesím jako neostré, což je dáno širokým rozsahem tohoto povolání, snahou o multidisciplinární pojetí a v neposlední

řadě také tím, že kromě odborně vzdělaných sociálních pracovníků, mohou sociální práci vykonávat i jiní profesionálové, například speciální pedagogové (Elichová, 2017).

4.1. Osobnostní předpoklady a kompetence

Oláh, Schavel a Ondrušová (2008) popisují osobnost sociálního pracovníka jako prvotní, bazální a nejdůležitější vklad do vlastní profese. Cimrmanová (2015) dodává, že patří k hlavním nástrojům profesionální pomoci a v návaznosti na to podotýká nutnost péče o vlastní hranice, které později stručně zmíním.

Osobnostním požadavkům se věnuje Levická (2004) a hovoří o attributech, jako jsou zralá osobnost, humánnost, laskavost, sebejistota, psychická odolnost, mít zájem o individuální problémy a osudy lidí. Zralá osobnost je poměrně nehmatatelný pojem, a proto myslím, že je účelné jej blíže specifikovat. „Zralost znamená schopnost vyvíjet se, posouvat se dopředu jak po osobní, tak po profesionální rovině“ (Janebová, 2014, s. 34). Taková osoba přemýšlí, vnímá své emoce a umí s nimi pracovat (sebereflexe), což souvisí se znalostí sebe sama i další prací na procesu sebepoznání a mimo to má zralost má také podíl na konání dobrých rozhodnutí. Také se umí odprostit od svých vlastních těžkostí, respektive pracovat tak, aby osobní prožívané emoce nepoškozovaly zájmy klienta (Janebová, 2014). Zralá osobnost je schopna přistupovat k lidem a situacím objektivně, chovat se k druhému člověku jako k někomu jedinečnému a je v kontaktu se signály svého nitra (Novotná, 2014).

Novotná (2014) zmiňuje emoční inteligenci, životní optimismus, přirozenou autoritu, vlastní životní zkušenosti, respekt, flexibilitu, všeobecný přehled a důvěryhodnost jakožto osobnostní kvality, které by měl sociální pracovník mít. S životním optimismem souvisí smysl pro humor, který sociálnímu pracovníkovi dává možnost lépe zvládat těžké situace a naději, že vše lze nějakým způsobem řešit, přičemž se nejedná o zlehčování či vysmívání se případu klienta (Levická, 2004). Janebová (2014) ještě přidává autenticitu, transparentnost a přirozenost. Nepostradatelné jsou pracovníkovy komunikační dovednosti a v neposlední řadě je potřeba podotknout eminentní vlastnost – empatii, jež napomáhá k účinné komunikaci s klientem. Levická (2004) však upozorňuje, že klíčová je snaha jedince pracovat na sobě samém, než aby sociální pracovník představoval ideál.

Sociální pracovník by měl dbát také o sebe, pečovat o své tělo a případným tělesným signálům věnovat pozornost. Je důležité být vlídný sám k sobě, umět se pochválit či odměnit a nepodceňovat profesní hranice. Význam hranic je klíčový pro nadhled a účinnou pomoc ze strany sociálního pracovníka, rovněž jsou prevencí syndromu vyhoření. Prakticky toho sociální pracovník může docílit tak, že hned na prvním setkání

s klientem vymezí mantinely vztahu (vykání), seznámí jej s rolí organizace, upozorní, že kontakt bude probíhat pouze v pracovní době, nebude klientovi poskytovat dary (oblečení, věci) a minimalizuje tendenci vnášet vlastní vyprávění (Cimrmanová, 2015). V literatuře se můžeme setkat s názorem, že sociální pracovníci z postkomunistických zemí nevěnují dostatečnou a patřičnou pozornost sobě samým jako lidským bytostem. Oporu pro péči o sebe sama zmiňuje Mezinárodní etický kodex (2004), avšak formou apelu či povinnosti a sociální pracovník je tak vnímám jako čirý nástroj výkonu pomoci. Situaci by mohl změnit chystaný a připravovaný profesní zákon chránící zájmy sociální práce i sociálních pracovníků a také před vyhořením (Elichová, 2017).

Aby mohl člověk vykonávat tuto profesi, zájem, empatie, nebo chuť pomáhat nestačí (Cimrmanová, 2015). Podobně se vyjadřuje Janebová a Musil (2007), když mluví o stěžejní roli sociálních pracovníků, kterou není filantropie, ani přerozdělování dávek, nýbrž přemýšlení a uvážlivé rozhodování na základě určitých postupů. Kvalifikaci sociálního pracovníka tvoří podle Zity (2005) triáda: **vzdělání, osobnostní předpoklady a praxe**. Cimrmanová (2015) vynechává praxi a doplňuje složku talentu, pod níž si můžeme představit například umění jednat s lidmi a dále hovoří o možnosti rozvoje prostřednictvím sebereflexe a pojmenování zranitelných míst, sebepoznávání a přijetí sama sebe. Ze Zitovy (2005) trojí kvalifikační podmínky jsem popsala osobnostní předpoklady (výše), vzdělání sociálních pracovníků se budu věnovat v samostatné podkapitole (podkapitola 4.5.) a praxi, která se zdá být teoreticky neuchopitelná, popíši nyní pomocí kompetencí.

Praktické kompetence představují měřítko oprávněnosti, způsobilosti či vědění jak jednat a můžeme je vnímat jako „funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka...“ (Havrdová, 1999, s. 42). Podle Matouška (2003) nabízí velmi ambiciózní formulaci kompetencí sociálního pracovníka americká Rada pro vzdělávání v sociální práci, jejichž výčet uvádím v příloze č. 2.

V rámci české sociální práce vytvořila Havrdová (1999) soustavu šesti kompetenčních oblastí sociálního pracovníka, které jsem pro vyšší atraktivitu textu upravila do tabulky č. 1. Autorka ještě každou kompetenci blíže specifikuje pomocí tzv. kritérií kompetence (uvedeny v příloze č. 3).

Tabulka č. 1 – Kompetence dle Havrdové (1999)

KOMPETENCE	OBSAH (definice)
1. Rozvíjet účinnou komunikaci	Umí naslouchat a vytvářet podmínky pro otevřenou komunikaci mezi jednotlivými klienty, skupinami a komunitami. Iniciuje spolupráci a motivuje pro změnu v zájmu klientů.
2. Orientovat se a plánovat postup	Ve spolupráci s klienty a jejich pečovateli a jinými odborníky získává přehled o jejich současných i potenciálních potřebách i zdrojích a společně plánuje postupy, reagující na zjištěnou nouzi a ohrožení. Dovede stanovit rizikové faktory a meze spolupráce.
3. Podporovat a pomáhat k soběstačnosti	Podporuje příležitosti k tomu, aby lidé mohli použít své vlastní síly a schopnosti. Pomáhá jim přebírat zodpovědnost, zabezpečovat svá práva a kontrolovat ohrožující chování.
4. Zasahovat a poskytovat služby	Poskytuje nebo zajišťuje přiměřenou úroveň podpory, péče, ochrany a kontroly a zapojuje se do prevence. Podporuje spolupráci mezi jednotlivci, skupinami, komunitami a organizacemi.
5. Přispívat k práci organizace	Pracuje jako odpovědný člen organizace, přispívá k hodnocení a zlepšování její práce a účinnosti služeb pro klienty a efektivně využívá všech zdrojů. Spolupracuje s kolegy.
6. Odborně růst	Je schopen konzultovat a řídit svůj odborný i osobní růst. Je schopen se kvalifikovaně rozhodovat, spolupracovat v síti, dosahovat vytčených pracovních cílů ve stanoveném čase a přispívat k pozitivním změnám ve svém oboru.

Zdroj: Havrdová (1999), s. 49 – 110, vlastní zpracování

Havrdová (1999) ještě doplňuje, že porozumění těmto kompetencím a jejich aspektům je možné za předpokladu určité znalosti teorie sociální práce spolu s přidruženými souvislostmi a také andragogického přístupu k hodnocení a učení.

4.2. Role sociálního pracovníka

Role je očekávaný způsob, popř. standard lidského chování v určité situaci a sociální pozici, který stanovuje kdy, kde a co se má dělat (Matoušek, 2008). Vzhledem k rozmanitosti sociální práce jsou role různorodé. Vliv na úlohu sociálního pracovníka má typ organizace, v níž působí, jeho kvalifikace či dovednosti a zároveň není vyloučeno, že se role mohou kombinovat. Na začátku 21. století formuloval Derek Chechak role profesionálního sociálního pracovníka, přičemž vycházel z prací Zastrow and Kirst – Ashman (1997), Barker (1995) a Yessian and Broskowski (1983). Definoval je slovy: Zmocňovatel (Enabler), Zprostředkovatel (Mediator), Sjednotitel/Koordinátor (Integrator/Coordinator), Ředitel (Manager), Vzdělavatel (Educator), Analyzátor/ Hodnotitel (Analyst/Evaluator), Prostředník (Broker), Podporovatel (Facilitator), Vyjednávač (Negotiator) a Jednatel (Advocate), (Musil, Bareš, Havlíková, 2017). Stejně jako autoři uvádím i já Chechakovu kompilaci v příloze (příloha č. 4).

Zita (2005) sleduje štěpení do rolových činností, například uvádí role poradce, průvodce opatrovníka, posuzovatele, organizátora, dohlázele, konzultanta, utěšitele, politika, byrokrata a hořce konstatuje, že většinou nemají přesné vymezení a ohraničení.

Výčet základních rolí sociálního pracovníka nabízí Novotná (2014, s. 30 - 31) ve svých skriptech a vychází přitom z Řezníčka (1994). Víceméně se jedná o výše popsané role, jen s jiným názvoslovím, případně jsou některé role doplněny či odebrány. Jsou to:

- a) **Pečovatel, poskytovatel služeb** – pomoc při úkonech běžného denního života
- b) **Zprostředkovatel služeb** – sociální pracovník jako informátor, koordinátor, rádce v oblasti vhodné služby ve prospěch klienta.
- c) **Cvičitel sociální adaptace** – nácvik sociální dovedností a povzbuzení ke změně v chování.
- d) **Poradce nebo terapeut** – pomoc k získání náhledu na klientovy postoje, pocity či způsoby jednání, zároveň pomoc v jeho osobnostním růstu.
- e) **Případový manažer** – pro klienty s větším množstvím potřeb zajišťuje a koordinuje vyhovující výběr služby.
- f) **Manažer pracovní náplně** je pracovník, který organizuje práci ve velkých zařízeních, plánuje načasování a četnost intervence, sleduje kvalitu služeb.
- g) **Personální manažer (personalista)** – administrativní funkce, pracovník zajišťuje výcvik a výuku, supervizi, také konzultace a řízení pracovníků v zařízení.
- h) **Administrátor** je zde popisován jako člověk ve vedoucí funkci či ředitel zařízení, který má na starosti řízení, plánování, rozvoj a zavádění způsobů práce.
- i) **Činitel sociálních změn** – jde o analytika a řešitele širších společenských problémů, které zároveň pomáhá identifikovat, také mobilizuje aktivitu komunity.

Ačkoliv toto rozlišení úloh nepovažuji za příliš vhodné, uvádím jej zde pro možnost komparace. Mé výhrady patří především roli „Pečovatel, poskytovatel služeb“, protože podporuje zaměňování sociální práce za sociální služby, což mimo jiné také vede k rozmanitým představám o oboru ze strany veřejnosti, které posilují nízkou prestiž profese.

Výstižné a dostačující shrnutí obvyklých rolí popisuje Cimrmannová (2015) a hovoří o tom, že sociální pracovník je **informátorem, průvodcem, prostředníkem, obhájcem zájmů a práv klienta, facilitátorem a vysvětluje, motivuje, doprovází.**

Musil (2008), respektive Musil a Růžičková (2009) nabízí čtyři představy o roli sociálních pracovníků prostřednictvím svých „pojetí sociální práce“, na něž lze také pohlížet jako na určité způsoby uvažování o sociální práci. Nutno upozornit, že tato typologie představuje ideální podobu a v praxi takto vyhraněné typy nenalezneme. Všechny čtyři pojetí vedle sebe koexistují, ale spíše se můžeme setkat s tím, že se sociální pracovníci

k jednotlivým typům víceméně přibližují nebo s jejich kombinací (Havlíková, 2009; Musil, Růžičková, 2009);

1. **Administrativní pojetí** – vymezuje sociálního pracovníka jako úředníka, který má předem určené postupy, jak vyřizovat sociální agendu, popř. žádosti a řídí se přitom sociálními zákony a předpisy. Sociální pracovníci – administrátoři nemusí mít dle stoupenců tohoto pojetí vzdělání v oboru sociální práce, dostačující je studium ukončené maturitní zkouškou. Důraz je kladen na znalost legislativy a metodik, jež jsou potřeba k administraci případů. Nástrojem zajištění kvality jsou zejména instrukce a dohled. (Musil, 2008; Janebová, 2014)
2. **Profesionální pojetí** – sociální pracovník je specialista, komplexně posuzuje individuální okolnosti klienta a na základě toho je pojata intervence s následným hodnocením její efektivity. Sociální pracovník – profesionál dokáže působit samostatně, přitom spolupracuje s pracovníky jiných pomáhajících oborů a vyzná se v síti sociálních služeb. Sám Musil (2008) je „stoupencem“ tohoto typu. Oproti administrativnímu pojetí je zde důležité vzdělání sociálních pracovníků, očekává se dosažení minimálně vyššího odborného či lépe vysokoškolského vzdělání v oboru sociální práce (Musil, 2008).
3. **Filantropické pojetí** – sociální pracovník není úředníkem ani specialistou, je především člověkem, který je empatický a vnímavý k širokému spektru specifických potřeb klientů a činí tak na základě lásky k bližnímu a svého altruismu. Vzdělání nehraje v tomto pojetí podstatnou roli, klíčovým je lidský přístup a lidský vztah je zde hlavním nástrojem (Musil, 2008).
4. **Aktivistické pojetí** – toto pojetí Musil ke stávajícím třem připojil, inspirací mu byla Banksová. Sociální pracovník je zde jako bojovník za práva znevýhodněných, prosazuje jejich zájmy a důraz je kladen na vyvolání změn v prostředí klientů (Janebová, 2014; Elichová, 2017).

Musil (2008) neměl v úmyslu vytvořit „škatulky“ sociálních pracovníků, sám hovoří spíše o „myšlenkových orientačních bodech“. Přínosem typologie může být lepší porozumění představám o sociální práci a také určitý řád v rozmanité škále typů sociálních pracovníků.

Banksová (1995, in Matoušek 2003) zformulovala čtyři typy sociálního pracovníka – Angažovaný, Radikální, Byrokratický, Profesionální, z hlediska přístupů k praxi, jež se v realitě prolínají. Lze je také považovat za typologii rolí a jejich charakteristiku nabízí tabulka č. 2.

Tabulka č. 2 – Modely způsobů praxe v sociální práci podle Banksové (1995)

	Profesionální	Byrokratický	Angažovaný	Radikální
pojetí sociálního pracovníka	profesionál	úředník/technik	rovnocenný partner	rovnocenný partner
zdroj moci	profesní expertizy	role v organizaci	kompetence jednat v dané situaci	kompetence jednat v dané situaci
pojetí uživatele služby	klient	konzument péče (vybírá si z úředložených možností)	rovnocenný partner	rovnocenný partner
na co se klade důraz	individuální vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem	služební opatření (postupy)	individuální zmocnění	společenská změna
čím se sociální pracovník řídí	profesní etický kodex	pravidla zaměstnavatele	osobní přesvědčení	ideologie
základní principy	právo klienta na sebeurčení, akceptace, důvěra atd.	povinnost organizace spravedlivě distribuovat zdroje a podporovat veřejné blaho	empatie, opravdovost, ryzost úmyslů	růst uvědomění, kolektivní akce
vhodná organizace	tam, kde je vysoký stupeň autonomie (např. soukromá praxe)	byrokratická organizace	nezávislá nezisková organizace, svépomocná skupina	nezávislá nezisková organizace, svépomocná skupina, nátlaková skupina
Názvosloví dle Musila a Růžičkové (2009)	profesionální pojetí	administrativní pojetí	filantropické pojetí	aktivistické pojetí

Zdroj: Matoušek (2003), s. 47, vlastní zpracování

Můžeme zde hovořit o analogii s pojetím sociální práce Musila a Růžičkové (2009), a proto tabulka obsahuje srovnávací řádek, který znázorňuje pouze jinou volbu názvosloví.

Jedním z důvodů, proč jsem zařadila typologii rolí do své diplomové práce je jejich souvislost s profesní identitou sociálních pracovníků, které se budu věnovat v následující kapitole.

4.3. Znaky profese a profesní identita

Janebová (2014) se v otázce identity sociální práce nejprve ptá, zda by sociální práce měla být nazývána jako profese, u níž se očekává odbornost, kvalita, určité specifické vzdělání a určitá profesní organizace, nebo raději jako obor, disciplína, činnost či aktivita, které se nevyznačují podobnými rysy. Označení považuje za podstatné kvůli vnímání prestiže sociální práce ve společnosti, také pro vlastní sebepojetí sociálních pracovníků a je podle ní v zájmu samotných sociálních pracovníků zasadit se o to, aby sociální práce byla označována za profesi. Aby profese sociálního pracovníka dostala společenského schválení, musí splňovat jeden ze čtyř možných vztahů – „Sociální práce jako“:

- agenda sociální kontroly zájmů společnosti
- reforma společnosti
- strukturální část společnosti
- prostředník mezi jednotlivci a společností

(Dubois, Miley, 1999, s. 23, in Smutek, 2005, s. 81)

Podle Banksové (2001) je sociální práce často považována za neplnohodnotnou profesi, a to hlavně z důvodu absence pevného teoretického základu, požadavku speciálních dovedností, které by měl sociální pracovník mít a rovněž tomuto přesvědčení nahrává

i rozpolcený přístup veřejnosti k autoritě sociálního pracovníka. Většina autorů přijímá, byť dle Janebové s výhradami, „**charakteristické znaky profese**“, jež vytvořil Greenwood (1954, in Janebová 2005, s. 4). Patří mezi ně:

1. **Systematická teoretická základna** – koherentní uspořádaný soubor znalostí a dovedností, předávaný vzdělávacím systémem,
2. **Profesní autorita** – respekt od jiných profesí, oborů a ze strany klientů, kteří vyhledali pomoc,
3. **Respekt komunity** – určitá privilegia, např. kontrola výkonu profese, dohled nad vzděláváním,
4. **Etický kodex** – upravuje jednání jednotlivých příslušníků profese
5. **Profesní kultura** – zahrnující specifické profesní hodnoty, normy a symboly, typické pro členy profese.

