

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



**Předpoklady činnosti sociálního pracovníka v Poradně pro
ženy a dívky**

Gabriela Dürichová, DiS.

vedoucí práce: PhDr. Kateřina Šámalová

Praha 2010

Prague college of psychosocial studies



**The suppositions of a social worker job in a girls´and
womens´clinic**

Gabriela Dürichová, DiS.

The Diploma Thesis Work Supervisor: PhDr. Kateřina Šámalová

Praha 2010

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a všechny použité prameny jsem uvedla v seznamu použitých zdrojů.

V Praze dne 15. dubna 2010

.....

vlastnoruční podpis

Poděkování:

Na tomto místě bych ráda poděkovala PhDr. Kateřině Šámalové za cenné připomínky, odborné rady a vstřícnou spolupráci. Dále děkuji týmu pracovníků v Poradně pro ženy a dívky, zejména Jitce Krausové, Mgr. Martině Bezouškové a Mgr. Sylvii Feglerové za poskytnuté informace a podporu. A samozřejmě všem respondentkám za ochotu při vyplňování dotazníků.

Anotace

Bakalářská práce na téma „Předpoklady činnosti sociálního pracovníka v Poradně pro ženy a dívky“ je zaměřena na osobnostní, dovednostní a odborné předpoklady sociálních pracovníků. Práce se zabývá konkrétní sociální službou a popisuje jednotlivé předpoklady spojené s činností sociální práce v Poradně pro ženy a dívky, která představuje způsob pomoci v obtížné nebo krizové situaci.

Empirická část obsahuje kvantitativní šetření, které bylo provedeno dotazníkovou technikou. Jeho účelem bylo zjistit vzdělání sociálních pracovníků, tedy splnění kvalifikačních předpokladů podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a zjištění dalších předpokladů využívaných při činnosti sociální práce v poradně.

Klíčová slova: sociální práce, sociální pracovník, poradenství, osobnostní předpoklady, dovednostní předpoklady, kvalifikační předpoklady

Abstract

The work named The suppositions of a social worker in girls'and womens'clinc is focused on persoanlity, skill and qualification suppositons of social workers. The text deals with a factual social service and depicts single suppositions conncted to the job a social worker.

The empirical part contains quantitative enquiry performed through questionnaire method. Its main goal was to find out the eductation of social workers and therefore fulfilling the qualification according to Act no.108/2006 Sb., on social service, and also the recognition of other suppositions used with performing the job of a social worker.

Key words: social work, social worker, counselling, personality precondition, skill supposition, qualification predisposition

OBSAH

Úvod.....	9
TEORETICKÁ ČÁST	11
1 Vymezení základních pojmů	11
1.1 Sociální práce	11
1.2 Sociální pracovník	12
1.3 Poradenství.....	12
1.4 Osobnost	13
1.5 Případová práce	15
1.6 Krize	16
2 Poradna pro ženy a dívky	17
2.1 Cílová skupina	18
2.2 Poskytované služby	19
2.2.1 Poradenství	19
2.2.2 Telefonická krizová linka	21
2.2.3 Materiální výpomoc.....	22
2.2.4 Spolupráce s odborníky	22
2.2.5 Přednášky	22
2.3 Zásady v provádění služeb poradny	23
2.4 Personální zastoupení	25
2.5 Financování poraden.....	26
2.6 Případová práce jako užívaná metoda sociální práce	27
3 Předpoklady pro výkon sociální práce v Poradně pro ženy a dívky	29
3.1 Osobnostní předpoklady	29
3.1.1 Povahové rysy sociální pracovnice	30
3.1.2 Hodnoty sociální pracovnice	32
3.1.3 Morální principy sociální práce.....	33
3.2 Dovednostní předpoklady	34
3.2.1 Komunikační dovednosti	35
3.2.2 Schopnost empatie.....	37
3.3 Kvalifikační předpoklady.....	38

EMPIRICKÁ ČÁST	42
4 Průzkumné šetření	42
4.1 <i>Výsledky a interpretace dat</i>	43
4.1.1 Věková struktura respondentek	43
4.1.2 Délka praxe v Poradně pro ženy a dívky	44
4.1.3 Současné nejvyšší dosažené vzdělání.....	45
4.1.4 Studium pracovníc v současné době.....	46
4.1.5 Využití vysokoškolského vzdělání	47
4.1.6 Ideální předpoklady soc. pracovníce v Poradně pro ženy a dívky	48
4.1.7 Absence důležitých předpokladů.....	50
4.1.8 Využívané vlastnosti soc. pracovníce v Poradně pro ženy a dívky....	51
4.1.9 Výběr předpokladů užívaných při sociální práci	53
4.2 <i>Souhrn</i>	54
Závěr	56
Seznam použité literatury	57
Příloha	60

ÚVOD

V České republice existuje mnoho sociálních služeb, které nabízejí pomoc konkrétní cílové skupině. V Poradně pro ženy a dívky jsem začala nedávno pracovat a v rámci studentské praxe jsem již do tohoto zařízení docházela delší dobu, proto jsem se rozhodla navrhnout a zvolit téma z tohoto prostředí. K výběru daného tématu mě vedla myšlenka, že ačkoli se sociální pracovníci řídí zákonem o sociálních službách, kde jsou vymezeny odborné předpoklady pro vykonávání sociální práce, zcela v něm chybí vymezení osobnostních předpokladů. Domnívám se, že právě tyto aspekty jsou pro práci v sociálních službách neoddelitelnou součástí odborné způsobilosti sociálního pracovníka. Odborná literatura samozřejmě uvádí osobnostní výbavu sociálního pracovníka, ale spíše v podobě ideálních předpokladů.

Podle dostupných informací je Poradna pro ženy a dívky jedinou organizací poskytující sociální služby ženám a dívkám v obtížné nebo krizové situaci se zaměřením na těhotenství, péči o dítě, partnerské vztahy atd., a zároveň na sociálně – právní poradenství. Poradna v Praze není však jediným poskytovatelem těchto služeb, ale existuje síť poraden v deseti městech České republiky.

Sociální práce je profese, která zahrnuje široké množství konkrétních služeb. S tím souvisí i vysoké nároky kladené na sociální pracovníky, které spočívají v požadavcích na odbornou kvalifikaci, znalosti rozmanitých oborů, teorií, metod sociální práce, ale také na psychiku člověka, jeho odolnost a osobnostní předpoklady. Cílem práce je odhalit odbornou způsobilost, osobnostní a dovednostní předpoklady sociálních pracovníků v poradně.

První část bakalářské práce je zaměřena na vysvětlení základních pojmů, které souvisí s tématem práce.

Ve druhé části představuji Poradnu pro ženy a dívky. Věnuji se především cílové skupině, poskytovaným službám a případové práci jako metodě užívané při výkonu sociální práce v poradně.

Třetí část je zaměřena na konkrétní osobnostní, dovednostní a kvalifikační předpoklady pro vykonávání sociální práce v Poradně pro ženy a dívky. Popisují

povahové vlastnosti, hodnoty i morální principy sociální pracovnice, dále komunikační dovednosti a schopnost empatie, a v poslední řadě také kvalifikační požadavky kladené na sociální pracovnice v jejich profesi.

V poslední čtvrté části je zpracováno dotazníkové šetření formou grafů a tabulek, jehož respondenty byly sociální pracovnice v Poradnách pro ženy a dívky. Dotazníkové šetření se zabývá úrovní vzdělanosti pracovnic a užívanými vlastnostmi a dovednostmi při jejich výkonu sociální práce. Šetření rovněž zahrnuje představu sociálních pracovnic o ideálních předpokladech a jejich nedostatcích.

TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

1.1 Sociální práce

Sociální práce je nástrojem sociální politiky, která usiluje o změnu, udržení a fungování státního, samosprávného nebo nestátního sociálního systému. Matoušek vymezuje sociální práci jako „*společenskovední disciplínu i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanost aj.)*“ (Matoušek, Slovník sociální práce, 2003, s. 213). Hlavním cílem je pozitivní změna v životě jedince, který se vyskytl v obtížné životní situaci i společnosti jako celku.

Sociální práce se stala samostatnou profesní specializací až na konci 19. století. Slouží k uspokojení sociálních potřeb prostřednictvím sociálních dávek a služeb, které byly zprvu určovány pouze lidem v zoufalé situaci. „*Sociální práce se opírá jednak o rámeček společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu*“ (Matoušek, Slovník sociální práce, 2003, s. 213). Ve starověku pomoc a podpora v situacích nouze vyplývala z rodinné a kmenové solidarity. Lidé k sobě měli osobní vztahy, a tak pomoc přicházela bezprostředně pro zachování života. Teprve po vzniku městských států, kdy se osobní vztahy stíraly, se vytvořily podmínky pro ty, kteří se nedokázali sami uživit nebo žili v nouzi. Hlavní cílovou skupinou tedy byli lidé bez prostředků, ohrožení chudobou. V dnešní civilizaci je solidarita mnohem rozmanitější, ale zároveň slabší než v předchozích dobách. V západních zemích se v posledním století profesionalizovala, institucionalizovala a stala se méně závislou na náboženských představách i na náboženských charitativních organizacích (Matoušek, 2007). V současné době se dá říct, že ti, co se nemohou spolehnout na solidaritu rodiny a společnosti, si zvykli na podporu ze strany státu.

1.2 Sociální pracovník

Sociální pracovník je profesionál poskytující služby v oblasti sociální práce, který má určité vzdělání podle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. „*Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky*“ (Matoušek, Slovník sociální práce, 2003, s. 213). Pro sociálního pracovníka to znamená, že je v kontaktu s klienty, případně celými jejich rodinami. Při své práci uplatňuje volné spojení mezi teorií a praxí. Sociální pracovník odhaluje, vysvětluje, zmírňuje a řeší různé sociální problémy.

Z historického hlediska poskytovali pomoc v sociální oblasti řádové sestry, jednotlivci nebo různé skupiny působící většinou v rámci určité církve. Činnost těchto lidí byla převážně spontánní, nijak zvlášť neplánovaná a bez strategie. Postupem času, s vývojem společnosti, vznikla potřeba systematické a plánované péče o staré, postižené, nezaměstnané a jinak znevýhodněné občany. Profese sociálního pracovníka se začala standardizovat a rozvíjet nejenom jako profese, ale také jako vědní obor. Povolání sociálního pracovníka se tak stalo specifickou profesí, která může mít spoustu různorodých forem. S tím souvisí také navýšení požadavků na osobnost sociálního pracovníka.

1.3 Poradenství

Poradenství umožňuje klientovi získat informace, které potřebuje k řešení svého problému. Ale zároveň dává klientovi příležitost prozkoumat svá slabá místa, nahlédnout na problém z hlubší perspektivy a najít strategie ke zlepšení kvality svého života (Matoušek, Slovník sociální práce, 2003). Vedení poradenského procesu se odlišuje podle toho, ze které psychologické školy vychází poradce (dynamická, humanistická, behaviorální nebo kognitivně –behaviorální psychologie apod.) nebo zda kombinuje principy různých škol podle potřeb klienta (Novosad, 2000). Cílem poradenské práce je dosáhnout klientova zdraví v interakci se sociálním prostředím

v němž žije, přičemž pojem zdraví je charakterizováno podle definice Světové zdravotnické organizace (WHO) jako stav úplného tělesného, duševního a sociálního blaha člověka. V klientově případě jde například o stabilizaci a harmonizaci manželství, rozvoj klientovy osobnosti, vytváření sociálních vztahů apod. Novosad (2000) uvádí jako další cíl poradenství zastavení dosavadního nepříznivého vývoje a vyvolat příznivější situaci.