Tyto atributy dělají z profese profesi, avšak česká sociální práce je zcela nenaplnuje. Janebová (2005) to nepovažuje za závažný problém, neboť vytýká Greenwoodovi některé nedostatky jeho definice, například, že nereflektuje profesní vývoj s ohledem na změny ve společnosti. Na druhou stranu podotýká, že určité slabiny sociální práce lze postupně odstranit (tvorba a publikování systematické teoretické základny, zákonná regulace výkonu zaměstnání) a jako klad vyzdvihuje neustálou sebereflexi sociální práce a její trvalé zabývání se svým vlastním posláním.

Zita (2005) se domnívá, že je obtížné vymezit a **ohraničit profesi** sociálního pracovníka, a tak se zabývá obecnými charakteristickými znaky, popř. atributy tohoto povolání. Uvádí **diverzifikaci profese**, což znamená, že sociální práci nalezneme v mnohých resortech. **Mnohostrannost sociální práce** (multifunkčnost), je znakem, který má dvojitý význam. V první řadě to znamená, že „mnohostranně orientovaný sociální pracovník“ dokáže porozumět problémům v celé jejich šíři a poskytnou komplexní informace, rady a pomoc. Zita (2005) takového pracovníka dává do kontrastu se **specializací profese**, kdy se rozvíjí konkrétní zaměření, napomáhající zkvalitnění služeb sociální práce. Za nebezpečný důsledek specializace považuje další diverzifikaci profese a její rozštěpení a rozbití jako takové. V druhé řadě spatřuje význam mnohostrannosti v tom, že směřuje ke všem skupinám obyvatelstva a patří k běžné součásti každodenního života (Konopásek, 1995, in Smutek, 2005). S tím souvisí její **individualizace** a **univerzalizace**, kdy přestává být spojována pouze s určitými společenskými skupinami či vrstvami, což ale platí v našich podmínkách jen částečně, avšak vývoj v tomto ohledu je již patrný.

Zita (2005) dále hovoří o **výlučnosti** povolání sociálního pracovníka, kdy nelze prezentovat profesi jako výhradně pomáhající, neboť má také kontrolní funkci, protože

práva zahrnují také povinnosti a určitý stupeň kontroly je v sociální práci na místě. Nicméně tato skutečnost dává profesi rozporuplnou povahu. **Vysokoškolská edukace** zvýšila prestiž profese a vzdělání také posílilo pozici sociálních pracovníků v rámci spolupráce s odborníky z dalších profesí. Další charakteristikou je **dualita sociální práce**. Jedná se povinnost vůči jednotlivci i společnosti a nalezneme ji také ve spojení dvou výkonů povolání v jednom zaměstnání, kdy nejviditelnějším příkladem je sociální pracovník – úředník. Tendence standardizovat co se dá se stala nevyhnutelnou i pro sociální práci, přičemž se nejedná o negativum. **Standardy** jsou jistým ukazatelem profese. Například u nás máme od roku 1993 Minimální standard vzdělávání v sociální práci, který byl přijat Asociací vzdělavatelů v sociální práci (ASVSP). Konopásek (1995, s. 9, in Smutek, 2005, s. 83 – 84) rozlišuje tři základní skupiny minimálních standardů v sociální práci:

- a) **Standardy vzdělávací** – definují „vzdělanostní profil“ sociálního pracovníka a jsou součástí akreditačních systémů. Například definují podmínky, kdo je akreditovaným vzdělavatelem v sociální práci.
- b) **Standardy profesionální** – formují „profesionální profil“ sociálního pracovníka a zabývají se ochranou profese v rámci profesionálních sdružení a asociací.
- c) **Standardy vázané na zaměstnávání sociálních pracovníků** – vymezují „profil zaměstnání“ sociálního pracovníka a týkají se praktického výkonu sociální práce, za předpokladu respektování prvních dvou skupin standardů.

Diakritickými znaky jsou jednak **poskytování sociálního poradenství**, které dává Zita do souvislosti s multifunkčností sociální práce, přičemž podotýká, že by jím měli disponovat všichni sociální pracovníci v dostatečné kvalitě a jednak **poskytování sociální služeb** – myšleno „služby sociální práce“. Další charakteristikou je členění do jednotlivých rolových činností, ke kterému dochází v rámci povolání a nemusí být zcela koherentní. **Měřitelnost** efektivního výkonu sociálního pracovníka je obtížné a zároveň může být zdrojem frustrace, poněvadž sociální pracovník za sebou nezanechává okamžitě viditelné výsledky své vynaložené práce. Výsledky profesní práce mají navíc náhodný charakter, což znamená, že i když sociální pracovník udělá vše, tak jak má, úspěch není zaručen. V neposlední řadě se Zita (2005) zabývá stereotypním znakem, jímž je považování sociální práce za typicky **ženskou profesi**, což zmiňuje také Nečasová (2003) nebo Janebová (2014).

Charakteristika profese má souvislost s profesní identitou a jejím utvářením. Identita je jednou ze základních psychosociálních potřeb člověka, přičemž existují tři typy; osobní, skupinová a **profesní neboli kolektivní identita**, které se vzájemně pojí (Elichová, 2017). Zita (2005) míní, že „identita v institucionálním pohledu je konkrétní celistvou, ničím

nezaměnitelnou podstatou profese“ (Zita, 2005, s. 79) a dále pokračuje, že na základě splynutí vlastního sebeuvědomění s profesí, se člověk ztotožní s jejími znaky. Pro osobní a skupinovou identitu používají Musil a Růžičková (2009) pojmy individuální a sociální identita, jež se obě týkají jedincovo pojetí sebe sama. Individuální označuje vnitřní zkušenost, vnímání sebe jaký jsem a jaký chci být a sociální je sebepojetí jedince jako člena své společenské skupiny. V této podkapitole se budu zabývat identitou kolektivní, která je důležitá pro výkon kvalitní práce a rovněž představuje určitou „kulturu profese“. Tento typ identity zahrnuje aktivity, cíle, historii a zkušenosti profese, přičemž její upevňování se děje prostřednictvím společných norem, zákonů, metod, vizí a cílů do budoucna (tvorba programů), (Elichová, 2017). Klenovský (2010) dodává, že se rovněž podílí na sebeurčení člověka.

Autoři píšící o kolektivní identitě sociálního pracovníka se vyjadřují spíše v negativním duchu. Podle Musila (2008) má sociální práce mnohostrannou identitu, její obraz je různorodý způsobující nejasné názory na to, kdo je sociální pracovník, co konkrétního dělá a nepanuje jednota ani v definování jeho role. Jednota je přitom základním složkou profesní identity (Musil, 2008). Vágní představy se týkají nejen veřejnosti, ale také zákonodárců či vedoucích organizací sociálních služeb (Janebová, Musil, 2007). Znepokojující skutečností je, že leckdy nemají jasno ani samotní sociální pracovníci (Elichová 2017). Výzkum Musila a Růžičkové z roku 2000 a následné čtyři pojetí sociální práce popisované v podkapitole 4.2., byly také snahou o vymezení identity sociální práce, přičemž znalost jednotných typů sociálního pracovníka a neizolovanost od ostatních pojetí považují za základní krok ke snaze vedoucí.

Sociální práce je profesí s absencí soudržnosti sociálních pracovníků jako celku a převládá v ní chaos (Musil, 2008). Navrátil (1998) konstatuje, že chybí také přímé spojení s akademickou či praktickou rovinou sociální práce. Navíc profese bojuje s četnými předsudky, nekompaktním teoretickým zázemím a zmatenou laickou veřejností. Flídová (2017) nabízí a vlastně i shrnuje výčet příčin, které se podílí na krizi kolektivní identity:

- Historicko – kulturní kontext
- Postmoderna
- Rozmanitost oboru (cílové skupiny)
- Četnost teorií, metod
- Nedostačující kvalifikace pracovníků
- Lidský faktor (střet osobní a profesní roviny)
- Sociální práce jako systém dávek a služeb
- Mnohost a nejednota hodnot
- Neuspokojivé propojení uvnitř profese
- Procesuální charakter profesní identity

Hůle (2015) se domnívá, že sociální práci poškodilo přijetí zákona o sociálních službách, který přitom bývá chápán jako přelomová norma poskytující pevný společenský i legislativní rámec sociální práci (Elichová, 2017). Podle autora přinesl pro obor zátěž v podobě leckdy nesmyslné administrativy a ze sociální práce se tak stala profese, které jde pouze o naplnění standardů, o jejichž smyslu pochybuje.

Podobně jako Hůle vidí situaci Elichová (2017), jež v souvislosti s tímto zákonem hovoří o ohrožení identity sociální práce, leč nezáměrně. Přinesl vymezení sociálního pracovníka, typologii sociálních služeb a nový způsob jejich financování, novou dávku – příspěvek na péči, a také požadavky na poskytovatele služeb i na sociálního pracovníka. Dle Elichové (2017) však upravuje pouze jednu oblast, ve které je sociální práce vykonávána a tou jsou sociální služby, čímž „více či méně činí ze sociální práce nástroj své sociální politiky a ze sociálního pracovníka svého úředníka“ (Elichová, 2017, s. 22). Zákon 108/2006 Sb. má mimo to svůj díl na zaměňování sociální práce za sociální služby.

Situace však není tak drastická, jak by se nyní mohlo zdát. Pozitivním faktem je, že vyšší kvalitě sociální práce a tím i kladné profesní identitě, přispívá profesionalizace, s níž jsou spojeny, například etické kodexy či Minimální standard vzdělávání v sociální práci atp. Podporu by kolektivní identita sociálních pracovníků mohla nalézt v připravovaném profesním zákoně, jehož účelem má rovněž být zajištění kvality výkonu profese. Avšak je potřeba počítat s tím, že změna by nenastala hned od nabytí jeho účinnosti, neboť se jedná o běh na dlouhou trať (Elichová, 2017). Nečasová (2003) vidí možnost zlepšení situace identity v etice, jež napomáhá ztotožnit se s oborem a vede k větší jistotě při výkonu sociální práce a Elichová (2017) míní, že sociální práci by pomohly také významné osobnosti a ikony oboru, jež by se zasazovaly o její správný vývoj i směřování. Jestli chce mít profese určitý kredit, stojí za úvahu zřízení profesní komory s povinným členstvím zastupující zájmy sociálních pracovníků, přičemž by byla rovněž místem, kam by se mohl obrátit klient, který by se cítil poškozen jednáním sociálního pracovníka. Podle Tomeše a Koldinské (2017) je sdružování sociálních pracovníků jedním z hledisek kvality poskytované sociální práce (více podkapitola 4.3.1. Profesní organizace).

Zatím mohou sami sociální pracovníci pracovat na své kolektivní identitě cestou „poznání sebe sama, sebeřízení a péče o sebe až po přijetí profesních hodnot a rozvoj svého etického uvědomění“ (Elichová, 2017, s. 36). Na závěr je potřeba podotknout, že profesní identita je proces, který se stále vytváří a formuje a nelze o ní hovořit jako o hotové věci (Klenovský, 2010) a že téma této podkapitoly velmi úzce souvisí s oddílem, kde se budu zabývat profesní prestiží.

4.3.1. Profesní organizace

Na domácím poli sociální práce nemáme žádný právní předpis upravující požadavky na sdružování sociálních pracovníků, přitom má profesní sdružování spoustu výhod; slouží k výměně zkušeností, vzájemné pomoci a zastupování společných zájmů, k lepšímu zabezpečení a garanci vzdělávání a také přehlednější orientaci klientů sociálních služeb.

V České republice chybí profesní komora, jež by sociální pracovníky jednotila, chránila a tím posilovala jejich společenský status. Zahraniční zkušenosti mohou být pro ČR inspirací. Příkladně ve Velké Británii funguje „Asociace sociálních pracovníků“ jež vznikla spojováním nestátních profesních organizací, nikoliv jako veřejnoprávní instituce ze zákona a plní úkoly, které má u nás na starost například Advokátní komora, Lékařská, Stomatologická či Farmaceutická komora (Tomeš, Koldinská, 2017). U nás existují organizace sdružující sociální pracovníky, problémem je jejich nejednotnost a také, že nevznikají na specializovaném právním základě, nýbrž na obecném. Příkladně se jedná se o tyto profesní sdružení:

- Společnost sociálních pracovníků – člen Mezinárodní asociace sociálních pracovníků (IFSW)
- Profesionální komora sociálních pracovníků
- Česká asociace streetwork
- Sdružení pro probaci a mediaci v justici, o.s.
- Sdružení SKOK (Stálá komise oborové konference nestátních neziskových organizací působících v sociální a zdravotně sociální oblasti)
- Asociace vzdělavatelů v sociální práci (není asociací sociálních pracovníků v pravém slova smyslu) – vydává časopis Sociální práce / Sociálna práca
- Rada pro rozvoj sociální práce
- Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

Je potřeba zmínit, že v České republice je situace dosti specifická. Většina autorů se shoduje na důležitosti zřízení profesní komory, ale samotní sociální pracovníci jednoznačně pro nejsou. Například v anketě „Potřebují sociální pracovníci v ČR profesní komoru?“ z roku 2014 vyjadřovaly hlasy s odpovědí „ne, nepotřebují“ a „spíše nepotřebují“ převahu nad hlasy souhlasnými (Sociální práce / Sociálna práca, 2014). Je to dáno faktem, že sociální pracovníci vnímají možnou profesní komoru jako další „nařízení shora“, „mloch“ či jako „byznys pro hrstku vyvolených“ nebo se v horším případě o toto téma vůbec nezajímají. V lepším případě by ji měli naopak považovat za aktivitu, která podpoří identitu i postavení oboru sociální práce (Elichová, 2017).

4.4. Profesní prestiž

Ačkoliv nerada, začínám tuto kapitulu nepozitivním konstatováním – sociální práce je profesí, která ve společnosti není příliš uznávána. Pro některé sociální pracovníky, zejména filantropicky orientované, je prestiž tématem nepodstatným, neboť se soustředí hlavně na pomoc klientům, avšak i zvyšování prestiže profese má význam pro sociální práci (například v oblasti financování). Sociální pracovníci upozorňují zadavatele na problémy klientů, nabízejí alternativy jejich řešení a hovoří o výhodách, jež podpora takových klientů může přinést celé společnosti. Může se ale stát, že kvůli své nízké váženosti nebudou sociální pracovníci vyslyšeni a získají finanční prostředky pouze na „uhašení“ nejvíce viditelných problémů, přičemž na preventivní aktivity, které jsou rovněž velmi důležité, nedostanou s nejvyšší pravděpodobností nic (Janebová, 2014). Stoprocentní podíl na takových situacích prestiž sociálních pracovníků ale nemá. Bohužel se setkáváme také s podřizováním sociální práce sociální politice, popřípadě momentálním politickým zájmům, kdy jde leckdy o politický kalkul s cílem neodradit své voliče. Tato slova demonstrují na konkrétním příkladu: Vyšší prioritu bude mít finanční podpora služeb pro seniory, nežli služby pro osoby bez přístřeší či menšiny (Elichová, 2017).

Negativní hodnocení sociální práce se zde neobjevilo ze dne na den. Nízká prestiž má souvislost s historickou degradací sociálních pracovníků v období reálného socialismu (Šiklová, 2007). Minulý režim se zasadil o podceňování, zakořeněnou administrativní podobu a nedobrou pověst sociální práce (viz kapitola 2. Historický exkurz). Avšak existují i další důvody, proč profese není dostatečně prestižní. Nahrává tomu skutečnost, že je tradičně ženským povoláním a v rámci pečování o druhé se má za to, že není potřeba žádných speciálních znalostí, schopností a dovedností (Nečasová, 2003). K tomuto názoru se připojuje také Janebová (2014) a dodává, že u nás obecně mají ženské profese menší uznání nežli povolání mužská.

Vliv na hodnocení sociální práce mají také média, kde je sociální práce vyobrazována především jako služba pro seniory, zdravotně postižené, práce s romskou komunitou a oblast sociálně – právní ochrany dětí, zejména nepopulárních sociálních opatření, přičemž určitým prototypem sociální pracovnice se stala Zubatá z filmu Kolja (Janebová, 2014). Elichová (2017) hovoří o obrovském podílu, který na negativním obrazu sociálního pracovníka média mají, jelikož předáváním informací tvoří obraz sociální reality. Mají v oblibě poukazovat na případy pochybení sociálních pracovníků, zatímco dobré příklady téměř nezmiňují a vyobrazují tak sociálního pracovníka jako nepříjemného úředníka, který touží po odebrání dětí z rodiny. Weinlichová (2009 in Janebová, 2014) analyzovala tištěná média (MF Dnes a Právo, rok 2008) a odhalila, že provádění sociální práce je spojováno s oblastí státní správy a články popisující působení a aktivitu nestátních organizací nebyly považovány za činnosti

sociální práce. Veřejnost stále vnímá sociálního pracovníka stále jako „úředníka sedícího na státních penězích“ (Jankovský, 2007, s. 42), a možná spolu s nedostatečně vyvinutým kritickým myšlením tak lidé pouze přejímají informace, které se dočetli v novinách, viděli v televizi nebo na sociálních sítích a všechny je považují za ryze pravdivé.

Dále je také možné tvrdit, že „nízký status klientů sociální práce se pak většinou přenáší na sociální pracovníky“ (Janebová, 2014, s. 14). Dokonce někteří naši političtí představitelé se vyjadřují dosti nevalně o sociální práci. Na mysli mám například názor Tomia Okamury, který v rámci předvolební kampaně v roce 2013 použil slova jako „parazitující“ obor nebo dokonce obor, který sám vytváří sociální problémy. Když k tomu připočteme, že samotní sociální pracovníci neumějí vysvětlit přínos sociální práce, k váženosti profese to vůbec nepřispívá.

Další hypotetickou příčinou by mohli být zklamaní klienti, kterým sociální pracovník neposkytl očekávanou pomoc. Tato situace však může nastat i přes to, že sociální pracovník učiní vše, jak má. Omezené možnosti řešení, obzvláště problémů mající strukturální příčiny (diskriminace, ekonomická recese, nezaměstnanost apod.) vedou celkem logicky k pocitům trpkosti, rozčarování a nedůvěry směrem k celé sociální práci (Janebová, 2014).

Z dostupných průzkumů prestiže profesí, které v ČR realizuje Centrum pro výzkum veřejného mínění (CVVM) můžeme posoudit, která povolání jsou společensky uznávaná. CVVM realizovalo takové šetření v letech 2005 – 2007, 2011, 2013 a 2016, přičemž respondenti bodovali šestadvacet předložených profesí. Nutno podotknout, že povolání sociální pracovník v předneseném seznamu ani nefigurovalo, což může naznačovat, že ani zadavatelé průzkumu nepočítají s určitou významností tohoto povolání. Navzdory tomu je příhodné si výsledky posledního únorového výzkumu z roku 2016 shrnout; první místo v žebříčku zaujímá dlouhodobě profese lékaře, za ní s lehkým odstupem následuje vědec, třetí místo patří zdravotní sestře, čtvrté místo obsadil učitel na vysoké škole a za ním se umístil učitel na základní škole. Výsledný žebříček se v průběhu zkoumaných let téměř neobměňoval, a tak lze konstatovat, že naše společnost je v hodnocení profesní prestiže, které je ukazatelem určitého průsečíku sociální struktury společnosti a hodnot, konzistentní. Tabulku s celkovým pořadím i se srovnáním v čase uvádím v příloze č. 5.

Jak ale tedy zvýšit prestiž profese sociálního pracovníka ve společnosti? Janebová (2014) apeluje na tento požadavek a dává konkrétní doporučení. Samotní sociální pracovníci se o to mohou zasadit například tím, že:

- Budou uvažovat nad smyslem sociální práce, přemítat, co vlastně sociální práce je, aby znali odlišnost od jiných pomáhajících povolání
- Pokusí se aktivně vyjasňovat poslání sociální práce vůči veřejnosti, politikům, jiným profesím i klientům

- Budou používat odborné postupy a komplexní přístup k pomoci klientům, se snahou ovlivnit a změnit sociální prostředí, jež je leckdy příčinou nepříznivých situací klientů
- Budou využívat oprávněné postupy spolu s odbornými poznatky sociální práce
- Budou se aktivně účastnit na založení a fungování samosprávné profesní komory (může být jedním z nástrojů prosazování zájmů profese i samotných klientů)
- Nebudou pasivní ke vzdělávání v teorii profese a budou participovat na rozvoji odborné teoretické základny
- Budou se snažit o formulování a praktické uplatňování etických zásad a principů sociální práce

Autorka dále uvádí, že většina společnosti, pod kterou si můžeme konkrétně znázornit například politiky, kolegy z jiných pomáhajících profesí, případně klienty nebo veřejné mínění obecně, nerozumí smyslu a užitečnosti sociální práce, přičemž patrně nemají ponětí o tom, jaké specifické problémy společnosti sociální práce řeší a dokonce ani nepředpokládají, že by je řešit uměla. Tato skutečnost vede k nízké prestiži sociální práce a není v tomto ohledu divu, protože lidé si nedokážou cenit toho, čemu ani nerozumí.

4.5. Vzdělání sociálních pracovníků

Vzdělání je významným aspektem pro celý lidský život. Učení neprobíhá pouze ve školních lavicích, děje se celoživotně a znamená dosažení znalostí, dovedností a postojů skrze zkušenosti, které člověk nabývá. „Je chápáno jako předpoklad pro fungování ve společnosti a také pro získání odborného vzdělání a k výkonu určité kvalifikace“ (Elichová, 2017, s. 65).

Někteří autoři se na současný stav vzdělávání v sociální práci dívají kriticky. Například podle Chytila (2007) je vzdělávání nedostatečně flexibilní vzhledem k modernizačním tendencím. Jeho obsahem nemá být předávání abstraktních vědomostí, ale naopak užitečné dovednosti a schopnosti pro rychle se měnící poptávku na trhu práce. Optimální nastavení vzdělávání je jednou z cest ke zlepšení postavení sociální práce, včetně její profesionality, identity, prestiže, pojetí rolí a hodnot (Elichová, 2017).

Kromě předpokladu plné svéprávnosti, zdravotní způsobilosti a bezúhonnosti, musí sociální pracovník splňovat také určitou kvalifikaci v podobě vzdělání. Vzdělání sociálních pracovníků upravuje zákon o sociálních službách v §110 a odbornou způsobilostí k výkonu sociálního pracovníka je:

- a) *vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,*
- b) *vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologie, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu.*

Zákon 108/2006 Sb. myslel také na sociální pracovníky, kteří profesi vykonávali ještě před existencí zákona o sociálních službách (ZSS), kdy požadavky na vzdělání nebyly legislativně ukotveny. Ti v tzv. přechodném období museli:

- absolvovat akreditované vzdělávací kurzy v oblastech uvedených v bodech a) a b) v minimálním rozsahu 200 hodin, za podmínky nejméně pětileté praxe výkonu povolání sociálního pracovníka, přičemž jedinec musel mít ukončené vysokoškolské vzdělání, jež nemuselo být z oblasti uvedené v bodě b).

Sociálním pracovníkům, kteří ke dni nabytí účinnosti zákona o sociálních službách (tj. 1. 1. 2007) vykonávali profesi, byla stanovena lhůta 7 let (tj. do 31. 12. 2014) pro splnění popsaných požadavků. V případě, že sociální pracovník dosáhl 50 let věku ke dni účinnosti ZSS, jeho odborná způsobilost je považována za splněnou (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2016).

- absolvovat akreditované vzdělávací kurzy v oblastech uvedených v bodech a) a b), v minimálním rozsahu 200 hodin, za podmínky nejméně desetileté praxe výkonu povolání sociálního pracovníka, přičemž jedinec musel mít střední vzdělání s maturitní zkouškou v sociálně – právním oboru, ukončené nejpozději 31. 12. 1998.

Tyto kvalifikační požadavky museli pracovníci splnit do lhůty 10 let (tj. do 31. 12. 2016) od nabytí účinnosti ZSS a rovněž zde platilo, pokud sociální pracovník dosáhl 50 let věku ke dni účinnosti ZSS, jeho odborná způsobilost byla považována za splněnou.

Pokud sociální pracovník nesplnil požadavky do zákonné lhůty, nemohl profesi nadále vykonávat. Tomeš a Koldinská (2017, s. 95) se vyjadřují o absolvování 200 hodin akreditovaného kurzu jako o jisté toleranci, která byla pochopitelná vzhledem k nedostatku kvalifikovaných pracovníků, ale je podle nich nejmenším vhodné striktně vyžadovat vysokoškolské, resp. vyšší odborné vzdělání v oboru sociální práce.

Učení v sociální práci je celoživotním procesem, neboť zákon upravuje také **další vzdělávání sociálních pracovníků**, kterým si pracovník obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Toto vzdělávání by mělo mít rozsah nejméně 24 hodin za jeden kalendářní rok a zaměstnavatel je povinen ho sociálnímu pracovníkovi zabezpečit. Může mít formu specializačního vzdělávání, které navazuje na získanou odbornou způsobilost a je zajišťované vysokými školami nebo vyššími odbornými školami, dále odborné stáže v zařízeních sociálních služeb, účasti na akreditovaných kurzech či školicích akcích, uvádí zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách, §111. Tomeš a Koldinská (2017) vnímají důležitost dalšího vzdělávání, které může fungovat jako nástroj prevence syndromu vyhoření či zvyšování kvality poskytované sociální práce, a proto považují 24 výukových hodin za nedostatečný rozsah a doporučují jeho navýšení. Zároveň se domnívají, že sociální pracovníci by měli být také právnícky, sociologicky a psychologicky vzděláni.

5. Reflexe profese sociálními pracovníky

Již od počátků své diplomové práce jsem věděla, že mne bude zajímat mínění sociálních pracovníků a jejich náhled na dané téma. Autoři, které mnohdy cituji v teoretickém základu své diplomové práce (např. Musil, Elichová, Janebová), se zdají být skeptičtí k pozitivnímu vnímání sociální práce okolím – ať už se jedná o veřejnost, zákonodárce, zainteresované odborníky či dokonce samotné sociální pracovníky. Tuto skepsi však nelze zobecňovat jako všeobecně platnou. V opozici ke jmenovaným autorům stojí kupříkladu názor docenta Jankovského z roku 2007, který hovoří o vzestupu významu a společenského statusu profese sociálního pracovníka. Výzkumné šetření si klade za cíl poskytnout kvalitativní výpověď o tom, jaké jsou aktuální názory sociálních pracovníků na jejich profesi.

5.1. Hlavní cíl výzkumného šetření a dílčí cíle

Cílem této diplomové práce je zmapovat názor sociálních pracovníků na jejich profesi, a proto hlavní výzkumná otázka (HVO) zní: „Jak sociální pracovníci reflektují svou profesi?“. Během svého šetření chci získat informace, které se týkají osobních pohledů sociálního pracovníka, jaký mají názor na osobu sociálního pracovníka, společenský status profese (prestiž), současný stav sociální práce zejména v rámci dnešní doby a zda si všímají etické podstaty svého povolání. S ohledem na popsání jsem vytvořila čtyři dílčí cíle, které pomohou naplnit cíl hlavní:

1. Zjistit, jak sociální pracovníci reflektují osobu sociálního pracovníka (taktéž sami sebe) v kontextu profese.
2. Zjistit, jak sociální pracovníci hodnotí současný stav sociální práce.
3. Zjistit, jak se sociální pracovníci dívají na prestiž své profese.
4. Zjistit, jak sociální pracovníci reflektují etický rozměr sociální práce.

5.2. Transformace dílčích cílů

Na základě vytvořených dílčích cílů, které byly převedeny do podoby dílčích výzkumných otázek (DVO), byly stanoveny tazatelské otázky směřující k mým respondentům při rozhovorech.

DVO1: Jak sociální pracovníci reflektují osobu sociálního pracovníka (taktéž sami sebe) v kontextu profese?

TO1: Proč jste se rozhodl/a pro povolání sociálního pracovníka?

TO2: Co na své profesi spatřujete jako negativní?

TO3: Kromě péče o klienty, věnujete pozornost také sobě samým?

- TO4: Napadlo Vás někdy, že změníte svou profesi? Pokud ano, proč?
- TO5: Kdo je podle Vás sociální pracovník a jaké vlastnosti by měl mít?
- TO6: Jaké dovednosti a znalosti považujete za důležité pro výkon profese?
- TO7: Jak by podle Vás mělo vypadat povinné další vzdělávání sociálních pracovníků ve své optimální podobě?

DVO2: Jak sociální pracovníci hodnotí současný stav sociální práce?

- TO8: Jak se podle Vás odráží současná doba na výkonu sociální práce?
- TO9: Jaký vliv má podle Vás historie sociální práce na její současný stav?
- TO10: Myslíte si, že je v dnešní době důležitá profesní identita sociálních pracovníků?

DVO3: Jak se sociální pracovníci dívají na prestiž své profese?

- TO11: Jak hodnotíte renomé svého oboru?
- TO12: Co si myslíte, že je příčinou nízké profesní prestiže?
- TO13: Co podle Vás ovlivňuje mínění veřejnosti o profesi sociálního pracovníka?
- TO14: Myslíte si, že prestiž profese nějakým způsobem ovlivňuje, že sociální práci vykonávají spíše ženy?
- TO15: Napadá Vás nějaký způsob, jak prestiž profese ve společnosti zvýšit?

DVO4: Jak sociální pracovníci reflektují etický rozměr sociální práce?

- TO16: Myslíte si, že má etika v sociální práci nějaký smysl či místo?
- TO17: Dostala jste se někdy do situace řešení etického dilematu?
- TO18: Pomáhá / pomohl Vám v určitých situacích a při rozhodování etický kodex?
- TO19: Měl by podle Vás mít etický kodex právní závaznost?

5.3. Volba výzkumné strategie

Zvolila jsem kvalitativní přístup. Hendl (2008) přirovnává práci kvalitativního výzkumníka k činnosti detektiva, neboť pátrá po jakýchkoliv informacích, jež by mohly osvětlit výzkumné otázky. Kvalitativní strategie nabízí také možnost modifikace nebo doplňování výzkumných otázek v průběhu výzkumu a taktéž během sběru a analýzy dat. Proto zde hovoříme o induktivní metodě poznávání, kdy až po dosažení určitého množství dat lze hledat pravidelnosti, jež se v nich objevují. Charakteristický je spíše méně rozsáhlý vzorek respondentů. Důvod volby kvalitativního výzkumu vyplývá rovněž z hlavního cíle této diplomové práce – chci zjistit názor, tudíž širší vhled na danou problematiku od jednotlivých profesionálů. Využitou technikou byl řízený (strukturovaný) rozhovor a následný rozbor odpovědí.

5.4. Výběr respondentů

Respondenti byli určeni záměrným výběrem a vzorek tvořilo 10 sociálních pracovníků, přičemž první polovina z nich působí ve státní sféře a druhá v nestátním sektoru. Vzhledem k výraznějšímu zastoupení žen v profesi nehrálo pohlaví sociálních pracovníků žádnou významnou roli. Podařilo se mi oslovit osm žen a dva muže. Kritériem bylo ukončené vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání v oboru, tak jak jej požaduje také zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, §110. Respondenti budou v kapitole 6. Data a interpretace označovány písmenem a číslem (R1 – respondent č. 1, R2 – respondent č. 2, atd.) a v následující tabulce uvádím jejich základní údaje.

Tabulka č. 3 – Údaje o respondentech

Respondent	Vzdělání	Současné působíště	Sektor	Věk	Doba praxe	Pohlaví
R1	Bc.	Nezisková organizace	Nestátní	26	2 roky	Žena
R2	Bc.	OSPOD	Státní	25	7 měsíců	Žena
R3	Bc.	Sociální pracovník, Odbor sociálních věcí	Státní	53	20 let	Žena
R4	Bc.	Nezisková organizace	Nestátní	43	2 roky	Žena
R5	Mgr.	OSPOD	Státní	41	3 roky	Žena
R6	Mgr.	Sociální pracovník, Odbor sociálních věcí	Státní	36	14 let	Muž
R7	Bc.	Nezisková organizace	Nestátní	25	1 rok	Žena
R8	Bc.	Občanská poradna	Nestátní	26	1,5 roku	Žena
R9	Mgr.	Nízkoprahové zařízení	Nestátní	25	2,5 roku	Žena
R10	Mgr.	Veřejný opatrovník	Státní	44	19 let	Muž

5.5. Průběh šetření

Rozhovory probíhaly v průběhu měsíce května 2019 a první polovině června téhož roku, po předchozí osobní, telefonické či elektronické domluvě. Respondenti byli seznámeni s tématem, hlavním cílem a s informací, že získaná data budou využita pouze pro účely mé diplomové práce. Rovněž jsem je ujistila o zachování jejich anonymity, přičemž bylo důležité podotknout, že respondenty nebudu z ničeho zkoušet a mým záměrem je získat jejich názor a pohled na danou problematiku. Na základě podmínky anonymity vynechávám konkrétní popis zařízení, v nichž respondenti pracují. Respondentům jsem rovněž garantovala právo neodpovědět na některou z pokládaných otázek, ale nikdo z dotazovaných jej nevyužil.

Některé otázky byly formulovány tak, že umožňovaly jednoslovné odpovědi. Informantům bylo řečeno, že pokud cítí potřebu se k dané otázce více vyjádřit, rozhodně mají možnost, a tak záleželo vždy na nich, jak svou odpověď rozvedou. Jedna otázka (č. 7) byla koncipována s možností výběru ze tří daných variant a nikomu z dotazovaných nedělala potíže.

Respondentům bylo nabídnuto seznámit se s otázkami před samotným rozhovorem, aby si své odpovědi mohli dostatečně promyslet. Tento návrh využili všichni a nakonec z časových důvodů dva respondenti zaslali své odpovědi elektronickou formou. Poskytnuté rozhovory se odehrávaly na pracovištích respondentů, časové rozpětí jednoho interview se pohybovalo okolo 30 – 45 minut. Ze spolupráce s respondenty byly pořizovány psané záznamy a následně proběhla jejich transkripce do počítače.

5.6. Zvážení limitů

Zhodnocení a konstataci, zda výzkum přinese validní výsledky, lze provést před zahájením šetření. Po vzoru konstruktivisticky zaměřených metodologů, Lincolnové a Gubyho (1985 in Hendl, 2008), si každý výzkumník může položit čtyři problematické otázky:

Jakou pravdivostní hodnotu mají výpovědi respondentů?

Není vyloučeno, že výběr jiných respondentů by přinesl odlišné výsledky, a proto zjištěné informace (názory) nelze zobecnit na všechny sociální pracovníky. Zde shledávám limit svého výzkumu. Avšak musím podotknout, že problematika je v této diplomové práci zkoumána kvalitativně na úrovni jednotlivců a na základě stanoveného vzorku s cílem získat podrobný popis a vzhled do dané problematiky byl záměr naplněn, rovněž i pravdivostní hodnota výpovědí.

Lze zjištěné skutečnosti aplikovat v jiném prostředí, popř. u jiných skupin lidí?

Získaná data nemusí být zobecnitelná ani do jiného prostředí, což je platné pro celou oblast kvalitativní výzkumné strategie (Hendl, 2008). Každý jedinec má jinou představu, názor, jinak vnímá svou osobní spokojenost. Popsané faktory jsou vázány také na vnější podmínky, jež jedince, v tomto případě sociálního pracovníka, ovlivňují. S otázkou aplikovatelnosti nelze příliš kooperovat, neboť se můžeme pouze domnívat, že by osoby v jiném prostředí či jiné skupiny lidí měli jiné názory a statistické hodnocení není kvalitativní metodě vlastní. Můžu ještě konstatovat, že pro danou problematiku by byl jistě využitelný plošný kvantitativní výzkum.

Mají získaná data konzistentní, opakovatelný charakter?

Nedá se popřít pravděpodobnost, že na respondenty mohl působit například momentální psychický stav, situace v zaměstnání či aktuální řešené případy. Možným odchylkám v odpovědích jsem se pokusila vyhnout tím, že jsem informantům rozeslala své otázky ještě před rozhovorem. Domnívám se, že jsem od svých respondentů získala data mající konzistentní a opakovatelný charakter.

Jak zajistit neutralitu výsledků výzkumu?

Jednou z nevýhod kvalitativního přístupu je snadnější ovlivnitelnost výsledků osobními preferencemi výzkumníka (Hendl, 2008). Z tohoto důvodu nebyly odpovědi informantů během interview nijak hodnoceny a nedošlo ani k žádné manipulaci s názory respondentů, neboť můj osobní postoj nebyl do hovorů vnášen.

Na základě zvážení limitů si netroufám tvrdit, že provedené výzkumné šetření přinese zobecnitelné výsledky, nýbrž určitou výseč pohledů. Záměrem je zjistit názory sociálních pracovníků a analyzovat, jak nahlíží na svou profesi. Přínos spatřuji v tom, že na základě mého výzkumného šetření se čtenář může dozvědět o aktuální reflexi profese přímo sociálními pracovníky.

5.7. Etické zásady

Výzkum neporušuje etická hlediska. Respondenti vyjádřili svůj informovaný souhlas ústní formou. Rozhovory probíhaly jen za mé a respondentovi přítomnosti, informant mohl tedy nenuceně a uvolněně odpovídat na kladené otázky či vysvětlovat své pocity – byla naplněna podmínka emočního bezpečí. Dotazovaní byli obeznámeni také s možností kdykoliv ukončit svou účast na výzkumu. Kdyby se rozhodli pro odmítnutí spolupráce, jejich vůle by byla plně respektována, avšak v rámci mého výzkumného šetření taková situace nenastala. Požadavek zachování anonymity, podle Hendla (2008) lépe řečeno „soukromí“ popisují již v podkapitole 5.5. Průběh šetření.