Poradenství je poskytováno jednorázově, krátkodobě či dlouhodobě, přičemž tato činnost je založena především na komunikaci, která ovlivní efektivitu poradenského procesu. Navázání kontaktu s klientem je jedním z určujících momentů pozdější smysluplné práce. *„Při delším kontaktu klienta s poradcem by mělo jít o strukturovaný proces na základě jasně definovaného cíle a plánu, který je zakotvený v dohodě obou stran“* (Matoušek, Slovník sociální práce, s. 151).

1.4 Osobnost

Drapela (2001) uvádí, že člověk se osobností stává teprve během svého života a definuje ji jako dynamický zdroj chování, identity a jedinečnosti. Osobností se zabývá psychologie osobnosti, která popisuje její strukturu a vývoj, zkoumá podobnosti a odlišnosti mezi lidmi. *„Osobnost (personality) je nejčastěji definována jako celek duševního života člověka, ...“* (Hartl a Hartlová, 2000, s. 379), ale také jako souhrn vlastností, procesů, stavů, návyků, postojů apod., které tvoří celistvou strukturu individuálního konkrétního člověka. Každá osobnost má tedy své jedinečné vlastnosti.

Psychické vlastnosti jsou relativně trvalé rysy jedince, které ovlivňují chování, prožívání či myšlení (Hartl a Hartlová, 2000). Na jejich základě můžeme předvídat, jak se asi člověk zachová, jak bude jednat apod. Psychické vlastnosti tvoří rysy osobnosti, které se projevují v chování a jednání jedince a odlišují ho od ostatních (např. dominance – submisivita, sebedůvěra – sebedopceňování, družnost – uzavřenost aj.). Do psychických vlastností se řadí:

- temperament – je soubor převážně vrozených psychických vlastností, které ovlivňují prožívání a chování osobnosti, dnes je známé zejména rozdělení temperamentu na sangvinika, cholera, flegmatika a melancholika;
- schopnosti – jsou předpokladem pro úspěšné vykonávání určité činnosti a vyvíjejí se na základě vrozených dispozic (vloh) člověka; mezi obecné schopnosti se řadí vjemové (senzorické), intelektuální (rozumové, myšlenkové) a psychomotorické (koordinace pohybů) schopnosti;
- charakter – je souhrn psychických vlastností, kdy se člověk na jejich základě chová ustáleným způsobem v konkrétních situacích; utváří se působením výchovy a dalších společenských jevů;
- motivy – je to „*pohnutka, příčina činnosti, jednání člověka zaměřené na uspokojení určité potřeby; motiv má cíl a směr, intenzitu, trvalost, ...*“ (Hartl a Hartlová, 2000, s. 327); motiv tedy aktivizuje chování a řadí se mezi ně biologické a sociální potřeby (subjektivně pociťovaný nedostatek či nadbytek něčeho nezbytného pro život jedince), pudy, zájmy, ambice, ideály apod.;
- postoje – jsou sklony člověka reagovat ustáleným způsobem na předměty, osoby a situace, a odrážejí vztah člověka k určité skutečnosti (Hartl a Hartlová, 2000);
- volní vlastnosti – jsou vlastnosti podmíněné vůlí člověka vyjadřující cílevědomé úsilí směřující k dosažení vytyčeného cíle (např. spolehlivost, odpovědnost, vytrvalost apod.).

Existuje mnohé pojmání osobnosti podle různých teorií osobnosti, a proto zde uvádím jen ty nejdůležitější. Sigmund Freud, zakladatel psychoanalýzy, dělí osobnost na tři části, které jsou mezi sebou v neustálém konfliktu (Drapela, 2001):

- Ono (Id) – vnitřní stránka,
- Já (Ego) – hlavní část osobnosti, která se projevuje navenek,
- Nadjá (Superego) – veškeré vnější prostředí, které má na člověka vliv.

Psychoanalýza dále popisuje strukturu osobnosti z hlediska vědomí, předvědomí a nevědomí. Vědomí si jedinec plně uvědomuje, zatímco před vědomím existující předvědomí obsahuje různé myšlenky, konflikty a rozhodnutí, na které člověk

zapomněl, ale je schopen si je znovu vybavit. Nevědomí zahrnuje představy, přání apod., které si neuvědomujeme, ale přesto mají silný vliv na chování a funkci osobnosti (Drapela, 2001). Podle Freuda jsou hnací silou našeho chování dva pudy, a to pud sexuální (éros, který v sobě zahrnuje libido = slast, zaměřené na dosahování slasti) a pud smrti nebo destrukční pud (thanatos, který představuje popírání a odmítání slasti).

Carl Gustav Jung, představitel analytické psychologie, tvrdí (podobně jako Freud), že osobnost je tvořena vědomím, nevědomím a předvědomím, přičemž obsahy z předvědomí lze vyvolat hypnózou. Podle Junga jsou určující složkou psychiky archetypy – praobrazy, nejstarší a typické sdílené zkušenosti lidstva, které se projevují ve fantaziích a snech, a jsou součástí kolektivního nevědomí (Hartl a Hartlová, 2000). Kolektivní nevědomí osobnost zdělila po předcích na rozdíl od osobního nevědomí, které jedinec získává ze svých pocitů, myšlenek a zážitků (Drapela, 2001). I Jung se zabývá libidem, které má pro něj význam veškeré psychické energie, nejen tedy energie sexuální.

Dá se říci, že Freud a Jung dávají do popředí osobnosti důraz na úlohu nevědomí. Alfred Adler, představitel individuální psychologie, zdůrazňuje na rozdíl od Freuda sociální kontext. Nejdůležitějším pozitivním motivačním faktorem je seberealizace a nikoli agresivní a sexuální pud. Taktéž Erikson dává naproti Freudovi pudovým motivům při utváření lidského chování menší důležitost a zdůrazňuje vlivy společenské a kulturní.

1.5 Případová práce

Případová práce, označovaná také jako casework, je metoda sociální práce s jednotlivým případem (Levická, 2002). Většinou je případová práce zaměřená na jednu osobu, méně často pak na manželský pár nebo rodinu. „*Případová práce vychází z toho, jak svou situace klient vnímá*“ a klade se důraz na klientovu samostatnou způsobilost řešit svou tíživou situaci (Matoušek, Slovník sociální práce, 2003, s. 170). Případová práce má čtyři fáze, které označují určitý úsek práce s klientem. Jde o fáze

sociální studie, vyšetření, intervence a ukončení, které by mělo zahrnovat i hodnocení výsledku intervence či péče.

1.6 Krize

Slovo krize (crisis) pochází z řečtiny a značilo soudní proces, v němž vrcholí spor a dochází k rozsudku, rozhodnutí. Psychologický slovník krizi vykládá jako „*situaci selhání dosavadních regulativních mechanismů, nefunkčnost v oblasti biologické (spánek, potrava), psychické (ztráta smyslu života), sociální (život s druhými), ...*“ (Hartl a Hartlová, 2000, s. 279). Člověka se dotýká komplexně a je také definována jako důsledek střetu s překážkou, kterou nejsme schopni vlastními silami, vlastními vyrovnávacími strategiemi, event. za pomoci blízkých lidí zvládnout v přijatelném čase a navykším způsobem. Krize je tedy situace vyvolávající stav nerovnováhy, ohrožení a stresu (Matoušek, 2003). Často jsou v pozadí starší, nezvládnuté konflikty a traumata. Jedním ze způsobů řešení životní krize je krizová intervence, tedy pomoc ze strany odborníků. Krize je často vnímána jako negativní situace, ale vede k zásadní změně. Je tedy nebezpečím a zároveň příležitostí, protože bez krizové situace by nebylo možné dosáhnout životního posunu (např. vývojové krize).

2 PORADNA PRO ŽENY A DÍVKY

Poradna je zřizována občanským sdružením ONŽ (= **o**pora a **n**aděje ženám, dříve také **o**chrana **n**enarozeného života) – pomoc a poradenství pro ženy a dívky, které vzniklo v březnu roku 1990. Sdružení založili Ing. Josef Jelínek (nynější předseda sdružení) a PhDr. Jaroslav Šturma (nynější místopředseda sdružení a supervizor) s posláním probouzet vědomí úcty k nenarozenému životu, pomáhat matkám a rodinám v obtížných situacích vzniklých neplánovaným těhotenstvím. Během prvního roku činnosti sdružení hledali jeho členové vhodné formy působení ve společnosti ve prospěch nenarozených. Situace v té době byla velmi nepříznivá – na 100 porodů připadalo 90 umělých potratů. Sdružení se po roce působení rozpadlo na dva celky, kdy ti, co zastávali radikální názor proti potratům, se později přidali ke skupině Hnutí Pro život ČR, která byla oficiálně zaregistrována až v roce 1992. Ostatní (včetně zakladatelů) ve své činnosti navázali na zkušenosti obdobných organizací v zahraničí (ve Velké Británii, Rakousku, Německu, USA, ...) a soustředí se od roku 1991 na pomoc ženám a dívkám, které se ocitly v obtížné životní situaci v souvislosti s neočekávaným těhotenstvím, a to prostřednictvím sítě poraden. První poradna Sdružení vznikla na počátku roku 1991 v Praze. Postupně se zakládaly další poradny a během první poloviny devadesátých let sdružení vybudovalo síť poraden po celé republice. V roce 2009 bylo sdružení donuceno vlivem finanční krize zrušit tři poradny a dnes sídlí v deseti městech České republiky, a to v Praze, Českých Budějovicích, Frýdku-Místku, Olomouci, Plzni, Rožnově pod Radhoštěm, Třinci, Ústí nad Labem, Zábřehu na Moravě a Zlíně. Sdružení ONŽ je kontrolním orgánem poraden prostřednictvím předsednictva sdružení. Každá poradna má svou vedoucí poradny, která je podřízena své regionální ředitelce. Spolu vytvářejí pracovní tým, který se pravidelně setkává pro zkvalitnění služeb a vzájemných vztahů.

2.1 Cílová skupina

Cílová skupina se pohybuje ve věkovém rozpětí přibližně od 11 do 64 let věku. Jsou to ženy a dívky v obtížné nebo krizové situaci, která je spojená většinou s těmito specifickými situacemi, kdy dívka či žena:

- je těhotná;
- neumí nebo nemůže pečovat o děti;
- je v situaci před nebo po interrupci;
- nemůže otěhotnět;
- zvažuje, zda mít dítě;
- je osamělá či rozvedená;
- se obtížně orientuje ve vztazích, v osobní situaci;
- se potřebuje zorientovat ve svých sociálně právních nárocích a neví, kam se obrátit;
- neví, jak pro sebe a své děti zajistit dočasné bydlení.

Ačkoli je cílová skupina úzce definována na ženy a dívky v určitém věkovém rozpětí, jejich problematika je široká a zasahuje do různých oblastí. Poradna tedy spolupracuje s ostatními organizacemi, lékaři, právníky apod., a proto se zároveň předpokládají znalosti sociální pracovnice v oblasti práva, zdravotnictví atd., a přehled nabízených sociálních služeb v daném regionu poradny.

Záměrem poradny je poskytovat službu tak, aby ženy a dívky, které ji využijí:

- mohly a uměly pečovat o děti a sebe v těhotenství i mateřství;
- lépe zvládaly roli matky a ženy;
- se dokázaly rozhodnout, zda mít dítě;

- lépe zvládaly situaci, kdy nemohou otěhotnět nebo přišly o dítě;
- věděly, na co mají nárok v sociálně právní oblasti a jak ho uplatnit, kam se obrátit při řešení sociálně právních záležitostí;
- věděly, kam se obrátit v případě krizové bytové situace a ve finanční nouzi a jak si zajistit dočasné bydlení;
- porozuměly rodinným a partnerským vztahům a získaly motivaci je řešit;
- prožívaly svou osobní situaci s menšími obtížemi.

2.2 Poskytované služby

Už z názvu poradny je patrné, že poskytuje zejména poradenství. Sdružení má zapsáno v registraci sociálních služeb odborné sociální poradenství a telefonickou krizovou pomoc (viz níže). Síť poraden nabízí ale i další služby, a to materiální výpomoc, přednášky zaměřené na téma mezilidských vztahů, sexuality apod. a půjčování knih s odbornou tematikou, které rozšiřují poradenství samotné.

2.2.1 Poradenství

Poradenství je stěžejní činnost poraden, kdy klientka získává informace o možnostech řešení své situace a kontakty na další odborníky či služby. Sociální pracovnice přistupuje individuálně, respektuje klientku a snaží se nejdříve zorientovat v celé prožívané situaci a rozpoznat možnosti řešení. Dále klientku podporuje, poskytuje či zprostředkuje potřebné kontakty na další odborníky. Matoušek uvádí, že poradenství pomáhá lidem překonat jejich problémy, objasňovat jejich osobní cíle a jak jich dosahovat. To znamená určení a objasnění problému tak, aby se člověk mohl sám rozhodnout, co s ním udělá (Matoušek, 2003). Poradenství probíhá formou osobní návštěvy nebo prostřednictvím internetového poradenství. K dispozici je také telefonické krizové poradenství, které funguje jako celostátní Linka pro ženy a dívky.

Typy poskytovaného poradenství:

- *Poradenství sociálně právní*

Jedná se zejména o oblast rodinného práva a sociálního zabezpečení, kdy klientka potřebuje poradit na co má ve vzniklé obtížné situaci nárok, kam se obrátit o další pomoc apod. Mnohdy navazuje na tuto poradenskou službu i zprostředkování ubytování v azylovém domě.

- *Poradenství v oblasti prenatálního vývoje, těhotenství, porodu a péče o novorozence*

Jedná se o informace k dané problematice, kdy je klientce nabízena i možnost zapůjčení knih. Klientky ze sociálně slabšího prostředí obvykle potřebují poradit během těhotenství, ale i po narození dítěte. Jsou často bezradné, nevyrostaly v rodinném prostředí, které by jim dalo do života obraz rodiny a péče o dítě.

- *Poradenství vztahové*

Je zaměřené na problémy v partnerském nebo manželském vztahu. Je-li potřeba, je klientkám nabízena možnost vypůjčení knih s danou problematikou, nebo je jim doporučena další odborná péče, kdy sociální pracovníce pomáhá klientce zkontaktovat příslušné odborníky (např. psychologa, gynekologa, právníka či policii ČR, různé organizace zabývající se problematikou klientky apod.)

- *Další poradenství*

Jedná se o oblasti, které úzce souvisejí se vztahy nebo těhotenstvím. Je to např. poradenství o antikoncepci, interrupcích, pohlavním zneužívání, poruchách příjmu potravy atd.

V poradenské činnosti se sociální pracovníce snaží nejen o krizový přístup a soustředění se na aktuální problém, ale i na klientčin růst. Klientka je vedena k tomu, aby se sama rozhodla pro určité řešení. Sociální pracovníce usilují zároveň o to, aby

klientka i do budoucna rozpoznala podobný problém a dokázala nad ním získat kontrolu z předchozích zkušeností. Poradenství přispívá nejen k řešení současné situace, ale rovněž k celkovému náhledu na klientčino chování a způsob života.

Ukončení poskytované služby se řídí přáním a potřebou klientky a probíhá vždy na základě vzájemné dohody. Postup práce v poradnách se řídí interní Metodikou poradenství a vypracovanými standardy kvality poskytovaných služeb.

2.2.2 Telefonická krizová linka

Krizová linka pro ženy a dívky je provozována Občanským sdružením ONŽ – pomoc a poradenství pro ženy a dívky od 1. ledna 2004. Slouží jako poradensko - krizová linka s celostátní působností. Funguje jako doplněk systému poraden sdružení a ve vymezených hodinách je nepřetržitě v provozu kromě státních svátků. Cílová skupina, na kterou je poskytování služeb Linky zaměřeno, není omezena věkem. Linku kontaktují klientky nejrůznějšího věku, od dětí a mládeže, přes osoby středního věku, až po seniory. Volání žen středního věku je však podle statistik nejčastější. Provoz Linky je hrazen ze státních dotací, grantů a sponzorských darů, a každoročně je financována z Ministerstva práce a sociálních věcí.

Pracovní tým Linky je tvořen třinácti vyškolenými pracovníci, koordinátorkou a vedoucí Linky, která se zodpovídá předsednictvu sdružení. Pracovnice Linky absolvovaly speciální akreditovaný výcvik telefonické krizové intervence a jejich cílem je poskytnout pomoc a podporu klientkám, hovořit s nimi o jejich tíživé situaci a pomáhat v hledání řešení, případně je odkázat na další odbornou pomoc a aktivně jim naslouchat. Pracovnice je povinna zachovávat mlčenlivost a respektovat anonymitu klientky, pokud klientka nežadá opak.

Linka je placená dle běžného tarifu a hovory jsou přesměrovány dle služeb na jednotlivé pracovnice Linky, které vystupují v hovoru anonymně. Pracovnice Linky je povinna zúčastnit se pravidelných supervizí a schůzek ohledně provozních a pracovních záležitostí.

2.2.3 Materiální výpomoc

Poradny poskytují kromě poradenství i materiální výpomoc, která je určena klientce jako sociální výpomoc. Jedná se o ošacení pro kojence a děti, kočárky a postýlku, které pocházejí z darů či účelových dotací (Výroční zpráva, 2008). Pracovnice poradny zároveň klientku vede k základní péči o dítě a k hospodaření s jejími prostředky.

Další činností, kterou mohou klientky využít, je zapůjčování knih s tematikou dospívání, antikoncepce, těhotenství, porodu, mateřství, partnerských vztahů a s dalšími specifickými problémy jako je žárlivost, stres apod.

2.2.4 Spolupráce s odborníky

Poradny se také zaměřují na zprostředkování odborné pomoci a spolupráci s dalšími odborníky. Dávají klientkám potřebné kontakty na specializovanou pomoc a pomáhající organizace z různých oblastí (problematika domácího násilí, azylantů, bezdomovců, alkoholismu a jiných drog, duševních poruch aj.), ale rovněž i pracovnice poraden s těmito odborníky a organizacemi spolupracují v případě potřeby další péče o klientku (Výroční zpráva, 2008).

2.2.5 Přednášky

Přednášky a interaktivní besedy nabízejí a provádějí jen některé z deseti poraden na základních a středních školách. Touto činností se snaží pracovnice poraden orientovat mládež k zodpovědnému přístupu k sexualitě, rodičovství, vztahům mezi lidmi a předcházet negativním společenským jevům.

V uvedených oblastech procházejí pracovníce poradny nejen sebevzděláváním, ale jsou školeny v aktuálních novinkách, v přístupech ke klientce, v kontaktech na organizace, které se danou problematikou přímo zabývají.

2.3 Zásady v provádění služeb poradny

Pracovnice poradny se řídí při své práci jednak vypracovanými standardy kvality služeb organizace, jednak etickým kodexem. Činnost poradny je založena na následujících zásadách:

1. Zásada diskrétního přístupu a anonymity

- pracovníce poradny jsou vázány mlčenlivostí o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby nebo o příspěvcích, které se při své činnosti sociální pracovníce dozví, nepředávají žádné informace o klientele dalším osobám bez jejich písemného souhlasu (vyplývající ze Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)
- klientky mohou vystupovat anonymně
- konzultace probíhají nerušeně, v případě opakované konzultace je přítomna stejná pracovníce

2. Zásada bezplatnosti a nezávislosti

- služby v poradně jsou poskytovány zdarma a nestranně

3. Zásada svobodného rozhodnutí

- pracovníce poradny plně respektují rozhodnutí klientky konzultaci ukončit, rozhodnutí řešit situaci klientkou zvoleným způsobem,

odmítnutí zkontaktovat pracovníci poradny doporučeného odborníka apod.

4. *Zásada časové a místní dostupnosti*

- do poradny je možné přijít bez předchozího objednání, případně ve velmi krátké době od předchozí dohody, klientkám poskytuje pracovnice dostatečný časový prostor
- poradna je na městskou dopravou dobře dostupném místě

5. *Zásada příjemného prostředí a individuálního citlivého přístupu*

- sociální pracovnice vytvářejí vstřícné poradenské prostředí tak, aby se klientka cítila uvolněně a měla důvěru v kvalitu služeb
- ke každé klientce přistupuje pracovnice individuálně a s ohledem na její aktuální rozpoložení
- poradenské prostory mají bytový charakter a nenavozují pocit úředního jednání

6. *Zásada odborného přístupu*

- sdružení ONŽ jako zřizovatel poradny klade důraz na vzdělávání pracovnic a na průběžné zvyšování jak jejich kvalifikace (pracovnice si doplňují vysokoškolské vzdělání, absolvují kurzy a odborné semináře), tak osobnostních kvalit pro práci v pomáhající profesi

7. *Zásada aktivizace klientky a důstojného života*

- při práci s klientkou jde především o to, aby našla a naučila se využívat vlastní zdroje, stala se nezávislou na pomoci zvenčí a byla dostatečně soběstačná i při řešení svých problémů

- činnosti poradny zachovávají a rozvíjí důstojný život klientek

8. *Zásada spolupráce s dalšími odborníky*

- podle individuálních potřeb klientky poradna zajistí další odbornou péči
- poradna spolupracuje s ostatními službami a institucemi ve svém regionu

9. *Zásada rovného přístupu*

- pracovníce poradny přistupují stejným způsobem ke každé klientce bez ohledu na její rasovou příslušnost, náboženský nebo světový názor

2.4 Personální zastoupení

V nynějších deseti poradnách vykonává sociální práci celkem 28 pracovníc. Každá poradna má svou vedoucí a určitý počet sociálních pracovníc, který se různí podle regionu, kde poradna sídlí. Pražská poradna má například čtyři sociální pracovníce, z toho jedna je vedoucí a zároveň regionální ředitelkou. Také pracovní úvazek se u každé pracovníce liší. Zhruba polovina jich pracuje na částečný úvazek. Každá poradna spadá podle sídla pod svou regionální ředitelku, které jsou v současné době dvě. Regionální ředitelka odpovídá za provoz přidělených poraden, tzn., že zajišťuje personální obsazení (přijetí nových pracovníc, zaškolení nově nastupující pracovníce, vede přehled o personálním obsazení, atd.), kontroluje činnost poraden, navrhuje představenstvu případné změny pro zajištění dobrého provozu poraden, zastupuje poradny při jednání představenstva sdružení, hodnotí práci jednotlivých sociálních pracovníc. Podle časových dispozic také plní povinnosti sociální pracovníce, tzn., že vede poradenské rozhovory a konzultace s klientkami. A dále má na starosti evidenci konzultací v psané formě, sjednává a provádí přednáškovou činnost na školách, případně jedná s orgány státní správy a samosprávy a podílí se na propagaci činnosti poraden a sdružení atd. Ve všech činnostech je regionální ředitelka odpovědná představenstvu sdružení, se kterým konzultuje případné problémy a změny.