5.8. Metoda zpracování dat

Hendl (2008) uvádí, že kvalitativní materiály nemají strukturovanou podobu dat, tak jako tomu je u kvantitativního přístupu, což komplikuje jejich vyhodnocení. K interpretacím dat jsou proto běžně připojovány části doslovných výroků z interview.

Můj výzkumný rozhovor tvořily především otevřené otázky, ke kterým jsem v následující kapitole doplňovala plné citace částí rozhovoru. V případě otázek uzavřených (otázky č. 3, 4, 10, 14, 16, 17, 18, 19) a jedné otázky s možností výběru ze tří daných variant (ot. č. 7) jsem využila způsob grafického znázornění spolu s okomentováním výsledků. Pokud respondent využil příležitost své další poznámky k uzavřené otázce, jeho komentář jsem připojila ke slovnímu hodnocení výsledků. Dále jsem se u dvou uzavřených otázek (otázka č. 18, 19) pokusila odstupňovat odpověď dle Likertovy šály.

Na základě získaných informací od respondentů jsem mohla graficky znázornit také výsledky dvou otevřených otázek, konkrétně č. 9 a č. 11. Vyjádření závěrů pomocí grafů považuji za přínosné vzhledem k lepší přehlednosti a orientaci.

6. Data a interpretace

Podkapitoly v tomto oddíle nesou název dle záměru HVO (reflexe) i na základě obsahu dílčích cílů (popř. DVO) a interpretuji v nich výsledky svého výzkumného šetření podle jednotlivých tazatelských otázek. Pro vyšší přehlednost a jednoduchost textu jsem se rozhodla užívat generického maskulina „respondent“, ačkoliv mezi informanty byly převážně ženy.

6.1. Reflexe osoby sociálního pracovníka

V prvním okruhu se otázky týkají jak osoby respondenta samotného, tak jeho vnímání osoby sociálního pracovníka obecně, čímž dotazování získává dvojí perspektivu.

TO1

Proč jste se rozhodl/a pro povolání sociálního pracovníka?

Důvody mých respondentů byly různé. Opakující se motiv pro volbu povolání sociálního pracovníka byla **smysluplnost profese a naplnění vlastního života** (R1, R4, R6, R8, R9). Pro Respondenta 8 bylo rozhodnutí dělat sociálního pracovníka ovlivněno ještě inspirací z blízké rodiny – **R8**: „*Moje maminka pracuje jako sociální pracovník už roky. Říkala mi, že by mi taková práce šla, což určitě přispělo k volbě tohoto povolání. Nyní to dělám, protože mám pocit, že dělám něco smysluplného*“.

R3 zmínila jako důvod své volby „*zájem o problémy lidí*“ a dva respondenti výslovně uvedli, že je **baví práce s lidmi** (R2, R7). R2 také podotkla **užitek povolání** v kontextu společnosti. **R2**: „*Vždy jsem chtěla dělat povolání, které bude nějakým způsobem prospěšné pro společnost. Sociální práci jsem si vybrala především proto, že mi pomoc lidem v těžké sociální situaci přijde důležitá*“. Pro R5 a R10 **nebyl** výběr profese sociálního pracovníka **prvoplánový**. **R5** uvedla: „*Chtěla jsem být zdravotní sestra, ale vystudovala jsem jiný obor, který mě nenaplňoval, proto jsem se rozhodla vystudovat vysokou školu se zaměřením na sociální oblast, která je té zdravotní nejbližší*“ a **R10**: „*K sociální práci jsem se dostal čistě náhodou, po dokončení VŠ jsem vzal první zaměstnání, které se mi naskytlo*.“

TO2

Co na své profesi spatřujete jako negativní?

Tři respondenti se negativně vyjádřili k **finančnímu ohodnocení profese** (R1, R2, R7). **R1**: „*Vadí mi, že sociální práce je finančně podhodnocená. Negativum spatřuji také v nevědomosti běžných lidí. Oni nevědí, co je náplní sociální práce, protože informovanost je většinou smršknutá na příspěvky nebo domovy pro seniory*.“ **R2**: „*Negativní je nedostatečné*

finanční ohodnocení a neznalost oboru v populaci. Hodně lidí, a to i vysokoškolsky vzdělaných, považuje sociální práci za práci s lidmi bez přístřeší, případně na úřadu práce. Víc si pod tím nedokážou představit a považují sociálního pracovníka za zbytečné a podřadné povolání.“

R7: „Vadí mi malé finanční ohodnocení.“

Z výpovědí Respondenta 1 a 2 je vidno také znepokojení **špatnou informovaností a malým povědomím o profesi**. Podobně se vyjádřil i **R6:** „Primárně mi vadí nízké mínění o sociální práci ve společnosti a domněnka, že ji může dělat každý.“

Čtyři respondenti (R3, R8, R9, R10) se shodli na **psychické náročnosti profese**. **R8** doplnila: „Je to psychicky náročná práce. Často ovlivňuje moji náladu, i když už v práci nejsem.“

R4 zmínila **velké množství administrativy**: „Máme spoustu administrativy, která bohužel stále narůstá.“ a **R5** spatřuje negativa v tomto: „Pracujeme s lidským neštěstím, často smutné příběhy. Máme také málo pozitivní zpětné vazby.“

TO3

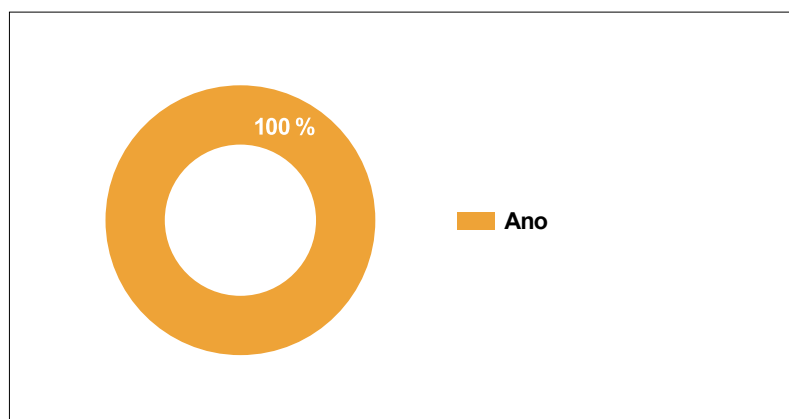
Kromě péče o klienty, věnujete pozornost také sobě samým?

Tuto otázku jsem koncipovala jako uzavřenou, očekávala jsem kladnou odpověď všech svých dotazovaných.

Od osmi respondentů jsem získala odpověď **ano** – věnují pozornost sobě samým prostřednictvím svých koníčků a zájmových aktivit.

Dva informanti odpověděli souhlasným „**ano, snažím se**“ (R2, R5). **R2** doplnila: „Práce na OSPOD je hlavně na psychiku hodně náročná a ne vždycky je snadné zbavit se myšlenek na těžké životní situace některých dětí, se kterými v rámci své práce přicházím do styku.“ **R5:** „Přála bych si mít více času na své koníčky, ale není to snadné, když máte ještě rodinu. To tak je u každé profese. Člověk to prostě musí umět nějak skloubit.“ Jednoznačnou odpověď vykresluje následující graf.

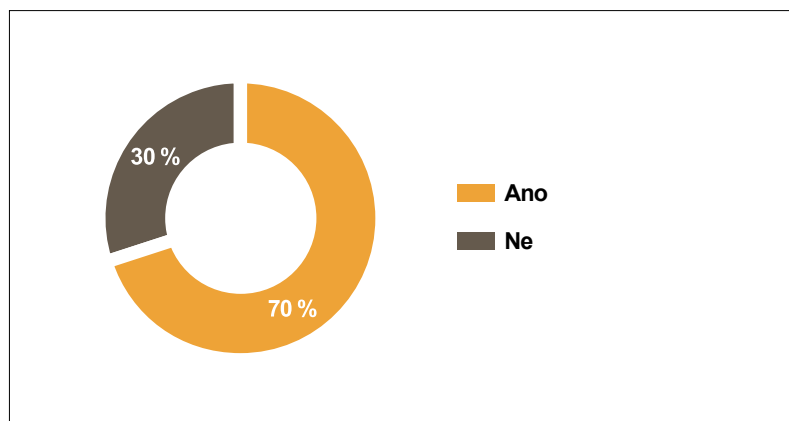
Graf č. 1 – Pozornost sobě samým



Pouze tři respondenti (R4, R5, R7) vyjádřili „ne“ v souvislosti s chtěnou změnou svého povolání. **R7** k tomu dodala: „*Ne, nenapadlo, ale jsou dny, kdy si říkám, jestli bych někde mimo sociální práci neměla víc čistou hlavu.*“

Ostatní informanti odpověděli „ano“ a jejich důvody přikládám. Například **R1** uvádí: „*Nízké finanční ohodnocení a nevědomost o sociální práci ve společnosti. Vlastně to souvisí s tou předešlou otázkou, jaké negativní věci vidím na sociální práci.*“ Podobně se dívá na otázku **R2**: „*Napadlo a to ze dvou důvodů. Zaprvé kvůli financím a za druhé kvůli psychické náročnosti zaměstnání.*“ **R9** uvedla rovněž finance jako důvod pro změnu profese. **R3**: „*Ano a už jsem i v minulosti změnila. Měla jsem pocit vyhoření a k tomu osobní problémy. Šlo o vážné onemocnění člena rodiny.*“ **R6** se dívá na tuto otázku z trochu jiného úhlu než ostatní respondenti a odpověděl: „*Ano, protože mám rád změny.*“ **R8**: „*Důvodem je někdy totální vyčerpání a občas si nejsem jistá, jestli pracovat jako poradce v Občanské poradně je pro mě to správné místo, jelikož mě více baví ta terapeutická část než řešení právních věcí.*“ **R10**: „*Ano, napadlo, ale spíš praktikuji změnu cílové skupiny vždy po pár letech.*“ Výsledky znázorňuje také následující graf.

Graf č. 2 – Chtěná změna profese



Respondenty, které napadlo změnit své povolání, uváděli nejčastěji jako důvod nízké finanční ohodnocení. Pocit vyhoření či vyčerpání byl druhý shodný důvod dotazovaných. Kvůli pocitu vyhoření jeden respondent profesi v minulosti dokonce opustil, ale opět se k povolání po čase vrátil.

Tuto otázku jsem kladla se záměrem zjistit, jak by samotný sociální pracovník uměl vysvětlit či objasnit druhé osobě své povolání. O tomto účelu respondenti nevěděli, chtěla jsem si vytvořit představu sama pro sebe. Získala jsem zajímavé odpovědi, které nedříve představím a posléze okomentuji. Otázku zde rozdělím na dvě části – nejprve se zaměřím na to, kdo je podle respondentů sociální pracovník a poté na jeho příhodné vlastnosti.

Kdo je podle Vás sociální pracovník?

- R1:** „Sociální pracovník je zprostředkovatel, dalo by se říct most mezi majoritní společností a sociálně znevýhodněnými.“
- R2:** „Sociální pracovník je osoba, která se rozhodla pomáhat lidem v těžké životní situaci, kteří si s touto situací nedokáží poradit sami“
- R3:** „Je to osoba pomáhající profese. Umělec, který umí skloubit zdravý selský rozum s legislativou.“
- R4:** „Sociálním pracovníkem je každý, kdo dosáhl potřebného vzdělání a je zařazen do této kategorie prací podle katalogu prací.“
- R5:** „Sociální pracovník je pro mě pracovník pomáhající lidem v nepříznivých situacích.“
- R6:** „Sociální pracovník pomáhá znevýhodněným osobám“
- R7:** „Sociální pracovník je podle mě člověk, který má zájem o pomoc lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci a nedokážou si sami pomoci.“
- R8:** „Sociální pracovník je definovaný v zákoně, takže za sociálního pracovníka považuju toho, kdo splňuje náležitosti ze zákona.“
- R9:** „Vyrovnaná bytost, která si je vědoma rizik svého povolání a snaží se vždy jednat ve prospěch klienta.“
- R10:** „Sociální pracovník je člověk, který nesmí být náročný na finanční ohodnocení své práce.“

Nyní se pokusím shrnout výpovědi dotazovaných. Často se v „definicích“ mých respondentů objevoval **motiv pomoci** („...osoba, která se rozhodla pomáhat lidem...“, „Je to osoba pomáhající...“, „...pomáhá znevýhodněným osobám“, „...má zájem o pomoc lidem...“). Je tu **pro osoby** nějakým způsobem **znevýhodněné** („...v těžké životní situaci...“, „...lidé, kteří si nedokáží poradit sami“, „...v nepříznivé sociální situaci...“) a snaží se „...jednat ve prospěch klienta“. Dále je také důležité, aby „...dosáhl potřebného vzdělání“ a tím splňoval „...náležitosti ze zákona“. Zajímavou charakteristikou je, že „nesmí být

náročný na finanční ohodnocení“ a chtěla bych ještě podotknout dvě přirovnání, která sociální pracovník od respondentů získal – „...**most** mezi majoritní společností a sociálně znevýhodněnými.“ a „**Umělec, který umí skloubit zdravý selský rozum s legislativou.**“. Takto vidí moji respondenti sociálního pracovníka.

Jaké vlastnosti by měl mít?

R1: „Měl by být otevřený, bez předsudků a asertivní.“

R2: „Rozhodně by měl být empatický a ochotný. Měl by umět dobře naslouchat klientovi, nehodnotit, neodsuzovat ho.“

R3: „Měl by mít rozhodnost, zodpovědnost, empatii, odvahu, schopnost naslouchat a chuť se učit neustále nové věci.“

R4: „Měl by být ochotný, příjemný, spolehlivý, empatický, slušný a mít pozitivní přístup.“

R5: „Měl by mít zdravě nastavené sebevědomí, nadhled a určitě by měl být psychicky stabilní.“

R6: „Vlastností by bylo asi opravdu hodně, a tak vyberu tři: vytrvalost, empatii, psychickou odolnost.“

R7: „Měl by být empatický, neměl by být rasistický, měl by mít pochopení.“

R8: „Měl by to být empatický člověk s velkou dávkou sebereflexe, s uměním naslouchat a vést rozhovor. Měl by to být taky člověk, který dokáže žít život i mimo jeho pracoviště a příběhy klientů si nenosí do osobního života.“

R9: „Měl by být nestranný, empatický a asertivní.“

R10: „Určitě empatie a psychická odolnost.“

Nejčastěji udávanou vlastností byla **empatie** (8 respondentů použilo ve svém výčtu). Dále se respondenti shodli na **umění naslouchat** (R2, R3, R8) a být **psychicky odolný** (či stabilní) – R5, R6, R10. Dvakrát se objevil názor, že sociální pracovník by měl být **asertivní** (R1, R9) a **ochotný** (R2, R4).

TO6

Jaké dovednosti a znalosti považujete za důležité pro výkon profese?

Podle pěti respondentů (R1, R5, R6, R7, R10) je důležitá **znalost práce s cílovou skupinou**, které se sociální pracovník věnuje a následná **orientace v navazujících sociálních službách** (R2, R8 – jejich odpovědi ohledně navazující sítě sociálních služeb později v citacích). Respondent **10** k tomu doplňuje, že „*sociální pracovník by se měl neustále a průběžně vzdělávat*“.

Určitý právní základ, orientaci v právních předpisech zmiňuje R4 a R8. **R8:** „Sociální pracovník by měl umět dobře zmapovat, co je klientova zakázka, mít právníký základ a umět sdělit klientovi všechno tak, aby to pochopil. Dále také umět vyhledávat informace v zákonech i na internetu a mít zmapovanou síť sociálních služeb v okolí.“ **R4:** „Sociální pracovník by měl být schopen orientovat se v právních předpisech. Ještě důležité je podle mě mít jasně stanovené morální hodnoty a mít úctu k sobě i ke klientovi.“

Schopnost dobré komunikace pokládají za důležité Respondenti 2, 6 i 9. **R2:** „Rozhodně schopnost dobré komunikace s klientem. Měl by dobře znát návazné služby tak, aby klientovi mohl co nejefektivněji pomoci řešit situaci. Za důležité považují také pozorovací schopnosti a schopnost dobře vyhodnotit klientovu situaci. Nutná je znalost zákona o sociálních službách.“ **R6:** „Ohledně dovedností primárně komunikativnost a schopnost flexibility.“ **R9:** „Umět vést rozhovor a dokázat navázat s klientem vztah je klíčové pro výkon naší profese.“

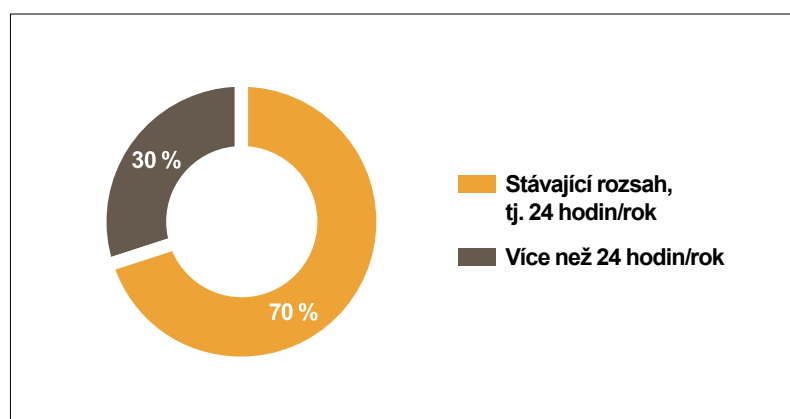
Odpověď Respondenta 3 uvádím samostatně, neboť se neshodovala s výpovědí žádného jiného dotázaného, **R3:** „Řekla bych, že umět nést zodpovědnost a mít široké znalosti. Myslím tím znalosti z práva, medicíny, psychologie a psychiatrie.“

TO7

Jak by podle Vás mělo vypadat povinné další vzdělávání sociálních pracovníků ve své optimální podobě?

Tuto otázku jsem pojala jako možnost výběru ze tří variant. První variantou byla za a) Stávající rozsah, tj. 24 hodin/rok, za b) Více než 24 hodin/rok a za c) Méně než 24 hodin/rok. Odpovědi znázorňuje graf:

Graf č. 3 – Optimální podoba dalšího vzdělávání sociálních pracovníků



Sedm dotazovaných se vyjádřilo pro variantu a) Stávající rozsah, tj. 24 hodin/rok a jejich podíl činí 70%. Tři respondenti zvolili možnost b) Více než 24 hodin/rok, což procentuálně znamená 30%. Třetí variantu c) Méně než 24 hodin/rok nevybral žádný z informantů.

6.2. Reflexe současného stavu sociální práce

Tento okruh se zaměřuje na získání názorů na současný stav sociální práce zejména v kontextu dnešní doby.

TO8

Jak se podle Vás odráží současná doba na výkonu sociální práce?

Položením této otázky jsem získala velmi rozmanité a zajímavé názory na to, jak sociální pracovníci vnímají současnou dobu obecně i v rámci jejich profese. Uvádím všechny odpovědi a poté shrnující komentář.

- R1:** „Lidé mají méně času na ostatní, nepřemýšlí nad souvislostmi svého jednání do hloubky. Jsem ale spíše pozitivní a naopak si myslím, že lidé v mladší generaci přináší změnu, která je spojená s demokracií a liberalismem. Mnoho mladých lidí se staví proti konzumnímu stylu života, například v sociální sféře nebo životním prostředí a myslím, že toto chování bude narůstat. Podle mého názoru se ubíráme dobrým směrem.“
- R2:** „Myslím, že dnešní doba vliv na výkon sociální práce má. Já sama vnímám hlavně tu uspěchanost a to jak ze strany rodičů, kteří chtějí mít všechny problémy hned vyřešené, tak i ze strany sociálních pracovníků, kteří se vlivem velkého množství případů a často i nátlaků od jiných orgánů, myšleno soudu, státního zastupitelství atd., snaží vykonávat práci co nejrychleji, což pak může mít negativní vliv na výslednou kvalitu odvedené práce.“
- R3:** „Vnímám, že určitý vliv tu je. Často mívám pocit, že si lidé pletou demokracii s anarchií.“
- R4:** „V konzumní společnosti se z podvědomí jednotlivců se vytratilo vědomí sebe sama a především své vlastní jedinečnosti a osobitosti.“
- R5:** „Lidé si neváží toho, co mají. Především v nemateriální oblasti.“
- R6:** „Změnila se struktura potřeb a obtíží, ale princip sociální práce se nemění, takže si nemyslím, že by současná doba měla vliv na výkon sociální práce.“
- R7:** „Odras současné doby vnímám hlavně v tom, že lidé jsou velmi sobečtí. Jinak nemám pocit, že by to mělo nějaký výrazný vliv na naši práci.“
- R8:** „Současná doba se dotýká všech, tím pádem i klientů, se kterými pracovník pracuje, ale nemám pocit, že by to vyloženě mělo vliv na výkon sociální práce.“
- R9:** „Sociální práce není považována za důležitou, pracovníci jsou přetíženi a jsou vnímáni jako neschopní a zlí. Podpora není ani ze strany státu.“

R10: „Dnešní doba se na výkonu sociální práce podepisuje zejména na nízké společenské prestiži a nedocení práci pracovníků.“

Někteří respondenti vnímají odraz soudobé společnosti na výkonu sociální práce zejména v jejím **nedocení** (R9, R10) či tlaku na **okamžitá řešení** nepříznivých situací (R2), přičemž lidé v konzumní společnosti ztrácejí svou osobitost (R4), také jim chybí schopnost vážit si maličkostí (R5) a někdy i určitá ukázněnost (R3). Mezi dotazovanými jsou rovněž tací, kteří cítí posun dobrým směrem (R1) a tři informanti nepocítují žádný vliv současné doby na svou práci (R6, R7, R8).

TO9

Jaký vliv má podle Vás historie sociální práce na její současný stav?

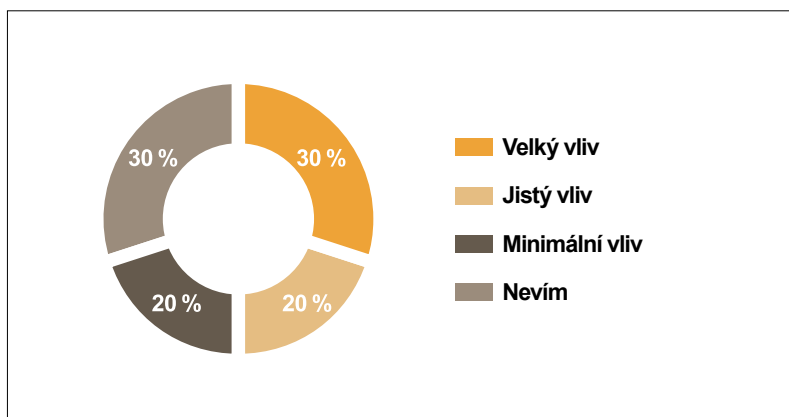
Tři respondenti (R1, R4, R9) uvedli, že historie sociální práce má na její současnou podobu **velký vliv**. Například **R1:** „Vliv historie je velký. Několik desetiletí sociální práce de facto neexistovala a my to pořád doháníme. V západní a severní Evropě jsou na jiné úrovni, ať už v poskytování sociálních služeb nebo prostě jen v sociálním myšlení a chování.“ **R4:** „Velký.“ a **R9:** „Vliv vidím velký. Především v nedocení této oblasti.“

Jistý vliv vnímají Respondenti 2 a 10. **R2:** „Myslím, že historie vliv určitě má. Sociální práce musela hlavně v minulém století a za minulého režimu překonávat spoustu překážek, které se na ní také podepsaly.“ a **R10:** „Ano, nějaký vliv tu je, ale z chyb minulých se lze vždycky ponaučit, že?“

Naopak Respondenti 6 a 7 vyjádřili, že historie má na sociální práci **vliv minimální**. Výpovědi **R6:** „Minimální“ a **R7:** „Myslím, že v dnešní době vzniká spoustu nových a nebo už jinak vypadajících sociálních problémů než dřív, a tak si myslím, že vliv historie na dnešní sociální práci není nikterak veliký.“

R3, R5 a R8 **nedokázali vliv posoudit** či odpověděli „nevím“.

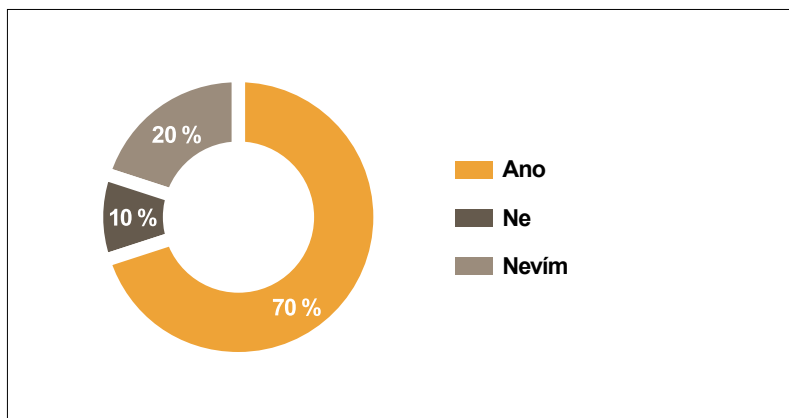
Graf č. 4 – Vliv historie sociální práce na její současný stav



Respondenti mohli odpovědět jednoslovně ano / ne / nevím, případně se více či jinak vyjádřit. Mezi dotazovanými panuje většinová shoda ve vnímání důležitosti profesní identity, poněvadž „**ano**“ vyjádřilo sedm informantů (R1, R2, R3, R4, R5, R9, R10). R7 a R8 odpověděli „**nevím**“ a R6 odpověděl: „*Spíš ne, důležitá je minimálně*“.

Dva respondenti uvedli víceslovné vyjádření: **R2**: „*Profesní identita je důležitá. Utváří pracovníka, motivuje ho a posiluje smysluplnost jeho práce.*“ **R9**: „*Ano, považuji ji za důležitou, ale myslím, že sociální pracovník má i v současné době identitu špatnou. Je vnímám jako pečovatel anebo jako někdo, kdo má zájem odebrat děti, podporovat závislé osoby, vytvářet negativní podmínky. Tím myslím například úřady.*“

Graf č. 5 – Důležitost profesní identity sociálních pracovníků



6.3. Reflexe prestiže profese

Odpovědi informantů by se daly zařadit do tří skupin. První hodnotí renomé **kladně**, druhá **negativně** a třetí **spíše negativně**.

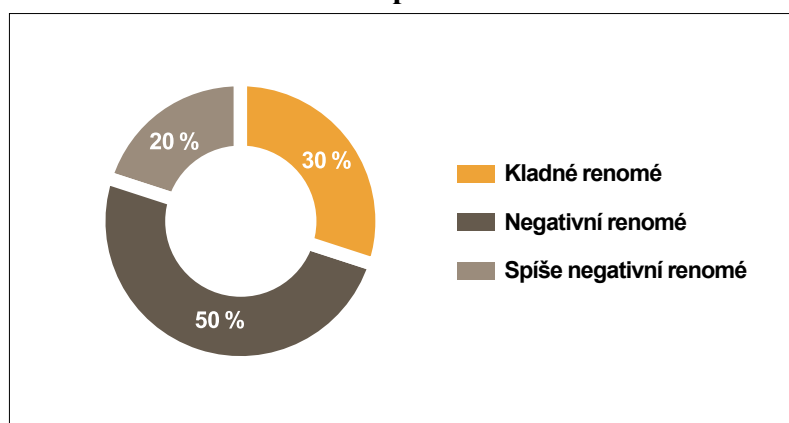
Kladně se vyjádřili tři dotazovaní – Respondent 1, 4 a 8. **R1**: „*Sociální práce je nepostradatelná, proto důležitá a pro mě naplňující.*“ **R4**: „*Renomé hodnotím kladně.*“ **R8**: „*Myslím, že sociální pracovníky okolí bere jako laskavé lidi, kteří dělají něco dobrého pro ostatní za málo peněz.*“

Negativní hodnocení popsalo nejvíce z respondentů (R2, R3, R6, R9, R10). **R2**: „*Renomé je negativní. Práce není dobře finančně ohodnocená a ve společnosti není oceňovaná.*“ **R3**: „*Pověst hodnotím jako velmi špatnou. Většina populace má představu o represivních nástrojích a jejich přeceňování. Vnímání sociální práce jako pomáhající*

profesi při hledání řešení problému a následného provádění, je vzácné.“ **R6:** „Sociální práce je vnímána dle mého názoru v obecném měřítku negativně, a to vzhledem k informacím vrcholných představitelů, kdy hovoří o NNO jako o zlodějích, co nic nedělají.“ **R9:** „Špatně. Sociální práce nemá renomé, a pokud ano, je negativní.“ **R10:** „Většinou se mě lidi ptají: Jak něco takového vůbec můžeš dělat? Tak to asi renomé příliš prestižní nebude.“

Spíše negativní hodnocení měla **R5:** „Renomé není příliš dobré. Dokud člověk nepotřebuje pomoc, je pro něj sociální pracovník nebo sociální práce neviditelná.“ a také **R7:** „Myslím si, že pro většinu lidí jsme sluníčkáři a nebo lidi, kteří dávají peníze těm, co si to nezaslouží. Myslím si, že si lidé nedokážou představit, jak by to vypadalo, kdyby tady žádná sociální práce nebyla.“

Graf č. 6 – Renomé sociální práce



TO12

Co si myslíte, že je příčinou nízké profesní prestiže?

Ve výpovědích respondentů bylo častou příčinou **nízké povědomí společnosti o profesi**, odpovědělo tak šest dotazovaných – R1, R2, R3, R7, R9, R10.

R1: „Lidé si moc neumějí představit, co profese přináší.“ **R2:** „Lidé pořádně nevědí, v čem sociální práce spočívá. Navíc mnohým z nich připadá zbytečná, protože mají pocit, že služby sociálních pracovníků nevyužívají a nikdy využívat nebudou, což opět souvisí s neznalostí toho, jak široké spektrum problematických oblastí sociální práce pokrývá.“ **R3:** „Nízké povědomí lidí o profesi jde ruku v ruce s nízkou prestiží.“ **R7:** „Málo se o činnosti a hlavně zásluhách sociálních pracovníků mluví. Kolikrát je to bráno jako automatika.“ **R9:** „Lidé si neumí představit, co povolání obnáší. Sociální práce má nulovou podporu ze strany státu a je málo probíranou profesí v rámci médií.“ **R10:** „Lidé mají tendenci starat se jen o sebe. A informovanost veřejnosti o potřebě sociální práce je rovněž mizerná.“

Mezi respondenty se našel i názor, že **příčina není**. **R4**: „Nemyslím si, že má profese nízkou prestiž, je to o konkrétních lidech a jejich práci.“ Názor R4 v podstatě koresponduje s odpovědí na předchozí otázku, kdy renomé profese hodnotila kladně.

Podle Respondenta 6 mají na nízké profesní prestiži **podíl vrcholní politici**, kteří se negativně vyjadřují o sociální oblasti: **R6**: „Jako u předchozí otázky. Informace od vrcholných představitelů, kdy hovoří o NNO jako o zlodějích, co nic nedělají.“

R5 a R8 jsou názoru, že je **prestiž spojena s financemi**, což se sociální práce příliš netýká a to je dle nich příčinou nízké váženosti profese. **R5**: „Za služby sociálního pracovníka klient neplatí. Co je zdarma je všeobecně vnímáno jako lehké dosažitelné, dalo by se říct laciné.“ **R8**: „Sociální práce se nedá u nás dělat pro peníze, spíše z nějakého osobního přesvědčení. Prestiž si podle mě lidi spojují s penězi.“

TO13

Co podle Vás ovlivňuje mínění veřejnosti o profesi sociálního pracovníka?

Nejčastější odpovědí informantů byla **špatná informovanost veřejnosti** (R1, R2, R3, R4, R7) a často zmiňovaná byla rovněž **média** (R1, R3, R5, R6, R9).

R1: „V masových médiích jsou často prezentovány jen špatné příklady z praxe. Zároveň si myslím, že je to o špatné informovanosti.“ **R2**: „Za prvé neznalost oboru a za druhé nedostatečná pozitivní propagace práce sociálního pracovníka.“ **R3**: „Určitě média a také neznalost rozsahu sociální práce a nespokojenost lidí, pokud sociální pracovník nezařídí, co si oni přejí.“ **R4**: „Myslím, že zkreslené představy.“ **R5**: „V médiích se pozitivní vzory sociálních pracovníků nevyskytují.“ **R6**: „Primárně média a znovu musím zopakovat hanlivé vyjadřování vrcholných politických aktérů.“ **R7**: „Lidé mají malý zájem o zjištění informací o profesi sociálního pracovníka, a tak dál zůstávají v neznalosti.“

Dva respondenti (R8, R9) uvedli **zkušenost** jako faktor ovlivňující mínění veřejnosti. **R8**: „Vlastní zkušenosti nebo zkušenosti jejich okolí a tím myslím dobré i špatné.“ **R9**: „Negativní zkušenost lidí se sociální prací. Také medializované případy.“ A Respondent 10 se dle svých slov často setkává s názorem, že „sociální práce jde na úkor majoritní společnosti.“

TO14

Myslíte si, že prestiž profese nějakým způsobem ovlivňuje, že sociální práci vykonávají spíše ženy?

Respondenti 5, 7, 8, 10 byli pro odpověď „**ano**“ a Respondenti 1, 2, 3, 4, 6, 9 se vyjádřili **nesouhlasem**. Někteří z dotazovaných neuvedli pouze jednoslovnou výpověď. Kupříkladu **R5**: „Ano, určitě. Většinou jsou ženy i „mizerně“ ohodnocené“. **R7**: „Ano, v sociální práci by bylo potřeba více mužů. I z toho důvodu, že se kolikrát objeví klient,

který by muže respektoval více než ženy.“ **R8:** „Ano. A důvod proč je v sociální práci větší zastoupení žen souvisí s větší dávkou solidarity a empatie, kterou podle mě ženy v sobě mají.“

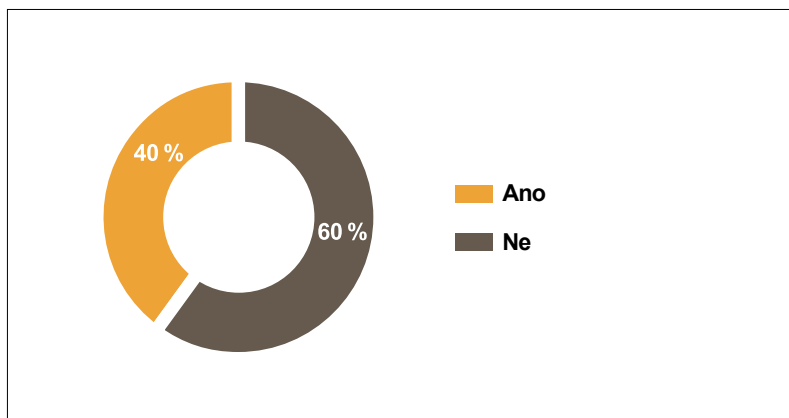
R2: „Ne, to si nemyslím. Ačkoliv by to tak mohlo vypadat, myslím si, že je to prostě hlavně tím, že společnost má o práci sociálních pracovníků špatné a zkreslené informace.“

R3: „Stejně jako v jiné profesi. Nemyslím si to.“

Zajímavé bylo sledovat, jak na tuto otázku odpoví R6 a R10 jakožto zástupci mužského pohlaví. Jejich názory se lišily. R6 odpověděl „ne“ a **R10:** „Ano, společnost považuje obecně sociální práci za práci spíše pro ženy. Pořád je bohužel zakotveno v podvědomí lidí, že normou jsou všeobecně nižší platy žen oproti platům mužů. A malé peníze také souvisí s malou prestiží.“

Procentuální vyjádření odpovědí znázorňuje graf.

Graf č. 7 – Vliv vyššího zastoupení žen v sociální práci na prestiž profese



Výsledky ukazují, že názor mého výzkumného vzorku na to, zda vyšší zastoupení žen v sociální práci ženské nějakým způsobem ovlivňuje prestiž profese je vzhledem k poměru 6:4 spíše nesouhlasný.

TO15

Napadá Vás nějaký způsob, jak prestiž profese ve společnosti zvýšit?

Respondenti se povětšinou shodli způsobu jak zlepšit váženost profese (R1, R2, R3, R4, R5, R6, R7, R10). Měla by jim být **větší informovanost společnosti a vyšší povědomí o sociální práci, zejména prostřednictvím médií.** Například **R2:** „Myslím, že by pomohla propagace masovými médii, ve kterých by se informovalo o tom, co vlastně sociální práce je, jakých všech okruhů se týká, jak je prospěšná a užitečná pro celou společnost.“ **R1** doplňuje: „Sociální pracovníci by se měli více mediálně ukazovat veřejnosti.“ **R5:** „Chtělo by to pozitivní prezentaci v médiích, ale ne agresivně.“ Obdobně reagovala **R7:** „Možná více vyzdvihovat úspěchy sociálních pracovníků a věnovat vyšší pozornost jejich práci.“ **R4:**

„Více povědomí o sociální práci.“ **R3:** „Určitě informovanost občanů. A také kvalitní práce jednotlivců by na zlepšení měla svůj díl.“

Informanti R8, R10 by zvolili cestu **zvýšení platů** a R9 ještě podotkla **vyšší podporu ze strany státu**. **R8:** „Zvýšit platy.“ **R9:** „Myslím, že vyšší podpora ze strany státu a osvěta společnosti.“ **R10:** „Informovanost především a ty finance, no...“

6.4. Reflexe etického rozměru

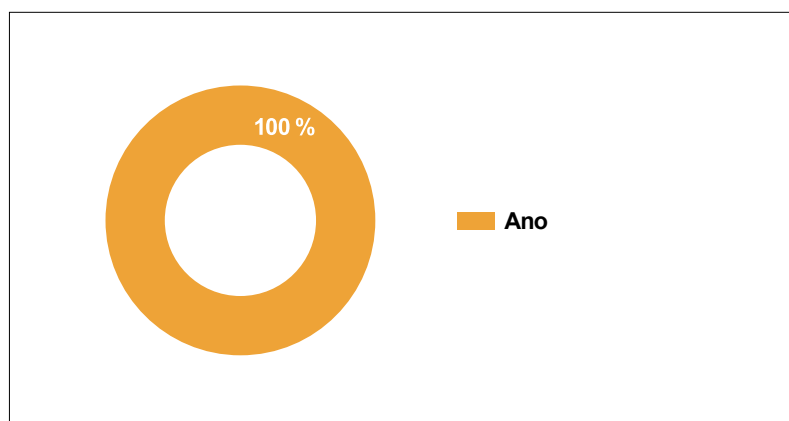
V tomto okruhu byly kladeny pouze uzavřené otázky.