Sociální pracovnice v Poradně pro ženy a dívky vedou poradenské rozhovory a konzultace s klientkami, při kterých poskytují základní informace v oblasti:

- sociálně právní, zejména o nárocích dávek sociální podpory a sociální pomoci, určení otcovství, výživném, adopci, možnostech umístění těhotné ženy nebo matky s dítětem v azylovém zařízení;
- sexuologické a gynekologické, zejména o průběhu menstruačního cyklu a jeho odchylkách, početí, průběhu těhotenství a vývoji plodu, přípravy na porod, kojení a péči o dítě, rizicích během těhotenství, spontánním a umělém potratu a jejich následcích, antikoncepci, metodách přirozené regulace početí atd.

Dále poskytuje materiální výpomoc, pomáhá při jednání klientky se státními orgány a při jejím umístění do nemocničního nebo azylového zařízení. Zprostředkovává v případě potřeby další odbornou pomoc, vyšetření či konzultaci u gynekologa, psychologa, právníka, sexuologa nebo dalších odborníků. Také sjednává a provádí přednáškovou činnost na školách v oblastech rodinné a sexuální výchovy. Sociální pracovnice dále vede přidělenou část v ekonomické nebo personální oblasti a je za ni zodpovědná. Je rovněž povinna účastnit se doškolovacích a organizačních seminářů, a s regionální ředitelkou konzultuje sporné nebo nejasné případy a informuje ji o své činnosti.

2.5 Financování poraden

Poradna získává každoročně dotace od Ministerstva práce a sociálních věcí a Ministerstva zdravotnictví. Projekty jsou vypracovávány a předkládány v sídle sdružení (v Praze) a získané dotace jsou podle finanční rozvahy projektu využity také pro účely poradny – na mzdy, technické vybavení apod. Dotace se přerozdělují do deseti poraden, jsou vedeny v účetnictví sdružení a vyhodnocovány každoročně auditem. Dalším zdrojem financí jsou dotace z lokálních zdrojů (krajů, obcí, městských částí). Pražská poradna tedy každoročně podává projekt na Magistrát hlavního města Prahy, městskou část Praha 1, kde žádá o finanční podporu zejména na provoz poradny (nájemné, poplatky za telefon, apod.), drobný hmotný majetek aj. Dalším zdrojem

financí jsou granty a dotace vypsané jinými subjekty (nadacemi, právnickými osobami aj.), které pracovníce poraden sledují a se souhlasem regionální ředitelky se snaží získávat finanční podporu na vzdělávání, propagační materiály apod. Posledním zdrojem financí jsou sponzorské dary od právnických a fyzických osob, které mají podobu peněžní nebo věcnou.

Poradny zpracovávají rozpočet na příslušný kalendářní rok obsahující zejména plánované výdaje a příjmy na zajištění služeb. Rozpočet poté přikládají také k jednotlivým žádostem o finanční podporu. Pracovníce poraden se snaží získané finanční prostředky využívat pro maximálně kvalitní a efektivní poskytování služeb.

2.6 Případová práce jako užívaná metoda sociální práce

V Poradně pro ženy a dívky je sociální práce zaměřena na jedince, tedy na klientku, která potřebuje sociální službu. Využívá se tedy případová práce, při které je nutné, aby sociální pracovníce dobře znala možnosti a nabídky nejrůznějších institucí poskytujících sociální služby, ale také způsoby komunikace s klientkami. Pracovníce poté dokáže zprostředkovat potřebné služby a poskytnout klientce širokou škálu možností řešení své situace prostřednictvím poradenství. Zároveň však sociální pracovníce pomáhá klientce orientovat se ve své situaci, vyhodnocovat alternativy řešení a povzbuzovat ji k odvaze a sebedůvěře (Havránková in Matoušek, 2003). Principem případové práce je jedinečnost každé klientky, tzn., že každý jedinec je odlišný jak ve svém chápání světa, tak v rozmanitých potřebách, vyplývajících z jeho současné situace. Důraz je tedy kladen na přijímání této odlišnosti a přistupování ke každé klientce individuálně.

Proces, který případová práce zahrnuje, se dělí na čtyři části:

1. fáze – sociální studie

Klientka přichází s problémem a hlavním úkolem pracovníce je ji motivovat k řešení své situace. Sociální pracovníce mapuje její situaci a snaží se klientku angažovat v řešení jejího problému (Matoušek, 2003, dle Havrdové).

2. fáze – vyšetření

Po úvodním zmapování situace dochází k vymezení problému a stanovení si cílů, odpovídající klientčiny potřebám.

3. fáze – intervence

Intervence probíhá již během prvního kontaktu prostřednictvím rozhovoru a navazováním důvěrného vztahu mezi klientkou a sociální pracovnící. V této fázi se naplňují stanovené cíle, popřípadě se nacházejí další a sociální pracovníce pomáhá klientce při kontaktu s institucí či odborníkem.

4. fáze – ukončení

Po splnění daných cílů následuje předem dohodnuté ukončení pomoci. Sociální pracovníce zhodnotí spolupráci s klientkou, podpoří ji a nabídne ji další setkání v případě krize.

Techniku, kterou sociální pracovníce využívají při výkonu sociální práce je zejména rozhovor. „*Rozhovor je dorozumívání dvou nebo více osob, sdělování a sdílení pocitů, názorů, zkušeností nebo nadějí*“ (Matoušek, 2003, s. 75). Je tedy základní technikou při práci s klientkou a jeho cílem je pochopení, přijetí, poskytnutí zpětné vazby či rady nebo inspirace. Při poskytování rozhovoru je tedy důležité vnímat prvky komunikace, především neverbální projevy, ale také orientovat dialog účelným směrem prostřednictvím aktivního naslouchání a projevováním empatie. O těchto prvcích se zmiňuji dále jako o dovednostních předpokladech sociální pracovníce. Prostřednictvím rozhovoru pracovníce zjistí, co klientka potřebuje a co je schopna a ochotna přijmout (Matoušek, 2003).

3 PŘEDPOKLADY PRO VÝKON SOCIÁLNÍ PRÁCE V PORADNĚ PRO ŽENY A DÍVKY

Předpoklad je definován jako tvrzení či domněnka, jejichž pravdivost předpokládáme (Hartl a Hartlová, 2000). Je také vymezen jako potenciál, který vyžaduje osvojení určitých vědomostí, dovedností nebo kompetencí. Novosad (2000) dělí předpoklady na tři dimenze, a to na osobnostní, dovednostní a vzdělanostní. Mezi osobnostní se řadí především hodnoty, vlastnosti a povahové rysy sociální pracovnice, které utvářejí její povahu. Mezi dovednostní patří schopnosti a dovednosti, které utvářejí chování sociální pracovnice. A mezi vzdělanostní (nebo také kvalifikační) předpoklady se zahrnují určité znalosti a vzdělání. Z hlediska cílové skupiny a činnosti poradny jsou pro sociální pracovníci důležitým prvkem všechny tyto tři dimenze předpokladů. Podle Metodiky poradenství se řadí mezi nejdůležitější zejména komunikační dovednosti, empatie a odborné vzdělání (Metodika poradenství, 2007). Tyto aspekty vyložím níže.

3.1 Osobnostní předpoklady

Sociální práce s klientkou by měla být příjemná, respektující a užitečná. Posláním sociální pracovnice je klientku přijmout takovou, jaká je, nalézt v ní i skryté dobré stránky, které ostatní nevidí, pochopit ji, zajímat se a vcítit se do ní (Úlehla, 1996). Toto poslání je ale někdy velmi těžké splnit. Pracovnice, jako obyčejný člověk, prochází každý den mnohými změnami podle momentálního duševního rozpoložení a přístup ke klientkám je tedy nestálý. Pracovnice tedy nemůže být zcela neosobní a nezaujatá. To by vedlo k denní rutině a práce s klientkou by se stala neužitečnou (Úlehla, 1996). Sociální pracovnice by měla tedy mít náhled na své chování a dodržovat co možná nejvíce stanovená etická pravidla vycházející z etického kodexu.

Sociální pracovnice disponuje určitým osobnostním nastavením, získala odborné vzdělání a prošla životními zkušenostmi, které se promítají i do jejích hodnot a pojmání světa. Požadavky prostředí jsou v tomto případě složeny z požadavků a potřeb cílové

skupiny, zaměstnavatelské organizace a v rozličné podobě i širším společenským kontextem. Sociální pracovníce by měla zejména nabízet pomoc a pomáhat, nikoli přebírat kontrolu nad klientem (Kopřiva, 1997). Měla by být schopna pomáhat lidem s jejich sociálními a emočními problémy (Matoušek, 2003) .

Pro sociální pracovníci v Poradně pro ženy a dívky jsou nutné určité osobnostní předpoklady. Vnitřní pravidla poradny zařazují do osobnostních předpokladů:

- empatii,
- schopnost nadhledu
- flexibilitu – přizpůsobení se klientce různého věku a s různou problematickou situací,
- udržování si odstupů a nepromítání osobního života do života klientky,
- samostatné vystupování, rozhodování a jednání s ostatními odborníky či organizacemi,
- zdravé sebevědomí.

3.1.1 Povahové rysy sociální pracovníce

Povahovými rysy se míní soubor vlastností, které určují charakter člověka (Hartl a Hartlová, 2000). Je to tedy i způsob chování s rozličnou hodnotovou tendencí. Sociální pracovníce vystupuje často jako poradce a podle Matouška (2003) jsou pro tuto roli vhodné charakteristiky jako otevřenost, pozitivní vztah ke klientům a upřímnost. Sociální pracovníce v roli poradce by měla klientku přijímat bez ohledu na její etnické nebo názorové odlišnosti. Jejím úkolem je tedy pomoci klientce uvolnit se, aby se cítila dobře, navázat s ní vztah, naslouchat jí, nehodnotit, ale citlivě a aktivně ji vést tak, aby sama našla řešení založené na touze po pozitivní životní změně. Sociální pracovníce napomáhá klientce při zvažování okolností, rozhodování a řešení problémové situace, ale volbu a rozhodnutí nechá jednoznačně na ní. *„Upřímnost poradce by měla být*

základem jeho poctivosti, srdečnosti a nepřítomnosti jakékoli přetvářky“ (Matoušek, 2003, s. 92). Sociální pracovnice by tedy měla otevřeně hovořit o svých pocitech vůči klientce. Tím se otevírá důvěryhodný vztah, klientka vnímá vlastní hodnotu a cítí, že její pracovnice chápe, a je připravena jí důvěřovat. Schopnost působit důvěryhodně či spolehlivě hraje také určitou roli v přístupu sociální pracovnice ke klientce.

K důvěryhodnosti přispívá:

- diskrétnost – mlčenlivost sociální pracovnice,
- spolehlivost – klientka může věřit výrokům, které sociální pracovnice říká,
- využívání moci – klientka očekává od sociální pracovnice plnou pozornost,
- porozumění – pochopení klientky,
- fyzický vzhled – důležitá je celková upravenost pracovnice,
- pověst pracovnice – co se o pracovníci mezi klienty povídá,
- role pracovnice – jaké zaujímá postavení v sociální sféře,
- chování pracovnice – nepatřičné chování může důvěryhodnost snížit, naopak by měla být sociální pracovnice upřímná a bez jakékoli přetvářky,
- upřímnost, otevřenost ve vztahu ke klientce a úcta k ní.

Kompetentní sociální pracovnice v sobě slučuje také některé povahové rysy. Jsou to především:

- emoční a sociální inteligence,
- přirozený optimismus,
- otevřenost,
- flexibilita,
- vnitřní poctivost,
- snaha pomáhat druhým,
- dobře znát sama sebe a přijímat svou osobu s jejími přednostmi i chybami,

- ochota odpouštět,
- respekt k druhým.

3.1.2 Hodnoty sociální pracovnice

Hodnoty dávají směr našemu rozhodování a jsou subjektivního rázu. V soustavě hodnot má významný vliv výchova a kultura, ve které člověk vyrůstal. Hierarchické uspořádání hodnot nám pak určuje to, čeho si ceníme, vážíme, za co jsme ochotni něco obětovat. Hodnoty jsou v práci sociální pracovnice důležité k orientaci dobrého a zlého, ale také z hlediska řešení etických dilemat a přístupu ke klientce. Hodnoty určují povahu sociální práce a vztah mezi sociální pracovníci a klientkou, kolegy a společnostmi. Sociální pracovnice by měla v rámci možností dodržovat také základní hodnoty profese, které jsou obsaženy v etickém kodexu (Matoušek, 2003).

Hodnotové základy sociální práce bychom mohli shrnout do několika bodů:

- úcta (respekt) ke klientovi – ctít lidskou důstojnost a věnovat klientovi zájem,
- jedinečnost člověka – každý je individuální bytostí, která se odlišuje od ostatních, i když má obdobné lidské potřeby,
- důvěra v klienta, který je schopen změny, růstu a sebezdokonalení,
- umožnění realizace plného potenciálu každému klientovi a vedení k zodpovědnosti,
- profesionální odpovědnost ke klientovi.

Celý přístup pracovnice k životu a lidem se promítá do profesionální práce. Jiné projevy vůči klientům bude mít pracovník, který je do hloubi duše přesvědčen, že lidé jsou schopni být dobří a vstřícní, jen když k tomu mají příležitost (Úlehla, 1996). Sociální pracovnice musí rozumět svým vlastním sociálním, ekonomickým a kulturním hodnotám a měla by si být vědoma svých dobrých a stinných stránek. Zároveň však musí být schopna oddělit své vlastní přání, potřeby a problémy od těch, které sužují

klientku. Pokud si sociální pracovnice uvědomuje v čem je její síla a v čem slabost, jaké jsou její hodnoty a předsudky, může lépe rozvíjet ty dovednosti, které jí chybějí nebo které potřebuje zvládnout. Osvojováním více dovedností přispívá sociální pracovnice k tomu, že se i skupina lidí, poskytujícím pomoc, zvětšuje (Matoušek, 2003).

3.1.3 Morální principy sociální práce

Znalost svých hodnot a etického kodexu pomáhá sociální pracovníci v situaci, kdy řeší etický problém či dilema. Zároveň také přispívá k větší jistotě při práci s klientkou.

Ve 20. století uvedl americký katolický kněz Felix Biestek tzv. etické principy, původně principy efektivní práce¹:

- individualizace – uznání osobnosti a individuality klienta a z toho vyplývající individuální přístup bez předsudků a stereotypů,
- vyjadřování pocitů – snaha o otevřené vyjádření klientových pocitů, i těch negativních,
- empatie – vcítění se do pocitů a situace klienta,
- akceptace – přijímat klienta takového, jaký je, jeho silné i slabé stránky a zároveň podporovat jeho důstojnost a hodnoty,
- nehodnotící postoj – tzn. nemoralizování klienta, kdy však může hodnotit jeho jednání a postoje,
- sebeurčení – respektovat klientovo právo a potřebu svobodně se rozhodovat a vybírat si mezi možnostmi,
- diskrétnost – je také tzv. etickým závazkem pracovníka, jde o zachování důvěrných informací o klientovi.

¹ Zpracováno dle Matouška (2003)

Tyto zásady jsou v souladu s etickým kodexem a hodnotami sociálních pracovníků České republiky. Pracovnice se musí také vyhnout prosazování svého morálního cítění ve prospěch klientky. V opačném případě může dojít ke zneužití profese, protože sociální pracovnice vnucuje klientce hodnoty a omezuje ji v hledání pomoci. Profesionální pracovnice by měla mít náhled na své chování a dát klientce svobodu volby, informace bez morálního hodnocení a nechat rozhodnutí na ni. Zároveň je však sociální práce velmi osobní záležitostí, kdy nelze nechat osobní prožívání stranou a mít dokonale profesionální odstup. V případě prožívání by se pracovnice neměla bránit svým pocitům, ale upotřebit je v práci s klientkou. Zde se tedy uplatňuje sebeuvědomění, které souvisí s emoční inteligencí a profesionálním zpracováním prožívání.

Etické zásady a hodnoty sociální pracovnice spolu úzce souvisejí. V etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky se uvádí respekt ke klientům z hlediska jejich jedinečnosti, potřeby seberealizace, vedení k zodpovědnosti klienta, hledání možností zapojení klienta do řešení problému. Jsou tedy velmi podobné hodnotové orientaci, kterou jsem uvedla výše. Není pochyb, že právě etický kodex vychází z hodnotových tradic společnosti sociálních pracovníků.

3.2 Dovednostní předpoklady

Dovednost je *„učení získaná dispozice ke správnému, rychlému a úspornému vykonávání určité činnosti vhodnou metodou“* (Hartl, Hartlová, 2000, s. 121). Někteří lidé často zaměňují tento pojem s pojmem schopnost a neodlišují tak jejich rozdíl. Schopnost je *„soubor předpokladů nutných k úspěšnému vykonávání určité činnosti, dovednosti, vyvíjejí se na základě vloh, a to učení“* (Hartl, Hartlová, 2000, s. 536). Člověk se s nimi tedy nerodí, ačkoli jejich jádrem jsou vlohy (dispozice), ale klade se důraz na jejich další rozvíjení. Příkladem schopnosti může být např. inteligence.

Sociální pracovnice by měla mít určité schopnosti a dovednosti, které jí umožní provádět kvalitní a cílenou sociální práci s klientkou. Z přirozeného hlediska se jedná

zejména o sociální dovednosti, které si osvojujeme během celého života. Mezi sociální dovednosti se řadí porozumění sobě, druhým a dějům ve skupině. Hartl s Hartlovou (2000, s. 122) uvádí, že „*dovednosti sociální se skládají z řady dílčích dovedností, např. sociální komunikace, sociální přizpůsobení, integrace do sociální skupiny*“. K nejběžnějším dovednostem patří podle nich dovednost navázat a udržet kontakt, efektivně komunikovat, vyjádřit své pocity, vyslechnout druhé a přijmout oprávněnou kritiku. Sociální dovednosti se utvářejí výchovou a primárním vzděláním, ale dále je potřeba je rozvíjet prostřednictvím dalšího vzdělávání a zkušeností.

Je zřejmé, že existuje nepřehledné množství sociálních dovedností a schopností. Dále ale uvedu konkrétně ty předpokládané dovednosti a schopnosti, které se týkají sociálních pracovníků v Poradně pro ženy a dívky.

3.2.1 Komunikační dovednosti

Komunikace znamená dorozumívání, sdělování, ale také přenos myšlenek, emocí, postojů a jednání od jedné osoby ke druhé (Hartl a Hartlová, 2000). Důležitým pojmem spojovaným s komunikačními dovednostmi je sociální komunikace, která nespočívá pouze v přenosu informací, ale předpokládá porozumění. Sociální komunikace vychází z faktu výměny představ, idejí, nálad, pocitů, postojů apod. v mezilidském kontaktu. Oproti běžné výměně informací ukazuje, že ve styku člověka s člověkem se informace nejen přenáší, ale též zároveň formuje, zpřesňuje a rozvíjí. Aktivita je nejen na straně hovořícího, ale i na straně naslouchajícího. Je tedy oboustranná a utváří se v dialog (Kohoutek, 1998).

Součástí komunikace s klientkou je schopnost vnímat její neverbální projevy, které jsou většinou spontánní, neúmyslné, a proto vnímáním těchto signálů může sociální pracovníce lépe klientce porozumět. Zároveň je kladen důraz na přirozený soulad mezi neverbálními a verbálními projevy sociální pracovníce. V tomto případě pracovníce říká to, co si opravdu myslí. Důležitými prvky neverbální komunikace jsou:

- oční kontakt, který udává především vnímavost a pozornost, ochotu komunikovat, přičemž nesmí být přehnaný;
- odstín hlasu je taktéž důležitým prvkem, kdy silný a zvučný hlas udává spíše agresivitu, a tichý či monotónní hlas znázorňuje odmítání či nezájem;
- výraz obličeje koreluje s našimi názory a myšlenkami, proto je nutné si uvědomovat nejen klientčin výraz obličeje, ale také klást důraz na svůj soulad v mimickém projevu;
- ruce a jejich gesta dokreslují emoční obsah slov; k povšimnutí mohou být zkřížené paže či nohy, které vyjadřují obranný postoj, stejně tak sevřené pěsti, které vystihují hněv či úzkost;
- pozice těla nebo také postavení klientky a sociální pracovnice mohou povzbudit či narušit vedený rozhovor; sociální pracovnice nesedí přímo naproti klientce a ani si neklade mezi sebe a klientku překážky, např. stůl aj., které narušují otevřenost;
- oblečení a celkový zjev udává sociální pracovnici souhrnný obraz o klientce; zároveň i sociální pracovnice musí dbát na svůj zevnějšek, aby nepůsobila příliš rušivě či provokativně.

Matoušek k tomu dodává, že i „*sociální pracovník je pouhý člověk, který se nemusí cítit pokaždé dobře, ale musí udělat všechno pro dobrý kontakt s klientem a ... uvědomovat a korigovat i své neverbální projevy.*“ (Matoušek, 2003, s. 80).

K další komunikační dovednosti se řadí aktivní naslouchání a projevování empatie. Naslouchání je pozorné sledování toho, co klientka říká. Zároveň to však není proces útrpný, kdy má sociální pracovnice potlačovat nepříjemné pocity. V tomto okamžiku by se měla umět o těchto pocitech s klientkou podělit. Pro efektivní komunikaci by měla sociální pracovnice dobře ovládat jednotlivé techniky aktivního naslouchání jako je povzbuzení, objasňování, parafrázování, zrcadlení (reflektování), shrnutí a ocenění. „*Sociální pracovnice aktivně přijímá a snaží se porozumět klientovým verbálním, neverbálním, otevřeným nebo skrytým signálům*“ (Matoušek, dle Egana, 2003, s. 53). Pomocí technik aktivního naslouchání je sociální pracovnice schopna nalézt a definovat

klientčin problém. Klade tedy otevřené otázky, které poskytují klientce prostor ke směřování rozhovoru k důležitému tématu. Je u klientky stále přítomná a pomocí parafrázování zopakuje po určité chvíli její sdělení tak, jak mu sama porozuměla, a reflektuje její vyjádřené pocity. Sociální pracovnice by se také neměla ostýchat zeptat se, pokud něčemu nerozuměla, a zároveň poskytnout klientce prostor pro objasnění. „*Při naslouchání se vyžaduje sdělovat méně nebo žádné vlastní názory, rady či komentáře*“ (Kopřiva, 1997, s. 115). Na závěr či po určité době pracovnice shrne více témat, která se v rozhovoru objevila, a tím zdůrazní důležitá tvrzení, která jsou pro klientku podstatná. Aktivní naslouchání je také založeno na respektování klienta, které vytváří prostor k diskusi a podporuje vzájemnou důvěru. Aktivní naslouchání vede k rozpravě a objasňování, lepšímu pochopení toho, jak se klientka cítí a proč, a také je schopna lépe uvažovat o možnostech řešení svého problému.