TO16

Myslíte si, že má etika v sociální práci nějaký smysl či místo?

Všichni respondenti podali souhlasnou odpověď. Někteří své „ano“ doplnili. **R1:** „Ano, etika by měla stát v základech sociální práce. Jednání s lidmi, a především v nepříznivých a špatných životních situacích, se bez etiky neobejde. Sociální práce disponuje nad klientem relativně velkou mocí a etika drží moc v mezích.“ **R2:** „Rozhodně ano, dodržování etických pravidel by mělo být zásadní pro všechny sociální pracovníky. Mimo jiné i proto, že se tím zvyšuje prestiž oboru.“ **R3:** „Rozhodně, etiku považuji za základ sociální práce.“ **R7:** „Ano! Etika je důležitá, každý pracovník by měl znát etický kodex a především podle něj jednat.“ **R10:** „Ano, etika je pro sociální práci zcela zásadní.“

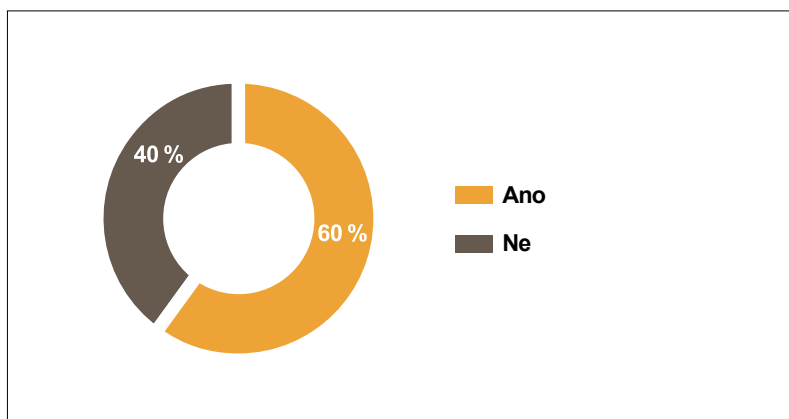
Graf č. 8 – Smysl etiky v sociální práci



TO17

Dostal/a jste se někdy do situace řešení etického dilematu?

Graf č. 9 – Řešení situace etického dilematu



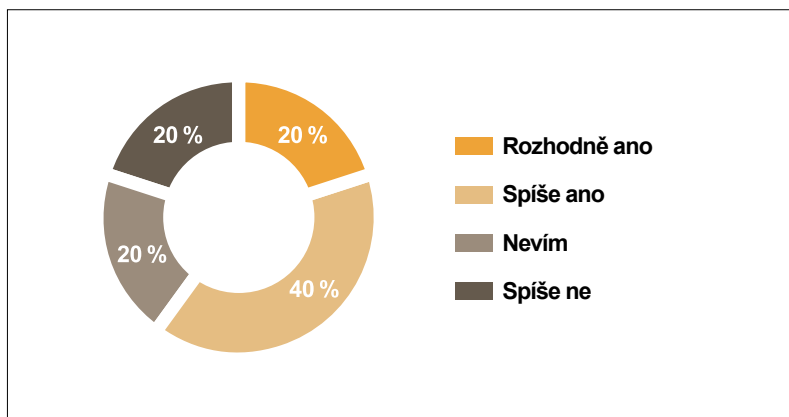
Šest z deseti respondentů během své praxe řešilo situaci etického dilematu (R3, R5, R6, R8, R9, R10). Zbylí dotazovaní se s takovou situací nesetkali (R1, R2, R4) nebo „zatím nesetkali“ (R7). **R3** k tomu doplnila: „Ano, řešila jsem etické dilema. Sociální pracovník musí umět vybrat menší zlo.“ Nebo **R10**: „Dostal a dostávám poměrně často. Jako příklad uvedu třeba dávání souhlasu s lékařskými zákroky.“

TO18

Pomáhá / pomohl Vám v určitých situacích a při rozhodování etický kodex?

U této otázky jsem se pokusila o vyhodnocení dle Likertovy škály. Poprosila jsem respondenty, zda by mohli svůj souhlas či nesouhlas odstupňovat pomocí výběru z možností rozhodně ano / spíše ano / nevím / spíše ne / rozhodně ne.

Graf č. 10 – Pomoc etického kodexu v určitých situacích a při rozhodování



Odpovědi informantů vyhodnotím i na základě výsledků z předchozí otázky č. 17 (tj. Dostal/a jste se někdy do situace řešení etického dilematu?)

Odpověď „**rozhodně ano**“ si vybrali respondenti R8 a R10. Oba v otázce č. 17 uvedli, že se dostali do řešení etického dilematu, tudíž etický kodex pro ně mohl být určitou pomůckou. Dokladem může být doplňující výpověď **R10** k otázce č. 18: „*Etický kodex beru jako jeden ze základních a nejdůležitějších podkladů k výkonu sociální práce.*“

„**Spíše ano**“ odpověděli R2, R3, R5, R9. Z těchto respondentů se do řešení etického dilematu dostali všichni, kromě R2, která ale doplnila: „*Snažím se etický kodex vždy dodržovat, takže by se dalo říct, že mi spíše pomáhá.*“

Odpověď „**Nevím**“ byla reakcí od R4 a R7, které s etickým dilematem nemají zkušenost a zároveň podali doplňující odpověď. **R4**: „*Nevím, myslím ale, že by pomáhat měl.*“ **R7**: „*Jelikož jsem se s takovou situací nesetkala, tak nevím.*“

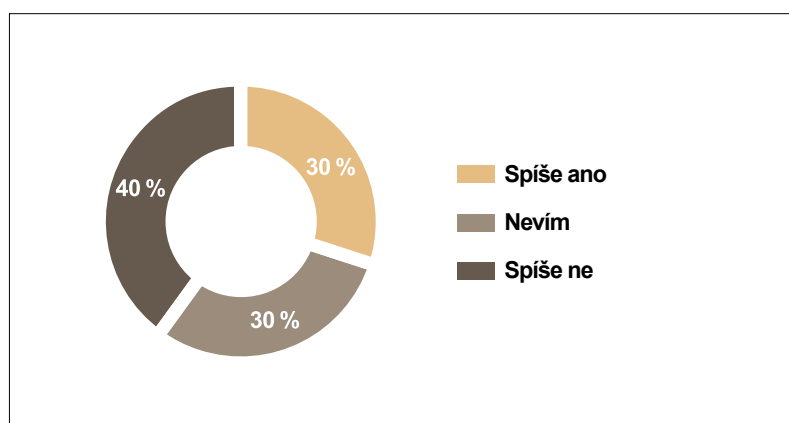
Možnost „**Spíše ne**“ uvedli R1 a R6. Zajímavé je, že R6 do řešení etického dilematu dostal, ale zřejmě etický kodex nebyl tím, co by mu pomohlo při rozhodování. R1 se do situace etického dilematu nedostala. „**Rozhodně ne**“ neuvedl nikdo z dotazovaných.

TO19

Měl by podle Vás mít etický kodex právní závaznost?

Rovněž u této otázky jsem využila Likertovu škálu odstupňování odpovědí (rozhodně ano / spíše ano / nevím / spíše ne / rozhodně ne).

Graf č. 11 – Právní závaznost etického kodexu



Nejčastější odpovědí bylo „**spíše ne**“, tak odpověděli R3, R4, R6 a R8 a někteří z nich doplnili: **R3**: „*Spíš ne, protože samotná podstata sociální práce etiku obsahuje.*“ **R8**: „*Myslím, že právní závaznost není potřeba.*“

Tři dotazovaní odpověděli „Nevím“ (R1, R2, R5). Kupříkladu výpověď **R2**: „*Já nevím. Myslím, že dodržování etického kodexu by v sobě měl mít každý pracovník tak nějak přirozeně a neměl by to dělat proto, že je to zákonem nařízeno, ale proto, že to naplňuje jeho vnitřní hodnoty.*“

Shodný počet respondentů jako u odpovědi „nevím“ byl pro možnost „spíše ano“ (R7, R9, R10). **R10** dodal: „*Například spousta neziskovek k němu takto již léta přistupuje*“.

Rozhodně pro či proti právní závaznosti etického kodexu nebyl nikdo z dotazovaných.

6.5. Diskuse a závěr výzkumného šetření

Mým cílem bylo zmapovat názor sociálních pracovníků a na jeho základě jsem formulovala hlavní výzkumnou otázku ve znění: „*Jak sociální pracovníci reflektují svou profesi?*“ K naplnění cíle a zjištění odpovědi na hlavní výzkumnou otázku měly dopomoci čtyři dílčí výzkumné otázky, díky nimž vznikly čtyři okruhy šetření. Byly jimi osoba sociálního pracovníka, současný stav sociální práce, prestiž profese a etický rozměr sociální práce. Deseti vybraným respondentům jsem kladla předem připravených 19 tazatelských otázek, z nichž 10 bylo otevřených, 8 uzavřených a 1 s možností výběru ze tří daných variant. U všech uzavřených dotazů, mezi něž v podstatě patří i jediná otázka s danými variantami, a nakonec také u dvou otevřených otázek jsem použila grafické znázornění výsledků, čímž výzkumnou část diplomové práce dokresluje celkem 11 kruhových grafů.

V prvním okruhu jsem se dotazovala na osobu respondenta samotného (např. jaký je důvod výběru povolání) a rovněž na to, jak subjektivně vnímá osobu sociálního pracovníka v kontextu profese (jaký by podle něj měl být). Dá se tedy říci, že první okruh dotazování měl dvojí perspektivu.

Jak jsem již naznačila, nejprve jsem se ptala, proč si respondent (sociální pracovník) vybral svou profesi. Kromě nejčastějšího důvodu volby, jímž byla smysluplnost profese a naplnění vlastního života, jsem zjistila, že motivem k výběru profese může být inspirace od člena rodiny, užitek povolání pro společnost či prosté potěšení z práce s lidmi nebo také, že výběr profese nemusí být prvoplánový. Další má otázka směřovala k negativům profese, které převážně spatřují v psychické náročnosti profese. Sociální pracovníci jsou rovněž nespokojeni s finančním ohodnocením, špatnou informovaností a malým společenským povědomím o profesi. Zmínili také velké množství administrativy a minimum pozitivní zpětné vazby. Vzhledem k tomu, že péče o svou osobu a věnování se svým zájmům či koníčkům je prevencí syndromu vyhoření, tázala jsem se sociálních pracovníků, zda jsou pozorní také sobě samým. Následné zjištění bylo pozitivní, neboť můj výzkumný vzorek respondentů na péče o sama sebe nezapomíná. Dále jsem se dotazovala, zda sociální pracovníky někdy napadlo změnit svou profesi a pokud ano, aby uvedli svůj důvod. Několik mých respondentů

o výměně profese zatím vůbec neuvažovalo, přesto převládali sociální pracovníci, kteří změnit své povolání chtěli. Důvody povětšinou korespondovaly se zjištěnými negativy – nízké finanční ohodnocení, psychická náročnost, malé povědomí o profesi ve společnosti. Našli se i tací, kteří žádný vnější důvod nepotřebují, ale jednoduše mají rádi změny nebo sociální pracovníci, jenž v rámci chtěné změny pouze obměňují cílovou skupinu, aniž by opustili sociální práci. Dalším zjištěným důvodem k odchodu od profese sociálního pracovníka může být pocit totálního vyčerpání či problémy v osobním životě.

Zde si dovolím vlastní konstataci. Myslím si, že osobní popř. rodinné problémy v rámci profese sociálního pracovníka mohou katalyzovat odchod z profese mnohem větší měrou než u povolání, kde není hlavní náplní práce s lidmi. Dobrý sociální pracovník by se sice měl umět dostatečně oprostít od svých vlastních těžkostí, aby mohl profesionálně fungovat a nabídnout sebe jako službu druhému, avšak není možné očekávat, že smutné či nepříjemné životní momenty nijak nezasáhnou schopnost pomáhat. Podle mého názoru se totiž sociální pracovník rázem ocitá ve spirále problémů. Nemůže si od své osobní vypjaté situace odpočinout v práci či zažehnat myšlenky prací, neboť klienti přicházejí se svými těžkostmi a dožadují se pochopení a řešení jejich případu. Nastává psychické vyčerpání, možné symptomy vyhoření či úvahy nad změnou profese. Východisko se nachází v promyšlení a vyhodnocení situace (uškodí prožívané emoce zájmům klienta?) a případném odkázání na kolegu či jiného sociálního pracovníka, jenž by uměl pomoci a též v určité formě odpočinku. Netroufám si globalizovat a tvrdit, že popsáním způsobem se u všech sociálních pracovníků vyvíjí osobní trable, jen má úvaha dokládá, že tato profese je opravdu psychicky náročná. Na druhé straně existuje riziko, že sociální pracovník, který nedokáže pomoci sám sobě, bude poskytovat obětavou pomoc svým klientům. Skrze ono „sebeobětování“ tak bude léčit své vlastní problémy, přičemž se jedná o vysilující řešení pro pracovníka a v důsledku nemá užitek ani pro klienta. Ještě bych chtěla podotknout, že můj pohled velmi ovlivnil Karel Kopřiva a jeho kniha *Lidský vztah jako součást profese* (2006).

Ptala jsem se také na to, kdo je podle mých respondentů sociální pracovník a jaké vlastnosti by měl mít. Pro dotazované sociální pracovníky je sociální pracovník osoba, která pomáhá lidem nějakým způsobem znevýhodněným a jedná v jejich prospěch. Musí být vzdělaný a splňovat náležitosti dané zákonem. Kromě toho jej vidí jako most mezi majoritou a minoritou, umělce, jenž se řídí legislativou a přitom umí používat také svůj rozum či člověka, který nedělá svou práci pro peníze. Z výčtu vlastností by měl být především empatický, umět naslouchat, být psychicky odolný, asertivní a ochotný. Otázka na vhodné dovednosti a znalosti sociálního pracovníka byla dalším dotazem směřujícím k mým respondentům. Podle nich je klíčová znalost práce s cílovou skupinou, které se sociální pracovník věnuje a následná orientace v navazujících sociálních službách. Dále by se sociální pracovník měl

orientovat se v právních předpisech a mít určitý právní základ. Podstatnou dovedností je schopnost dobré komunikace. Zároveň by sociální pracovník měl mít široké znalosti z navazujících oblastí (psychologie, psychiatrie apod.) a neustále se průběžně vzdělávat. Lze konstatovat, že dotazovaní sociální pracovníci si jsou vědomi důležitosti vzdělávání a doplňování kvalifikace. Dokladem jsou odpovědi na otázku optimální podoby dalšího vzdělávání sociálních pracovníků, kdy žádný z respondentů nepovažuje za vhodné mít určeno méně než 24 hodin za rok a spíše jim vyhovuje stávající rozsah. Někteří by si dokonce přáli více hodin, než je současně daných 24 hodin za kalendářní rok.

Druhý okruh se týkal zjišťování hodnocení současného stavu sociální práce. Dotazovala jsem se, jak se odráží současná doba na výkonu sociální práce, přičemž jsem získala i pohledy a názory na dnešní společnost. Sociální pracovníci vnímají odraz postmoderní doby na výkonu sociální práce zejména v jejím nedocení či tlaku na okamžitá řešení nepříznivých situací. Podle některých respondentů lidé v konzumní společnosti ztrácejí svou osobitost, také jim chybí schopnost vážit si maličkostí a někdy i určitá ukázněnost. Mezi dotazovanými jsou rovněž tací, kteří cítí posun dobrým směrem nebo nepocítují žádný vliv současné doby na svou práci. Zda má historie sociální práce také nějaký dopad na nynější sociální práci někteří sociální pracovníci nedokázali posoudit, jiní jej nevnímají, ale většina z dotazovaných si myslí, že určitý účinek působení historie je přítomen. Důležitost profesní identity sociálních pracovníků v rámci doby, ve které žijeme, vnímá většina respondentů.

Ve třetím okruhu jsem zkoumala názory na prestiž profese sociálního pracovníka. Kladně hodnotí renomé sociálního pracovníka pouze hrstka dotazovaných. Spíše jsem se setkala s negativním hodnocením pověsti oboru a důvodem takového pojetí je například nepřilíš dobré finanční ohodnocení a nedocení sociální práce ve společnosti. Příčinou nevalné profesní prestiže je podle většiny sociálních pracovníků malé povědomí společnosti o profesi a bylo taktéž zmíněno záporné vyjadřování se našich politických představitelů o určitých oblastech sociální práce. Důvod vidí rovněž v tom, že prestižní obory jsou spojeny s financemi a tuto příčinu popisují z dvojího hlediska. Za prvé vzhledem k nízkému finančnímu ohodnocení sociálních pracovníků – malá mzda rovná se nízká prestiž a za druhé fakt, že klienti využívají služby sociálního pracovníka „zadarmo“ (přímo jej neplatí), což znamená lehkou dosažitelnost a tudíž nulový důvod pro společenské uznání. Faktory ovlivňující mínění veřejnosti o profesi sociálního pracovníka jsou dle dotazovaných špatná informovanost veřejnosti a média či nedostatečná pozitivní propagace a předchozí zkušenost se sociální prací. Tázala jsem se také na to, zda si můj výzkumný vzorek sociálních pracovníků myslí, že prestiž povolání je ovlivněna vyšším zastoupením žen v profesi a podle jejich názoru ženské pohlaví spíše neovlivňuje váženost profese. Nápad, jak zlepšit společenské hodnocení profese, moji respondenti měli. Často uváděli větší informovanost společnosti

a vyšší povědomí o sociální práci zejména prostřednictvím medií nebo také zvýšení platů a vyšší podporu ze strany státu jako kroky ke zlepšení.