Vzhledem k široké cílové skupině je potřeba ovládat tyto komunikační dovednosti, které jsou základním prostředkem k navázání vztahu mezi pracovníci a klientkou, a určují jejich prvotní vztah.

3.2.2 Schopnost empatie

Řezníček (2000) uvádí, že úspěšný vztah mezi klientem a pracovníkem v pomáhající profesi zahrnuje empatii, vřelost a opravdovost. Hartl a Hartlová (2000) k tomu ještě dodávají, že kdo rozumí sám sobě, rozumí lépe i druhým. Empatie je tedy nesporně důležitou součástí v přístupu sociální pracovnice. Je součástí emoční inteligence a pomáhá sociální pracovníci proniknout do situace klientky a pochopit ji. Širší pojetí empatie vykládá Hartl a Hartlová: „*Empatie je umění dovedně zacházet s emocemi, vcítovat se do situace druhé osoby, emocionální ztotožnění se s jejím viděním, cítěním, chápáním, schopnost číst i neslovní projevy druhého, chápat, o co usiluje, čemu se chce vyhnout, co pečlivě skrývá, ...*“ (Hartl a Hartlová, 2000, s. 139). Empatie tedy pomáhá pracovníci navázat důvěryhodný vztah s klientkou, umožňuje jí vstoupit do vnitřního světa klientky, lépe porozumět jejím potřebám, motivům, cílům i způsobům řešení. „*Empatie je schopnost projevující se v tom, že s různou mírou přesností zachycujeme aktuální prožívání druhého člověka, které souvisí s určitými obsahy jeho vědomí, tedy*

i se zkušenostmi, spolu s individuálními významy, jež pro něho tyto obsahy a zkušenosti mají.“ (Vymětal 2007, s. 123). Tato schopnost může být často klíčovou pro porozumění klientce a následné řešení její situace. Na druhé straně je to právě empatie a její emocionální aspekt, který vytváří značnou zátěž na osobnost pracovnice.

3.3 Kvalifikační předpoklady

Sociální práce je náročná a zodpovědná činnost, a aby mohla sociální pracovnice kvalitně a účelně plnit veškeré činnosti, které jsou na ni kladeny v souvislosti s její prací, musí mít nejen odpovídající osobnostní a dovednostní předpoklady, ale také odpovídající znalosti, tedy odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka. Do jisté míry sociální pracovnice zasahuje do života klientky, odhaluje detaily z jejího života, a proto je právní rámec sociální práce důležitý pro legitimní práci (Matoušek, 2003). Postavení pracovníků v oblasti sociálních služeb nebylo dříve upraveno žádným právním předpisem. Až zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, s účinností od 1. ledna 2007, vymezuje kvalifikační předpoklady pro toto povolání. Před jeho platností nebyla této oblasti věnována zvlášť velká pozornost a většina těchto pracovníků měla pouze středoškolské vzdělání. Obory věnované sociální problematice se vyučovaly především na středních školách. S postupem času a vývojem společnosti, kdy se začaly objevovat nové problémy, jejichž řešení si vyžadovalo jiný přístup a na pracovníky byly kladeny stále větší nároky, přeneslo se vzdělávání zaměřené na sociální práci i na vyšší odborné a vysoké školy.

V podstatě základním předpokladem pro výkon sociální práce je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost vymezené zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Odborně způsobilý k výkonu povolání sociálního pracovníka je dle tohoto zákona ten, kdo:

- získal vyšší odborné vzdělání absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu² v oborech vzdělání, které jsou zaměřeny na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost;
- vystudoval vysokou školu v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách;
- pracovník, který ukončil vysokoškolské vzdělání v jiné než sociální oblasti, je povinen absolvovat akreditované vzdělávací kurzy v oblastech zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní činnost a sociální činnost, sociální politiku, sociální pedagogiku nebo speciální pedagogiku. Akreditované vzdělávací kurzy musí být v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a pracovník musí absolvovat praxi při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let.

Vysokoškolské nebo vyšší odborné vzdělání není pak požadováno u těch pracovníků, kteří ukončili střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním nejpozději 31. prosince 1996. Zároveň však musí absolvovat akreditované vzdělávací kurzy v oblastech vztahující se k sociální problematice, stejně jako pracovník, který nemá vysokoškolské vzdělání sociálního zaměření, v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a vykonat praxi při výkonu povolání sociálního pracovníka v délce nejméně 10 let (Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Ukončením studia však nekončí vzdělávání sociálních pracovníků. Sám charakter profese předpokládá celoživotní vzdělávání, které napomáhá udržet odborné praktické i teoretické vědomosti na stále aktuální úrovni. Vzhledem k náročnosti poskytovaných

² Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon)

služeb a jejich široké klientele je třeba si získané znalosti neustále obnovovat, upevňovat a doplňovat. Zákon taktéž předepisuje povinnost dalšího vzdělávání a doplňování kvalifikace. Činnost sociální pracovníce v poradně vyžaduje široké znalosti z dalších oborů, jako je psychologie, pedagogika, právo apod., a proto je zapotřebí se i v těchto oblastech stále vzdělávat. Poradna poskytuje svým pracovnícům pravidelné vzdělávací semináře v oblastech poradenství, právního minima, práce s cílovými skupinami apod. V každé poradně je také knihovna s příslušnou tematikou k zapůjčení. Vedle soustavného sebevzdělávání by měla sociální pracovníce absolvovat další profesní kurzy a výcviky zaměřené např. na rozvoj verbálních i neverbálních technik v komunikaci, psychoterapeutický výcvik, relaxační techniky apod. Význam ve zvyšování kvalifikace má také odborné vedení v rámci supervize i vzájemná výměna zkušeností či spolupráce se zkušenějšími kolegyněmi. Matoušek (2003) vykládá odbornost podle Egana nejen příslušným vzděláním, ale také prostřednictvím chování poradce. Pokud je aktivní, pozorně poslouchá, mluví inteligentně, je přitažlivý a důvěryhodný, působí na klienta taktéž odborně. Zde však Matoušek podle Egana upozorňuje, že i tyto vlastnosti či projevy mohou zdánlivě působit odbornost, ale přitom dlouhodobější práce klientovi neprospívá (Matoušek, 2003, dle Egana). Zde je důraz kladen také na výsledek vzájemné spolupráce, který odráží pracovníkovu vzdělání a odbornou úroveň. „*Odbornost sociálního pracovníka se vyznačuje tím, že je schopen se znalostí základů sociologie, psychologie, zdravotědy, práva a sociální politiky diagnostikovat konkrétní potřeby konkrétního člověka a navrhnout řešení. Sám však neposkytuje ... odborné služby, ale odkazuje klienta na příslušné odborníky ...*“ (Matoušek, 2001, s. 180).

Dnešní doba klade i na sociální pracovníce v poradně další požadavky nejen z oblasti vzdělání, ale také z oblasti empatie, sociálního citění a adaptace na současné problémy lidí, kterým jsou vystaveni. Tato zátěž s sebou přináší i možná rizika, kterým jsou pracovníci v této profesi ve zvýšené míře vystaveni. Nejčastěji se jedná o burn out syndrom neboli syndrom vyhoření a syndrom pomocníka. Proto je nutná pomoc ze strany supervizí a dalšího vzdělávání, a tím předcházet těmto rizikům.

Supervizi definuje Řezníček jako metodu řízení sociální práce, „*kdy nadřízená nebo zkušenější osoba vede podřízenou nebo méně zkušenou osobu ..., předáváním zkušeností a znalostí během výkonu práce*“ (Řezníček, 2000, s. 78). Supervize je nejen nástroj prevence negativních jevů, ale také rozvíjí osobnost sociální pracovnice a její profesionální dovednosti. Supervize je především celoživotní forma učení, kdy pracovnice hovoří subjektivně o případě klientky a aspektech své práce (Matoušek, 2003). Sociální pracovnice tedy řeší konkrétní problémové situace, které vznikly při její práci s klientkami (Kopřiva, 1997). V Poradně pro ženy a dívky je supervize využívána skupinově jednou za měsíc. V rámci pracovního týmu je uplatňovaná také metoda vzájemného konzultování dvou kolegů, kdy se poskytuje nadhled a zvažují se možnosti řešení případu. Další využívanou metodou je intervize, která probíhá v rámci pracovního týmu. Pracovnice si sdělují své zkušenosti s případovou prací a navzájem se podporují. Supervize je důležitá pro profesionálně poskytované sociální služby. Poskytuje sociální pracovníci nadhled na svou práci a možnost podívat se na případovou práci s klientkou i z jiného úhlu.

EMPIRICKÁ ČÁST

4 PRŮZKUMNÉ ŠETŘENÍ

Průzkumné šetření je zaměřeno na dovednostní, osobnostní a odborné předpoklady sociálních pracovníc v Poradnách pro ženy a dívky. Protože v této oblasti nebylo podobné šetření doposud provedeno, zhostila jsem se této příležitosti k prozkoumání předpokladů potřebných k činnosti sociální práce v poradně. Objektem mého šetření jsou sociální pracovníce z Poraden pro ženy a dívky z deseti měst v České republice (Praha, České Budějovice, Frýdek-Místek, Olomouc, Plzeň, Rožnov pod Radhoštěm, Třinec, Ústí nad Labem, Zábřeh na Moravě a Zlín). Výsledky poté poslouží pracovnícím poraden, které se posléze mohou zaměřit na ty oblasti, které budou vnímat jako nedostačující.

V průzkumném šetření jsem použila dotazníkovou techniku sběru dat, která se řadí mezi kvantitativní formu šetření. Vzhledem k celorepublikovému rozmístění poraden se domnívám, že dotazníková technika je pro tento typ šetření nejvhodnější. Dotazník má celkem devět otázek, z toho jsou tři otázky otevřené, kdy respondentky vytvářely vlastní odpovědi, a ostatní mají uzavřené položky. Otázkou pohlaví jsem se zde nezabývala, protože zastoupení mužů jako sociálních pracovníků v Poradnách pro ženy a dívky je nulové. A protože se toto šetření týká pouze žen, hovořím zde o sociálních pracovnících a respondentkách. Dotazníky byly umístěny prostřednictvím online odkazu na internetu a odkaz byl distribuován pomocí emailové pošty do každé poradny. Respondentky měly tedy jednoduchou možnost vyplnění a odeslání svých odpovědí. Počet sociálních pracovníc je celkem 28 a podařilo se mi získat od všech oslovených poraden i 28 vyplněných dotazníků.

Cílem dotazníkového šetření je zjistit, jaké mají sociální pracovníce vzdělání a zda tedy odpovídá i kvalifikační normě stanovené v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Dalším cílem šetření je zjistit, jaké předpoklady pokládají sociální pracovníce

za důležité a jak si představují ideální sociální pracovníci v Poradně pro ženy a dívky. Ačkoli existuje výčet různých předpokladů, které by sociální pracovník měl mít, domnívám se, že v tomto typu zařízení je důraz kladen jen na některé z nich, přičemž ty ostatní zůstávají v pozadí. Zároveň je tato síť poraden v České republice jediná ve svém zaměření, a proto ji nelze s ničím konfrontovat a porovnávat. Na základě zmíněných cílů jsem stanovila dvě hypotézy, které prostřednictvím šetření ověřím.

Hypotézy

- H1: Více než polovina dotázaných sociálních pracovníků bude mít nyní splněné kvalifikační požadavky dané zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- H2: Představa ideálních předpokladů sociální pracovníce v Poradně pro ženy a dívky se nebude shodovat s užívanými vlastnostmi a dovednostmi sociálních pracovníků.