Čtvrtým a posledním okruhem byl etický rozměr sociální práce. První otázka směřovala ke smyslu etiky v sociální práci, kdy jsem odhalila jistotu přesvědčení, že má v oboru své místo. Také jsem zjistila, že většina sociálních pracovníků se během své profesní praxe setkala s řešením etického dilematu. V tomto kontextu jsem se dále dotazovala na etický kodex – zda pomáhá nebo pomohl v určitých situacích a při rozhodování, přičemž lze konstatovat, že větší počet dotazovaných sociálních pracovníků v něm jistotu oporu vnímá a pomohl jim. Otázka na právní závaznost etického kodexu přinesla spíše nesouhlasné postoje. Většina respondentů si nemyslí, že by legislativní ukotvení právního kodexu bylo potřeba. Je třeba ještě podotknout, že poměrná část sociálních pracovníků se nedokázala vyslovit jednoznačně pro či proti, a tak se uchýlili k odpovědi „nevím“ a stejná část byla pro jeho obligatorní formu.

Sociální pracovníci jsou rozmanité osoby stejně jako celá jejich profese. Jediné, v čem panovala stoprocentní shoda, byly odpovědi u otázek ohledně věnování pozornost sobě samým a zda má etika v sociální práci svůj smysl či místo. Na základě výsledků lze závěrem konstatovat, že profese sociálního pracovníka je psychicky náročné, ale zato smysluplné povolání. Vyžaduje empatii, specifické znalosti a potřebu dalšího vzdělávání. Vliv historických momentů je patrný a profese se musí vyrovnávat s nedostatečným oceněním i v současné době. Profesní důležitost je vnímána a etika prostupuje napříč celou profesí. Skutečnost, že je tradičně ženským povoláním, není příčinou nízké profesní prestiže. Obor má sice negativní renomé, ale lze na něm pracovat cestou vyšší informovanosti zejména prostřednictvím médií. Mnohdy se u různých otázek objevoval argument „nízké povědomí společnosti o profesi“. Ve znalosti profese má veřejnost podle sociálních pracovníků značné mezery a k tomu dodávám, že by bylo přinejmenším vhodné je doplnit.

Výsledky mého výzkumného šetření podávají aktuální názory a pohledy samotných sociálních pracovníků, kteří reflektovali svou profesi s ohledem na osobnost sociálního pracovníka, současný stav sociální práce, prestiž profese a etický rozměr sociální práce.

Závěr

Popisovaná profese má v kontextu společnosti významnou úlohu. Úkolem sociálního pracovníka je pomáhat lidem řešit jejich problémy, zvládat těžké životní situace, dodávat odvalu k aktivnímu řešení a posilovat odpovědnost za vlastní život.

Důležité je používat odborné i oprávněné postupy a snažit se komplexně pomoci. Komplexnost spočívá jednak ve vzájemné spolupráci a kooperaci s dalšími odborníky, kdy dochází k výměně informací mezi profesionály a ošetření všech potřeb klienta a jednak ve znalosti dalších navazujících služeb či jiné odborné pomoci, následném zprostředkování popřípadě odkazu na specializované pracoviště. Vždy je potřeba brát v potaz právo na sebeurčení – svobodný výběr vlastního životního směřování, a akceptovat rozhodnutí klientů. Naopak v případech, kdy sociální pracovník musí učinit (nelehké) rozhodnutí, měl by promyslet a posoudit všechna rizika i přínosy, které jeho volba bude mít. Již v úvodu jsem zmiňovala, že se zkrátka nejedná o jednoduchou profesi.

K vyššímu společenskému uznání a ocenění je potřeba, aby profesi bylo rozuměno. Je především na sociálních pracovnících, aby se pokusili správně vyjasňovat svému okolí poslání sociální práce a tím pomoci odstranit přetrvávající předsudky a neinformovanost veřejnosti. Sociální práce si zaslouží vytvořit náležité renomé a silné místo mezi ostatními vědami.

V první kapitole své diplomové práce jsem vymezila sociální práci a ve druhé popsala její historii a současný stav, přičemž jsem se zde také věnovala pohledům na dnešní společnost a dobu celkově. Třetí kapitola patřila etické podstatě sociální práce, zmíněna byla etická dilemata, etický kodex a profesní hodnoty. Ve čtvrté kapitole jsem se orientovala na sociálního pracovníka. Byl popsán pomocí definic, výčtu vykonávaných činností dle zákona o sociálních službách a také prostřednictvím popisu oblastí, v nichž může působit. Hovořeno bylo rovněž o zařazení mezi pomáhající profese. Následovaly osobnostní předpoklady a kompetence, taktéž role sociálního pracovníka. Dále jsem se zabývala znaky profese, profesní identitou, ve stručnosti profesními organizacemi, a profesní prestiží. Poslední podkapitola kapitoly čtvrté informovala o vzdělání sociálního pracovníka.

Praktická část se soustředila na reflexi profese samotnými sociálními pracovníky za užití kvalitativní výzkumné strategie. Cílem této práce bylo zmapovat názor sociálních pracovníků na jejich profesi. Vzhledem k jeho šíři bylo potřeba stanovit dílčí cíle (4), které jej měly pomoci naplnit. Hlavní výzkumná otázka ve znění: „Jak sociální pracovníci reflektují svou profesi?“ byla formulována s ohledem na hlavní cíl práce a po vzoru dílčích cílů byly vytvořeny dílčí výzkumné otázky, díky nimž jsem se zaměřovala na čtyři okruhy

výzkumného šetření – osoba sociálního pracovníka, současný stav sociální práce, prestiž profese a etický rozměr sociální práce.

Dle výsledků mého výzkumného šetření, kterým jsem se souhrnně věnovala v diskusi, lze říci, že v určených oblastech byly zmapovány názory sociálních pracovníků na jejich profesi, a tak se domnívám, že cíl diplomové práce byl naplněn.

Seznam použité literatury

- BANDIT, Rad. Etická dilemata vyplývající z limitovaných zdrojů v sociální práci. In: JANEBOVÁ, Radka (Ed.). *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Praha: MPSV, 2015. Sešit sociální práce. s. 17 – 24. ISBN 978-80-7421-089-1.
- BANKS, Sarah. *Ethics and Values in Social Work*. 2 end ed. New York: Palgrave, 2001. ISBN 0-333-94798-3.
- BAUMAN, Zygmunt. *Tekuté časy: Život ve věku nejistoty*. Praha: Academia, 2008. ISBN 978-80-200-1656-0.
- BENEŠ. HTF UK: *Nepublikované přednášky*, 2018.
- BIBLE: *Písmo svaté Starého a Nového zákona (včetně deuterokanonických knih)*. Český ekumenický překlad. Praha: Česká biblická společnost, 2007. ISBN 978-80-85810-59-2.
- DAVIDOVÁ, Ivana. Etická dilemata sociální práce vyplývající z lokálních politických tlaků či tlaků zaměstnavatele. In: JANEBOVÁ, Radka (Ed.). *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Praha: MPSV, 2015. Sešit sociální práce. s. 25 – 32. ISBN 978-80-7421-089-1.
- DOLEŽEL, Jakub. Sociální práce do počátku novověku. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. (Ed.). *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- DOMINELLI, L., 1997. Sociology for Social Work. In: SMUTEK, Martin (Ed.). *Možnosti sociální práce na počátku 21. století: Sborník příspěvků z minikonference*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta UHK, Katedra soc. pol. a soc. práce, 2005. ISBN 80-86771-10-5.
- DUBOIS, B., MILEY, K. K., 1999. Social Work an Empowering Profession. In: SMUTEK, Martin (Ed.). *Možnosti sociální práce na počátku 21. století: Sborník příspěvků z minikonference*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta UHK, Katedra soc. pol. a soc. práce, 2005. ISBN 80-86771-10-5.
- ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.

FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3.

FLÍDROVÁ, Monika, OPATRŇÝ, Michal. Role hodnot v identitě sociální práce. *Sociální práce / Sociálna práca*. 2014, 14(2), s. 118 – 126. ISSN 1213-6204.

FRANKL, Viktor, Emil. *Vůle ke smyslu*. Překl. V. Jochmann. Brno: Cesta, 1997. ISBN 80-85139-63-2.

HAVLÍKOVÁ, Jana. Koexistence rozdílných pojetí sociální práce uvnitř jednoho zařízení. *Sociální práce / Sociálna práca*. 2009, 9(3), s. 59 – 68. ISSN 1213-6204.

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN: 978-80-7367-485-4.

CHYTIL, Oldřich. Důsledky modernizace pro sociální práci. *Sociální práce / Sociálna práca*. 2007, 7(4), s. 64 – 71. ISSN 1213-6204.

JANEBOVÁ, Radka. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Praha: MPSV, 2015. Sešit sociální práce. ISBN 978-80-7421-089-1.

JANEBOVÁ, Radka. *Teorie a metody sociální práce - reflexivní přístup*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. ISBN 978-80-7435-374-1.

JANEBOVÁ, Radka, MUSIL, Libor. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc. *Sociální práce / Sociálna práca*. 2007, 7(1), s. 50 – 61. ISSN 1213-6204.

JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6

JANKOVSKÝ, Jiří. Proměny povolání sociálního pracovníka. *Sociální práce / Sociálna práca*. 2007, 7(4), s. 42 – 44. ISSN 1213-6204.

KLAUS, V. a kol., 2013. Česká republika na rozcestí: čas rozhodnutí. In: ELICHOVÁ, M. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.

KLENOVSKÝ, Libor. Identita profese jakožto identita profesionálů. In: SMUTEK, M., SIEBEL, F. W., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (Eds.). *Rizika sociální práce: Sborník z konference VII.: Hradecké dny sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. s. 224 – 229. ISBN 978-80-7435-086-3.

KODYMOVÁ, Pavla. Sociální práce do druhé světové války. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.

KONOPÁSEK, Z., 1995. Zaměstnavatelé a zaměstnanci na poli sociální práce. In: SMUTEK, Martin (Ed.). *Možnosti sociální práce na počátku 21. století: Sborník příspěvků z minikonference*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta UHK, Katedra soc. pol. a soc. práce, 2005. ISBN 80-86771-10-5.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006. ISBN 8073671816.

LEVICKÁ, Jana. *Náčrt dejín sociálnej práce*. Trnava: SAP – Slovak Academic Press, 1999. ISBN 80-88908-29-9.

LEVICKÁ, Jana. *Základy sociálnej práce*. Trnava: Spoločnosť pre podporu vedy a vzdelávania na FZaSP Trnavskej Univerzity, 2004. ISBN 80-968952-3-0.

LIPOVETSKY, G., 2008. Éra prázdnoty: úvahy o současném individualismu. In: ELICHOVÁ, M. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.

MATOUŠEK, O., ŠUSTOVÁ, J. Vývoj sociální práce jako oboru v západním světě. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.

MÍČKA, Roman. Sociální spravedlnost a lidská práva v sociální nauce církve. *Sociální práce / Sociálna práca*. 2014, 14(4), s. 83 – 93. ISSN 1213-6204.

MUSIL, Libor. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.

MUSIL, Libor. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. *Sociální práce / Sociálna práca*. 2008, 8(2), s. 60 – 79. ISSN 1213-6204.

MUSIL, Libor. Tři pohledy na budoucnost sociální práce. In: SMUTEK, M., SIEBEL, F. W., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (Eds.). *Rizika sociální práce: Sborník z konference VII.: Hradecké dny sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-086-3.

MUSIL, L., BAREŠ, P., HAVLÍKOVÁ, J. (Eds.). *Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2017. ISBN 978-80-7416-240-4.

MÜHLPACHR, P., 2004. Sociální práce. In: NOVOTNÁ, Jana. *Teorie sociální práce*. Jihlava: VŠPJ, 2014. ISBN 978-80-87035-96-2.

NAVRÁTIL, Pavel. Sociální práce v pozdně – moderní společnosti. In: SMUTEK, Martin (Ed.). *Možnosti sociální práce na počátku 21. století: Sborník příspěvků z minikonference*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta UHK, Katedra soc. pol. a soc. práce, 2005. ISBN 80-86771-10-5.

NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.

NAVRÁTIL, Pavel, MUSIL, Libor. Sociální práce s příslušníky menšinových skupin. *Sociální studia*. Brno: Fakulta sociálních studií MU, 2000, 2000(5), s. 127 – 163. ISSN 1212-365X.

NEČASOVÁ, Mirka. Profesionální etika. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

NEČASOVÁ, Mirka. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. ISBN 80-210-2673-1.

NOVÁ, HTF UK: *Nepublikované přednášky*, 2014

NOVOTNÁ, Jana. *Teorie sociální práce*. Jihlava: VŠPJ, 2014. ISBN 978-80-87035-96-2.

OLÁH, M., SCHAVEL, M., ONDRUŠOVÁ, Z. Úvod do štúdia a dejín sociálnej práce. Vyd. 2. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2008. ISBN 80-969449-6-7.

POSPÍŠIL, Ctirad, Václav. *Teologie služby*. Praha: Karmelitánské nakladatelství, 2002. ISBN 80-7192-748-1.

RŮŽIČKOVÁ, Daniela, MUSIL, Libor. Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu? *Sociální práce / Sociálna práca*. 2009, 9(3), s. 79 – 92. ISSN 1213-6204.

SCHEIBOVÁ, Marie. Etický kodex a otázky sociálních pracovníků. *Sociální práce / Sociálna práca*. 2004, 4(4), s. 35. ISSN 1213-6204.

Slovník sociálního zabezpečení 2015. Praha: MPSV ČR, 2015. ISBN 978-80-7421-114-0.

SPITZER, M., 2014. Digitální demence: jak připravujeme sami sebe a naše děti o rozum. In: ELICHOVÁ, M. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.

ŠIKLOVÁ, Jiřina. Sociální práce v našem státě od druhé světové války do současnosti. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.

TOMEŠ, I., KOLDINSKÁ, K. Postavení sociálních pracovníků v právu České republiky. In: MUSIL, L., BAREŠ, P., HAVLÍKOVÁ, J. (Eds.). *Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2017. ISBN 978-80-7416-240-4.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 2. Praha: Sociologické nakladatelství – Slon, 1999. Studijní texty. ISBN 80-85850-69-9.

VOSTŘEBALOVÁ, V., 1934. Sociální práce jako povolání. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4

VÝROST, Jozef, SLAMĚNÍK, Ivan. *Sociální psychologie*. Vyd. 2., přepracované a rozšířené vydání. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-1428-8.

WEINLICOVÁ, I., 2009. Prezentace sociálních pracovníků a pracovníků v médiích (diplomová práce, UHK). In: JANEBOVÁ, Radka. *Teorie a metody sociální práce - reflexivní přístup*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. ISBN 978-80-7435-374-1.

WINTER, L., KOTEK, J., 1936. Vedoucí zásahy naší sociální politiky. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.

ZAJACOVÁ, Melanie, NOVOTNÝ, Filip. Komuniké: Informace o stavu připravovaného profesního zákona. *Sociální práce / Sociálna práca*. 2014, 14(3), s. 35 – 38. ISSN 1213-6204.

ZITA, Josef. Univerzalizace – specializace jako součást profesionální identity povolání sociální pracovník. In: SMUTEK, Martin (Ed.). *Možnosti sociální práce na počátku 21. století: Sborník příspěvků z minikonference*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta UHK, Katedra soc. pol. a soc. práce, 2005. ISBN 80-86771-10-5.

Elektronické zdroje

ASOCIACE POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČR. *Etický kodex sociálního pracovníka České republiky* [online]. [cit. 2019-06-13]. Dostupné z: http://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verII.pdf

CIMRMANNOVÁ, Tereza. *Sociální etika* [online]. Praha: HTF UK, 2015. [cit. 2019-06-13]. Dostupné z: https://htf.cuni.cz/HTF-103-version1-cimrmannova_socialni_etika.pdf.

FLÍDROVÁ, Monika. *Kvalita sociální práce v souvislosti s uskutečňováním hodnot* [online]. 2017. [cit. 2019-06-13]. Dostupné z: <http://www.budmeprofi.cz/wp-content/uploads/2017/09/Mgr.-Monika-Flidrov.pdf>

GRADKOVÁ, Vanda. *Právo pro sociální pracovníky* [online]. 2013. [cit. 2019-06-13]. Dostupné z: <http://docplayer.cz/4580313-Pravo-pro-socialni-pracovniky.html>

HŮLE, Daniel. Komentář: Komora jen zvýší skupinové sobectví v sociální práci [online]. *Sociální práce / Sociálna práca*. 1/2015. [cit. 2019-06-13]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=697>

CHECHAK, Derek. *The Roles of a Social worker* [online]. [cit. 2019-06-09]. Dostupné z: <https://www.scribd.com/doc/7852257/The-Roles-of-a-Social-Worker>

JANÁK, Dušan. *Kapitoly z dějin sociální práce* [online]. Opava: Slezská univerzita v Opavě, FVP, 2011. Studijní materiál. [cit. 2019-06-13]. Dostupné z: <https://docplayer.cz/1235071-Kapitoly-z-dejin-socialni-prace.html>

JANEBOVÁ, Radka. Otázky k profesionalizaci sociální práce [online]. *Práce a sociální politika*. MPSV: 2005, 2(4), s. 4. [cit. 2019-06-13]. ISSN 2570-6772. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/3744/PSP_04_05_sm.pdf

MÁTEL, Andrej. Expertiza: Revízia slovenského etického kodexu [online]. *Sociální práce / Sociálna práca*. 2/2019. [cit. 2019-06-13]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=2&clanek=1159>

MEZINÁRODNÍ FEDERACE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ. *Etika sociální práce – principy (Mezinárodní etický kodex)* [online]. Překl. M. Nečasová. Adelaide, Austrálie: 2004. [cit. 2019-06-13]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Kvalifikační požadavky – Příloha č. I* [online]. 2016. [cit. 2019-06-13]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/25986/Doporuceny_postup_4_2016_Priloha_c_1.pdf

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, Odbor 22. *Registrace, poskytování sociálních služeb* [online]. 2017. [cit. 2019-06-13]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/13371>

NAVRÁTIL, Pavel. *Sociální práce jako sociální konstrukce* [online]. Sociologický časopis, 1/1998, s. 37 – 50. [cit. 2019-06-13]. Dostupné z: http://sreview.soc.cas.cz/uploads/862019eb0fed5c49a5c7c87613f5332a4e3da54c_243_037NAVRATIL.pdf

SOCIÁLNÍ PRÁCE / SOCIÁLNA PRÁCA. *Sociální práce a soudobá společnost* [online]. 2014, 14(3), s. 60. [cit. 2019-06-13]. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp3_2014_web-151202115124.pdf

SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky* [online]. Praha: SSP ČR, 2006. [cit. 2019-06-13]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf

TUČEK, M., CVVM, Sociologický ústav AV ČR. *Tisková zpráva: Prestiž povolání – únor 2016* [online]. 03/2016. [cit. 2019-06-09]. Dostupné z: https://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c2/a2025/f9/eu160309.pdf