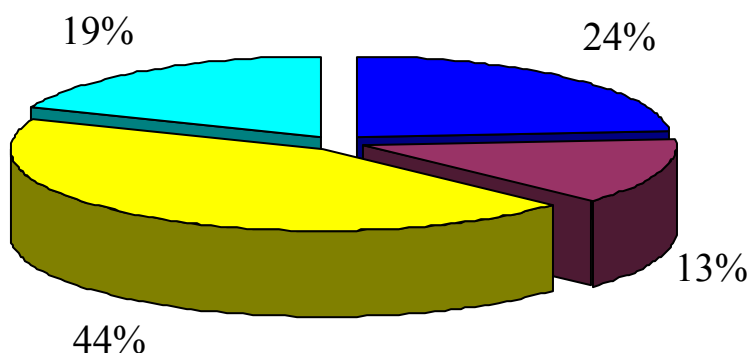
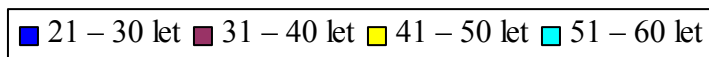
4.1 Výsledky a interpretace dat

4.1.1 Věková struktura respondentek

První dotazníková otázka se týkala věkového rozložení sociálních pracovníků. Respondentky byly rozděleny původně do šesti kategorií. Ale do kategorie věku do 20 let a od 61 let nebyla zařazena žádná pracovníce, proto byly ponechány čtyři kategorie od 21 do 60 let. Největší věkové zastoupení bylo v rozmezí od 41 do 50 let, které zaujímá celkem 44%. Zatímco nejmenší zastoupení bylo v rozmezí od 31 do 40 let, tedy 13%. V ostatních dvou kategoriích bylo celkem 19% ve věkové skupině od 51 do 60 let a 24% ve skupině od 21 do 30 let. Z dosažených výsledků se domnívám, že převažující věková skupina, tedy pracovníce od 41 do 50 let, oplývá přirozenými

zkušenostmi v oblastech, kterými se poradna zabývá, a je tedy nejvíce věkově zastoupena.

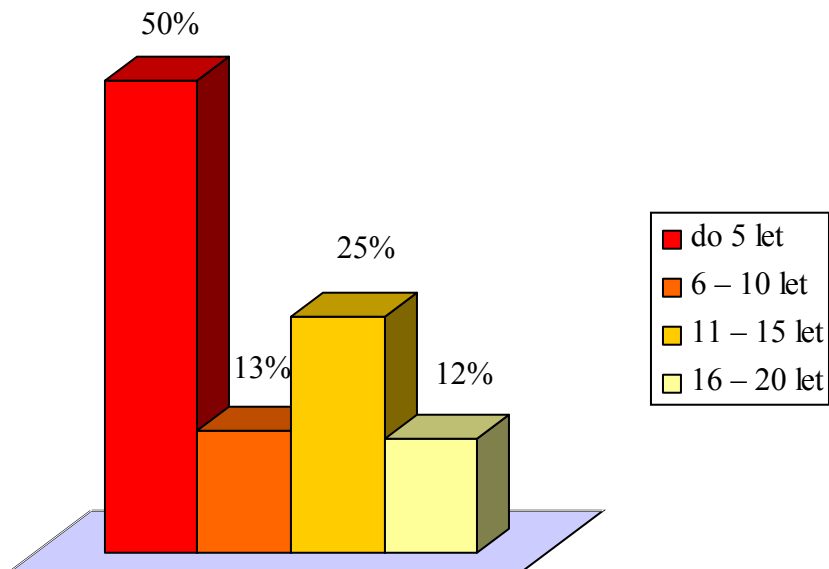
Graf 1: Věkové zastoupení pracovníc



4.1.2 Délka praxe v Poradně pro ženy a dívky

Ve druhé otázce jsem se zabývala délkou činnosti sociálních pracovníc v Poradnách pro ženy a dívky. Jelikož síť poraden bude tento rok fungovat již dvacet let, nemohla být praxe pracovníc delší. Kategorie byly tedy rozděleny do čtyř rozmezí. Největší zastoupení délky praxe bylo do 5 let, ke kterému se přihlásila celá polovina pracovníc, tedy 50%. Další kategorie získala 25%, tedy rozmezí od 11 do 15 let. Počet v ostatních dvou kategoriích byl téměř rovnoměrně rozdělen, a to 13% od 6 do 10 let praxe a 12% od 16 do 20 let. Domnívala jsem se, že poslední rozmezí, představující nejdelší praxi, bude zastoupeno nejméně, což se také potvrdilo, ale jen o 1% od předcházejícího délkového rozmezí. Důvodem je zřejmě vyšší věková hranice pracovníc. Zároveň číslo také poukazuje na vytrvalost sociálních pracovníc v této oblasti poradenství.

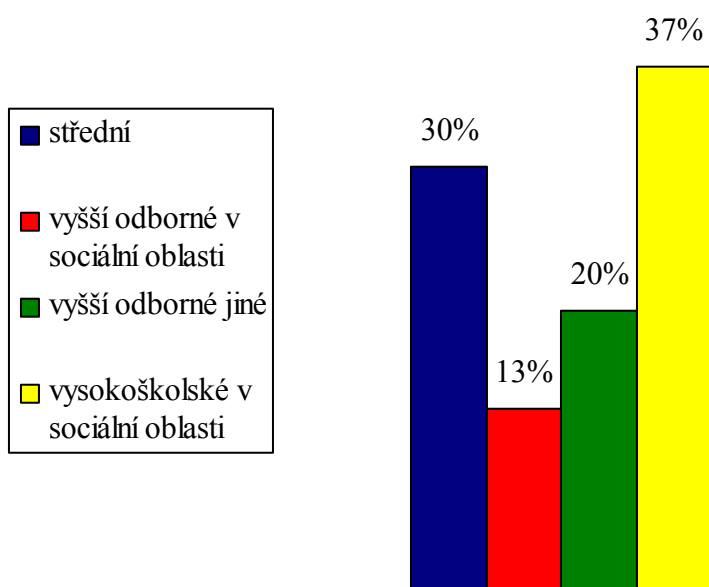
Graf 2: Délka praxe v Poradně pro ženy a dívky



4.1.3 Současné nejvyšší dosažené vzdělání

Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka splňují ty pracovnice, které dosáhly vyššího odborného vzdělání nebo vysokoškolského vzdělání v sociální oblasti. Další otázka se tedy zaměřila na současné nejvyšší dosažené vzdělání pracovnic v Poradnách pro ženy a dívky. Největší procento zastoupení mělo vysokoškolské vzdělání v sociální oblasti, tedy 37%. Jako další dosažené vzdělání se ukázalo středoškolské, tedy 30%. Takto vysoké procento zastoupení bych zdůvodnila tím, že mnoho pracovnic nyní dokončuje vysokoškolské studium s bakalářským či magisterským programem nebo se zúčastňují akreditovaných kurzů. Domnívám se tedy, že kvalifikace pracovnic se tento rok zvýší. Z 20% splňují pracovnice vyšší odborné studium s jiným zaměřením než sociálním a ze 13% vyšší odborné vzdělání v sociální oblasti. Z provedeného dotazníkového šetření tedy vyplývá, že nyní polovina sociálních pracovnic splňuje požadované vzdělání ukotvené v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

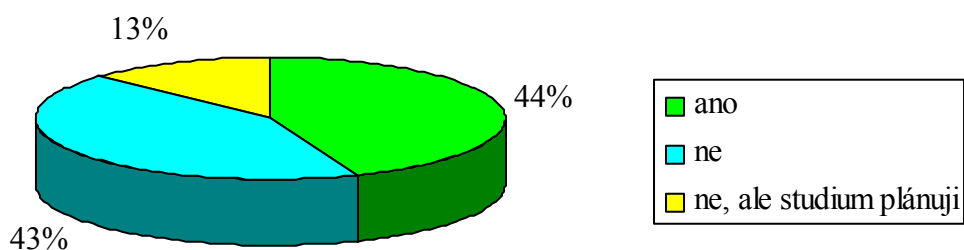
Graf 3: Nejvyšší dosažené vzdělání



4.1.4 Studium pracovníc v současné době

Další otázka v dotazníku byla zaměřena na zjištění budoucího či probíhajícího studia. Na základě šetření vyplynulo, že 44% sociálních pracovníc v současné době studuje některou vysokou školu ke zvýšení kvalifikace a téměř stejné procento pracovníc, tedy 43% uvedlo, že nyní nestuduje. Dále pouze 13% odpovídalo, že v současné době nestuduje, ale studium plánuje. Dá se říci, že téměř polovina studujících pracovníc odpovídá nynějšímu nedostatečnému dosaženému vzdělání, a proto se snaží zvyšovat si kvalifikaci. Nejedná se však pouze o ty, kterým vzdělání chybí, ale jsou zde zahrnuty i pracovníce, které potřebné odborné předpoklady splňují, ale rozhodly se pro další studium k rozšíření kvalifikace.

Graf č. 4: Studujete v současné době vysokou školu ke zvýšení své kvalifikace?

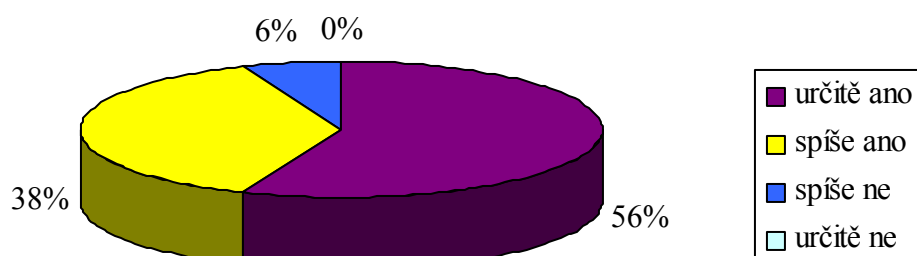


Doplňující otázka se vztahovala k tomu, jakou školu či obor studují. Nejčastěji se v odpovědích objevovala Teologická fakulta či teologické nauky. Dále vysokoškolské studium sociální práce v Olomouci, také sociálně pedagogická asistence v Ústí nad Labem a sociální a charitativní práce. Dá se říci, že směr vzdělání pracovníků je celkem široký a výběr oboru závisí na osobním zaměření každé pracovníce. Pracovnice zde uváděly navštěvované vysoké školy, ale je mnoho i těch, které při práci absolvují akreditované kurzy pro doplnění kvalifikace.

4.1.5 Využití vysokoškolského vzdělání

Pátou položku v dotazníku tvořila otázka, zda ke své práci využijí sociální pracovníci své vysokoškolské vzdělání. Většina, tedy 56%, odpovídala „určitě ano“. O něco méně respondentek odpovídalo „spíše ano“, tedy 38%. Z kladných výsledků usuzují, že sociální pracovníci pokládají vzdělání za velmi důležité při své práci. Záporně odpovídalo pouze 6% prostřednictvím odpovědi „spíše ne“ a nikdo z dotázaných se neztotožňuje s odpovědí „určitě ne“, proto získala 0%.

Graf č. 5: Využijete ke své práci vysokoškolské vzdělání?