Legislativní dokumenty

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

Seznam obrázků, tabulek a grafů

Obrázky

Obrázek č. 1 – Interakce systémů hodnot dle Fischera (2008)

Tabulky

Tabulka č. 1 – Kompetence dle Havrdové (1999)

Tabulka č. 2 – Modely způsobů praxe v sociální práci podle Banksové (1995)

Tabulka č. 3 – Údaje o respondentech

Grafy

Graf č. 1 – Pozornost sobě samým

Graf č. 2 – Chtěná změna profese

Graf č. 3 – Optimální podoba dalšího vzdělávání sociálních pracovníků

Graf č. 4 – Vliv historie sociální práce na její současný stav

Graf č. 5 – Důležitost profesní identity sociálních pracovníků

Graf č. 6 – Renomé sociální práce

Graf č. 7 – Vliv vyššího zastoupení žen v sociální práci na prestiž profese

Graf č. 8 – Smysl etiky v sociální práci

Graf č. 9 – Řešení situace etického dilematu

Graf č. 10 – Pomoc etického kodexu v určitých situacích a při rozhodování

Graf č. 11 – Právní závaznost etického kodexu

Přílohy

Příloha č. 1 – Cílové skupiny sociální práce

Příloha č. 2 – Kompetence sociálního pracovníka podle Zastrowa (1995)

Příloha č. 3 – Bližší kritéria kompetencí základní soustavy kompetencí (Havrdová)

Příloha č. 4 – Role sociálního pracovníka dle Dereka Chechaka

Příloha č. 5 – Žebříček hodnocení prestiže vybraných povolání v letech 2004 – 2016

Příloha č. 1 – Cílové skupiny sociální práce

Cílové skupiny sociální práce

Osoby v krizi
Osoby se sníženou soběstačností z důvodu věku (senioři)
Osoby se sníženou soběstačností z důvodu chronického onemocnění
Osoby s tělesným postižením
Osoby s mentálním postižením
Osoby s duševním onemocněním
Osoby pečující o osoby závislé na péči jiné osoby
Osoby s omezenou svéprávností
Osoby bez přístřeší
Osoby sociálně vyloučené
Osoby ohrožené sociálním vyloučením
Osoby s rizikovým způsobem života (závislosti, gamblerství, kriminalita atp.)
Osoby ohrožené rizikovým způsobem života (zejm. ohrožená mládež)
Oběti agrese, trestné činnosti a domácího násilí
Osoby ve výkonu trestu odnětí svobody
Osoby propuštěné z vazby po výkonu trestu odnětí svobody
Osoby komerčně zneužívané
Osoby nevléčitelně nemocné, umírající (paliativní péče)
Delikventní mládež
Imigranti, azylanti
Nezaměstnaní a osoby s materiálními problémy
Rodiny s dětmi

Sociální pracovník pracuje s cílovými skupinami ve třech úrovních:

MIKROÚROVEŇ

Sociální práce s jednotlivcem

MEZOÚROVEŇ

Sociální práce s rodinou,
malými skupinami

MAKROÚROVEŇ

Sociální práce s velkými
skupinami, komunitou

Příloha č. 2 – Kompetence sociálního pracovníka podle Zastrowa (1995)

1. Uplatňovat dovednost kritického myšlení v pracovním kontextu, včetně dovednosti uplatňovat teorie v praxi.
2. Pracovat v souladu s etickými principy sociální práce a s ohledem na pozitivní význam odlišnosti.
3. Být schopen profesionálně využívat vlastní osobnost.
4. Rozumět rozličným formám a způsobům utlačování; znát strategie, jimiž se dá dosahovat sociální a ekonomické spravedlnosti.
5. Rozumět historii sociální práce, znát její současnou podobu a významná témata.
6. Uplatňovat své znalosti při práci s cílovými skupinami na všech úrovních.
7. Uplatňovat své znalosti při práci se specifickými problémy.
8. Kriticky analyzovat a uplatňovat znalost biopsychosociálních činitelů, které ovlivňují vývoj jedince. Rozumět interakci mezi jednotlivcem a sociálními systémy různých úrovní.
9. Analyzovat vliv sociální politiky na život klientů, sociálních pracovníků i organizací poskytujících sociální služby. Prokázat schopnost ovlivňovat zásady sociální politiky.
10. Hodnotit výsledky relevantního výzkumu a uplatňovat je v praxi. Umět navrhnout výzkumnou studii, analyzovat její výsledky a umět je sdělit jiným.
11. Umět zhodnotit empiricky vlastní činnost a činnost jiných relevantních subjektů.
12. Dokázat komunikovat s různými typy klientů, kolegů a s veřejností.
13. Umět poskytovat supervizi a konzultace v oblasti vlastní specializace.
14. Umět pracovat ve struktuře organizace a v systému poskytování sociálních služeb a dokázat prosazovat nutné organizační změny.

Zdroj: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 15. ISBN 80-7178-548-2.

Příloha č. 3 – Bližší kritéria kompetencí základní soustavy kompetencí (Havrdová)

Kompetence č. 1: Rozvíjet účinnou komunikaci

Bližší kritéria:

- navázat kontakt (vytvořit atmosféru důvěry, dbát přiměřeně neverbální komunikace)
- přizpůsobit komunikaci věku, individualitě a podmínkám
- rozeznávat shodná a odlišná hlediska, hodnoty a cíle a respektovat je
- poskytovat přiměřený prostor pro vyjasnění a vyjádření názorů a cílů klientů
- usnadňovat komunikaci mezi klienty, organizacemi a širším společenstvím
- motivovat pro překonávání překážek v dosahování vlastních hodnot a cílů klientů
- udržovat pracovní vztah s klientem a jeho okolím v procesu změny a získávat a poskytovat přiměřenou zpětnou vazbu

Kompetence č. 2: Orientovat se a plánovat postup

Bližší kritéria:

- orientovat se v potřebách a možnostech klientů a jejich rodin ve vazbě na okolí
- orientovat se v legislativních, společenských a organizačních podmínkách a možnostech působících v dané situaci
- sbírat a zpracovávat informace z různých zdrojů
- zvažovat spolu s klienty a jejich okolím různé možnosti působení a změny
- rozeznávat rizikové faktory a stanovit meze
- vést přiměřenou dokumentaci
- pomáhat objasňovat cíle, zdroje a možné překážky a navrhopvat možná řešení
- vést klienta k porozumění důsledků různých rozhodnutí
- dohodnout plán a rozdělení úkolů k dosažení změny
- vést přiměřenou dokumentaci o situaci klienta, orientovat se v sociálních záznamech, ze sociálního záznamu vybrat potřebné informace, provést samostatně záznam o vyšetření (pozorování) klienta, ovládat prostředky moderní kancelářské techniky

Kompetence č. 3: Podporovat a pomáhat k soběstačnosti

Bližší kritéria:

- umět poskytnout emoční podporu
- pomáhat lidem rozeznávat a vyjadřovat jejich přednosti, schopnosti a silné stránky

- umět objasnit lidem jejich práva a způsoby jejich uplatnění
- pomáhat účasti klientů na rozhodování, přejímání odpovědnosti a uplatnění práv
- podporovat získání a rozšíření informací, dovedností a schopností, které posilují soběstačnost (rozvoj schopností k posílení soběstačnosti)
- přímo vystupovat v zájmu klientů, obhajovat a vysvětlovat jejich oprávněné zájmy
- zvažovat právo lidí přebírat na sebe riziko poškození
- pomáhat lidem vyvíjet větší kontrolu nad chováním, které ohrožuje je nebo okolí
- chápat a respektovat odlišnosti menšin a přispívat k odstraňování diskriminace a útlaku

Kompetence č. 4: Zasažovat a poskytovat služby

Bližší kritéria:

- znát možnosti a metody poskytování služeb a intervence
- poskytovat pomoc a službu v souladu s dohodnutým postupem
- pravidelně hodnotit měnící se situaci, pokroky a účinnost postupu spolu s klienty
- organizovat a koordinovat poskytování pomoci a služeb z různých zdrojů
- vytvářet příznivé okolnosti pro přijetí služby a adaptaci na ni
- aktivně čelit chování, které vytváří riziko a ohrožuje klienta nebo okolí
- aktivně se zapojovat do programů, které snižují sociální riziko, zlepšují sociální podmínky a rozšiřují možnosti důstojného života lidí
- pomáhat zvládat konflikt, napětí a stres uživatelům služeb a jejich okolí a zlepšovat jejich spolupráci
- připravit vhodné podmínky pro zdařilé odpoutání při ukončení služby

Kompetence č. 5: Přispívat k práci organizace

Bližší kritéria:

- rozumět struktuře organizace, jejím cílům, reflektovat pravidla a režim
- jednat v souladu s právy klientů, pravidly organizace a etikou sociální práce a přispívat k dobré pověsti pracoviště na základě solidních výsledků
- účinně komunikovat a spolupracovat s kolegy a jinými pracovníky
- umět charakterizovat tým, identifikovat vlastní místo v něm a reflektovat vlastní přínos pro práci v týmu
- podílet se na kritickém hodnocení práce organizace, přispívat ke zlepšení její kultury
- znát dostupné zdroje organizace, efektivně je využívat a chápat priority
- vytvářet podmínky pro získání zpětné vazby o chodu organizace a o vlastní práci od klientů a kolegů, navrhnout konstruktivní změny/ vytvářet podmínky pro získání zpětné vazby o práci organizace

Kompetence č. 6: Odborně růst

Bližší kritéria:

- sledovat vývoj zákonodárství v sociální oblasti a doplňovat své znalosti a dovednosti v sociální práci
- využívat kontaktů a výměny zkušeností na seminářích a vzdělávacích akcích k získání a prohloubení informací ke svému oboru
- ve spolupráci s druhými kriticky hodnotit vlastní rozvoj a dále se učit
- reflektovat osobní stresy, jejich příčiny a projevy a emočně se vyladřovat
- identifikovat u sebe i u druhých předsudky a stereotypy, které negativně působí na práci s klienty a pomáhat je překonávat / identifikovat předsudky a stereotypy a pomáhat je překonávat
- umět si zorganizovat práci a dosáhnout vytečeného cíle ve stanoveném čase
- sdílet s kolegy profesionální nejistoty
- rozeznávat, kdo a v jakém čase musí rozhodnout, identifikovat rizika spojená s alternativami a přijímat zodpovědnost za vlastní rozhodnutí
- tvořivě využívat příležitosti k dosažení pozitivních změn a hledat nová řešení
- vytvářet a udržovat pracovní vztahy s jednotlivci, organizacemi, odborníky a dobrovolníky, respektovat jejich odlišné pohledy a pracovat s nimi

Zdroj: HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999. s. 49 – 110. ISBN 80-902081-8-5.

Příloha č. 4 – Role sociálního pracovníka dle Dereka Chechaka

The Roles of a Social Worker

Derek Chechak

School of Social Work

King's University College, UWO

Enabler:

In the enabler role, a social worker helps a client become capable of coping with situations or transitional stress. A social worker conveys hope, reducing resistance and ambivalence, recognizing and managing feelings, identifying and supporting personal strengths and social assets, breaking down problems into parts that can be solved more readily, and maintaining a focus on goals and the means of achieving them (Barker, 1995).

Mediator:

The mediator role involves resolving arguments or conflicts micro, mezzo, or macro systems. At the macro level, the mediator helps various subsystems within a community, or a community and some other system, work out their differences. At the micro and mezzo levels, mediation is helps in such areas as resolving divorce and child custody cases. A mediator remains neutral and does not side with either party in the dispute (Zastrow and Kirst-Ashman, 1997).

Integrator/Coordinator:

Integration is the process of bringing together various parts to form a unified whole. Coordination involves bringing components together in some kind of organized manner. A generalist social worker can function as an integrator/coordinator “in many ways, ranging from advocacy and identification of coordination opportunities, to provision of technical assistance, to direct involvement in the development and implementations of service linkages” (Yessian and Broskowski, 1983, p. 184).

Manager:

Management in social work involves having some level of administrative responsibility for a social agency or other unit “to determine organizational goals’... acquire resources and allocate them to carry out programs; coordinate activities toward the achievement of selected goals; and monitor, assess, and make necessary changes in processes and structure to improve effectiveness and efficiency” (Barker, 1995, p.8).

Educator:

The educator role involves giving information and teaching skills to clients and other

systems. To be an effective educator, the worker must first be knowledgeable. Additionally, the worker must be a good communicator so that information is conveyed clearly and is understood by the client or macro system (Zastrow and Kirst-Ashman, 1997).

Analyst/Evaluator:

Social workers with a broad knowledge base of how various systems function can analyze or evaluate how well programs and systems work. They can also evaluate the effectiveness of their own interventions (Zastrow and Kirst-Ashman, 1997).

Broker:

A broker helps link clients (individuals, groups, organizations, or communities) with community resources and services. A broker also helps put “various segments of the community in touch with one another “to enhance their mutual interests (Barker, 1995, p.43). In micro and mezzo systems, this requires that the worker be familiar with community services, have general knowledge about eligibility requirements, and be sensitive to client needs. A broker may help a client obtain emergency food or housing, legal aid, or other needed resources. (Zastrow and Kirst-Ashman, 1997).

Facilitator:

A facilitator is “one who serves as a leader for some group experience” (Barker, 1995, p. 129). The group may be a family therapy group, a task group, a sensitivity group, an educational group, a self-help group, or a group with some other focus. The facilitator role may also apply to macro practice. In this context, a facilitator assumes “the responsibility to expedite the change effort by bringing together people and lines of communication, channelling their activities and resources, and providing them with access to expertise” (p. 129).

Negotiator:

A negotiator represents an organization, a group, or an individual that is trying to gain something from another group or system. Somewhat like mediation, negotiation involves finding a middle ground that all sides can lived with and achieving consensus whenever possible. However, unlike mediators, who play a neutral role, negotiators clearly ally themselves with one of the sides involved (Zastrow and Kirst-Ashman, 1997).

Advocate:

Advocacy involves “the act of directly representing a course of action on behalf on one or more individuals, groups, or communities, with the goal of securing or retaining social justice” (Mickelson, 1995, p. 95). The advocate role involves stepping forward and speaking on behalf of the client system. The advocate role is one of the most important roles a generalist social worker can assume, despite its potential difficulties (Zastrow and Kirst-Ashman, 1997).

References

- Barker, R.L. (1995). *The social work dictionary* (3rd ed.). Washington, DC: NASW Press.
- Yessian, M.R., & Broskowski, A. (1983). *Generalists in human-service systems: Their problems and prospects*. Prentice Hall.
- Zastrow, C., & Kirst-Ashman, K. (1997). *Understanding human behaviour and the social environment*(4th ed.). Wadsworth Publishing Company

Zdroj: Chechak Derek: *The Roles of a Social Worker* [online]. [cit. 2019-06-09]. Dostupné z: <https://www.scribd.com/doc/7852257/The-Roles-of-a-Social-Worker>

Příloha č. 5 – Žebříček hodnocení prestiže vybraných povolání v letech 2004 – 2016

Profese	11/2004 pořadí	6/2007 pořadí	6/2011 pořadí	6/2013 pořadí	2/2016 pořadí
Lékař	1.	1.	1.	1.	1.
Vědec	2.	2.	2.	2.	2.
Zdravotní sestra	X	X	3.	3.	3.
Učitel na vysoké škole	3.	3.	4.	4.	4.
Učitel na základní škole	4.	4.	5.	5.	5.
Soudce	6.	7.	7.	6.	6.
Projektant	7.	6.	6.	8.	7.
Programátor	5.	5.	8.	9.	8.
Soukromý zemědělec	10.	8.	9.	7.	9.
Policista	20.	13.	11.	10.	10.
Starosta	8.	9.	14.	13.	11.
Voják z povolání	22.	21.	17.	16.	12.
Truhlář	16.	14.	12.	11.	13.
Účetní	14.	15.	10.	14.	14.
Majitel malého obchodu	15.	16.	15.	12.	15.
Profesionální sportovec	11.	10.	16.	18.	16.
Opravář elektro	17.	18.	X	X	X
Soustružník	19.	19.	X	X	X
Manažer	9.	11.	13.	15.	17.
Ministr	13.	17.	24.	24.	18.
Stavební dělník	X	X	18.	17.	19.
Bankovní úředník	18.	20.	19.	19.	20.
Novinář	12.	12.	20.	21.	21.
Kněz	21.	22.	22.	23.	22.
Prodavač	24.	23.	21.	20.	23.
Sekretářka	23.	24.	23.	22.	24.
Poslanec	25.	25.	26.	26.	25.
Uklízečka	26.	26.	25.	25.	26.

Vlastní zpracování

Zdroj: TUČEK, M., CVVM, Sociologický ústav AV ČR: *Tisková zpráva: Prestiž povolání – únor 2016* [online], 03/2016, s. 2 [cit. 2019-06-09]. Dostupné z: https://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c2/a2025/f9/eu160309.pdf

Abstrakt

Profese sociálního pracovníka má v kontextu společnosti významnou úlohu. Úkolem sociálního pracovníka je pomáhat lidem řešit jejich problémy, zvládat těžké životní situace, dodávat odvalu k aktivnímu řešení a posilovat odpovědnost za vlastní život.

Tato diplomová práce představuje profesi sociálního pracovníka a je rozdělena do šesti hlavních kapitol. V teoretickém základu je v první kapitole vymezena sociální práce. Druhá kapitola informuje o historii sociální práce a také rozebírá současný stav sociální práce. Třetí kapitola se věnuje etické podstatě sociální práce, etickým dilematům, etickému kodexu a profesním hodnotám. Čtvrtá kapitola se orientuje na sociálního pracovníka, zmiňuje osobnostní předpoklady a kompetence, taktéž jeho role. Dále popisuje znaky profese a profesní identitu, zabývá se profesní prestiží a vzděláním sociálních pracovníků. Praktická část, která mapuje názory sociálních pracovníků na jejich profesi, začíná pátou kapitolou. Zde je popsána volba výzkumné strategie, výběr respondentů, průběh výzkumného šetření nebo metoda zpracování dat. V poslední kapitole jsou interpretována získaná data a jejich grafické znázornění.

Abstract

The profession of a social worker has a significant role in the society context. The task of the social worker is to help people to solve their problems, cope with difficult everyday life situations, provide courage for active solutions and reinforce the responsibility for one's own life.

This thesis presents the social worker's profession and it is divided into six main chapters. In theoretical segment social work is defined in the first chapter. The second chapter contains information on history of the social work and analyses the current state of it. The third chapter is devoted to the ethics of social work, ethical dilemmas, ethical code and professional values. The fourth chapter defines the social worker's profession, mentions the required personal qualities and competences as well as its roles. Furthermore, it describes the characteristics of the profession itself and professional identity, studies the prestige of the profession and education of social workers. The practical part starts with the fifth chapter and it maps the opinions of social workers about their profession. The research strategy, the selection of the respondents and course of the survey and the data evaluation methods are described there. The final chapter interprets the collected data and provides their graphical depictions.