4.1.6 Ideální předpoklady soc. pracovnice v Poradně pro ženy a dívky

V šesté otázce se respondentky zabývaly ideálními předpoklady sociální pracovnice v Poradně pro ženy a dívky. Formou vypsání předpokladů, které považují za důležité, vytvořily jejich ideální seznam pro vykonávání sociální práce v poradně. Respondentky v této otevřené otázce byly omezeny počtem uváděných předpokladů, a to tak, že měly vyjmenovat aspoň tři předpoklady. Ve skutečnosti jich uváděly tři až sedm a v následující tabulce jsou seřazeny od nejvíce po nejméně zmiňované.

Tabulka č. 1: Ideální předpoklady sociální pracovnice v Poradně pro ženy a dívky

Předpoklady	Počet	Vyjádření v %
schopnost empatie	26	19,55%
odborné vzdělání	26	19,55%
komunikační schopnosti	21	15,79%
znát sama sebe	13	9,77%
dovednost naslouchat	10	7,52%
trpělivost	10	7,52%
samostatnost	10	7,52%
neutralita	7	5,26%
kreativita	5	3,76%
odpovědnost	4	3,01%
schopnost organizace práce	4	3,01%
schopnost nadhledu	3	2,26%
smysl pro spravedlnost	3	2,26%
optimismus	1	0,75%
spolehlivost	1	0,75%
flexibilita	1	0,75%
Celkem	133	100%

Z tabulky je patrné, že schopnost empatie a odborné vzdělání uváděl shodný počet respondentek nejčastěji. O něco méně komunikační schopnosti, které považují sociální pracovnice za druhý nejdůležitější předpoklad. Do kategorie „znát sama sebe“, kterou respondentky uváděly v 9,77%, jsem zařadila výroky jako „uvědomovat si své silné i slabé stránky“, „vyrovnanost“, „nepřenášet těžkosti a problémy příliš na sebe a také na

ostatní“, „citová stabilita“ a „psychická zralost“. Dovednost naslouchat jmenovalo 7,52% shodně s předpokladem trpělivosti a samostatnosti. Do kategorie „neutralita“ byly zařazeny ty výroky, které obsahovaly prvky nestrannosti, zvažování klientovi situace s rozvahou a neutrální přístup. Kreativita a kreativní přístup jmenovalo 5 respondentek, tedy 3,76%. Odpovědnost a schopnost organizace práce uvedlo shodných 3,01% a následovaly je předpoklady jako schopnost nadhledu a smysl pro spravedlnost, které opět shodně uvedlo 2,26% respondentek. Poslední tři předpoklady, tedy optimismus, spolehlivost a flexibilitu, jmenovaly respondentky pouze jednou. Výčet předpokladů, které sociální pracovnice uváděly jako ideální, je rozsáhlý a obsahuje spoustu zajímavých předností sociální pracovnice.

4.1.7 Absence důležitých předpokladů

Respondentky odpovídaly na sedmou otázku ve znění: „Vyjmenujte jeden až tři předpoklady, které nemáte a podle Vás byste je mít měla.“ Otázka byla formulována otevřeně a respondentky vyjadřovaly své mínění vlastními slovy. Největší zastoupení chybějícího předpokladu mělo odborné vzdělání, které uvádělo celkem 18 respondentek, tedy 35,29%. Domnívám se, že tento výsledek souvisí s vysokým počtem současného probíhajícího vzdělávání sociálních pracovnic, kdy dochází ke zvyšování kvalifikace a naplnění chybějícího předpokladu. Další nedostatek vnímají sociální pracovnice v Poradně pro ženy a dívky v sebevědomí. Nízké či nedostatečné sebevědomí uvedlo 10 respondentek, tedy 19,61%. Další zmiňovanou chybějící kategorií je udržování vlastních hranic, kterou uvádělo 15,69%. Sociální pracovnice upřesnily tuto kategorii výroky „více umět říkat ne“ či „ohlídání hranic a limitů“. Následující dvě kategorie mají shodné skóre a to 9,80%. Jedná se o neutrální přístup, který byl obměňován pojmem nezaújatost či plné přijetí klientky takové, jaká je, a pečlivost také pod pojmem důslednost. Tři respondentky uváděly chybějící čas na odpočinek, který bych zcela neřadila do předpokladů, ale v procentuálním zastoupení 5,88% se domnívám, že je taktéž důležitý. K tomuto pojmu řadily respondentky psychohygienu a relaxaci, které je zbavují pracovního napětí. Posledním zmiňovaným nedostatkem byla mateřská zkušenost, která hraje důležitou roli pro jednu pracovnici.

A taktéž odpověď „nevím“ se objevila jednou. Tabulka č. 2 předkládá přehled kategorizovaných odpovědí chybějících předpokladů sociálních pracovníc.

Tabulka č. 2: Chybějící předpoklady sociálních pracovníc

Předpoklady	Počet	Vyjádření v %
odborné vzdělání	18	35,29%
sebevědomí	10	19,61%
vlastní hranice	8	15,69%
neutrální přístup	5	9,80%
pečlivost	5	9,80%
čas na odpočinek	3	5,88%
mateřská zkušenost	1	1,96%
nevím	1	1,96%
Celkem	51	100%

4.1.8 Využívané vlastnosti soc. pracovníce v Poradně pro ženy a dívky

Na osmou otázku ve znění „Jmenujte své tři charakterové vlastnosti, které využijete ve své práci a považujete je za důležité“ odpovídaly respondenty podle svých zkušeností. Sociální pracovníce v této otázce neměly možnost vybírat z nabídky několika možností a odpovědi musely formulovat vlastními slovy. Některé z nich uvedly více vlastností a některé méně. Tabulka č. 3 předkládá kategorizované odpovědi uvedených vlastností. Nejčastější zastoupení měla empatie, kterou zmiňovalo 24 respondentek, tedy 25,81%. Druhou kategorií tvoří trpělivost, kterou jmenovalo

12 respondentek, tedy 12,90%. S rozdílem jen o 1,07% uváděly sociální pracovnice komunikační schopnosti, které uplatňují při výkonu sociální práce. Značně byl zastoupen i optimismus, který tvořil 9,68%. Dalším kategoriím jako zodpovědnost, upřímnost, samostatnost, systematičnost a pečlivost či pracovitost odpovídal stejný počet 5,38%. Další jmenovanou kategorií byla tolerance, do které respondentky zahrnuly i přístup bez předsudků. Čtyři sociální pracovnice využívají toleranci ke své práci. Kreativita spolu s odbornými znalostmi získala stejný počet, tedy 2,15%. Posledními kategoriemi je ochota, flexibilita, psychická zralost a spolehlivost, které byly uváděny pouze jednou a ukazují na nejméně užívané vlastnosti sociální pracovnice při výkonu sociální práce.

Tabulka č. 3: Využívané vlastnosti a dovednosti sociální pracovnice v Poradně pro ženy a dívky

Využívané vlastnosti	Počet	Vyjádření v %
empatie	24	25,81%
trpělivost	12	12,90%
komunikační schopnosti	11	11,83%
optimismus	9	9,68%
zodpovědnost	5	5,38%
upřímnost	5	5,38%
samostatnost	5	5,38%
systematičnost	5	5,38%
pečlivost	5	5,38%
tolerance	4	4,30%
kreativita	2	2,15%
odborné znalosti	2	2,15%
ochota	1	1,08%
flexibilita	1	1,08%
psychická zralost	1	1,08%
spolehlivost	1	1,08%
Celkem	93	100%

4.1.9 Výběr předpokladů užívaných při sociální práci

V poslední dotazníkové otázce řadily sociální pracovníce nabízené vlastnosti a dovednosti od nejvýznamnějších po nejméně významné. Otázka byla tedy uzavřená a respondentky neměly možnost odpovídat vlastními slovy jako v předcházející otázce. Uvedeným vlastnostem a dovednostem přiřazovaly respondentky čísla od 1 do 9, přičemž jedničkou označily nejdůležitější vlastnost a dovednost až po devítku, která označuje nejmenší důležitost. Z tabulky č. 4 lze vyčíst, že pro sociální pracovníce v Poradně pro ženy a dívky je nejdůležitější empatie. Na druhé místo řadily respondentky komunikační dovednost a na třetí místo odborné vzdělání. Za nejméně důležitou vlastnost a dovednost bylo označeno sebevědomí, které uvádělo nejméně dotázaných.

Tabulka č. 4: Vlastnosti a dovednosti důležité pro sociální práci v Poradně pro ženy a dívky podle připraveného seznamu

Pořadí	Vybraný předpoklad
1.	empatie
2.	komunikační dovednost
3.	odborné vzdělání
4.	samostatnost
5.	trpělivost
6.	upřímnost
7.	dobře znát sám sebe
8.	optimismus
9.	sebevědomí

4.2 Souhrn

Z výsledků dotazníkového šetření je patrné, že 50% sociálních pracovníc splňuje kvalifikační normu dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zbývajících 50% si vzdělávání dodělává nebo navštěvuje akreditované kurzy k doplnění potřebného vzdělání. Ačkoli 56% respondentek uvádí, že ke své práci využijí odborné vzdělání, ve vlastním výčtu používaných vlastností a dovedností dávaly přednost spíše jiným předpokladům, jako je empatie, trpělivost, komunikační schopnosti, optimismus, zodpovědnost, upřímnost atd. Také 35,29% respondentek vnímá své odborné vzdělání jako nedostačující či chybějící, a odbornost vnímají jako významnou součást v jejich činnosti i v ideálních předpokladech sociální pracovníce. Nejvýznamnějším předpokladem, který v případě vypsání vlastních užívaných dovedností a vlastností při činnosti v Poradně pro ženy a dívky a zároveň i při výběru nabízených kritérií vybíraly respondentky shodně, je dovednost empatie. Domnívám se tedy, že empatie je zásadním předpokladem pro sociální pracovníce a vnímají ji jako důležitý předpoklad pro vykonávání sociální práce. Taktéž komunikační schopnosti dosahovaly vysokého umístění, zpravidla na třetím místě ve výčtu využívaných a ideálních předpokladů. Dalšími vysoce hodnocenými kategoriemi byly trpělivost, samostatnost, znalost sama sebe a dovednost naslouchat. Na závěr šetření jsem také vyhodnotila předem stanovené hypotézy:

H1: Více než polovina dotázaných sociálních pracovníc bude mít nyní splněné kvalifikační požadavky dané zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Z provedeného šetření vyplývá, že 37% dotázaných sociálních pracovníc má dosažené vysokoškolské vzdělání a 13% vyšší odborné vzdělání v sociální oblasti. Dohromady má nyní splněné kvalifikační požadavky 50% sociálních pracovníc v Poradně pro ženy a dívky. Hypotéza nebere v úvahu současné probíhající vzdělání ani akreditované kurzy, proto se hypotéza tedy **nepotvrdila**.

H2: Představa ideálních předpokladů sociální pracovnice v Poradně pro ženy a dívky se nebude shodovat s užívanými vlastnostmi a dovednostmi sociálních pracovníků.

Při porovnání tabulek č. 1 a 3 je patrné, že se formulované předpoklady shodují pouze v prvním řádku, a to v kategorii empatie, kterou vnímají sociální pracovnice jako ideál a zároveň i ony samy empatii používají nejvíce při výkonu sociální práce. Při sestavování této hypotézy jsem se domnívala, že představa ideálu je vždy odlišná od skutečnosti, proto se mi tato hypotéza **potvrdila** a ideální předpoklady se neshodují s těmi užívanými v sociální práci v Poradně pro ženy a dívky.

ZÁVĚR

Smyslem mé práce bylo přiblížit skutečné a důležité předpoklady sociálních pracovníc v Poradně pro ženy a dívky. V teoretické části jsem se zaměřila nejprve na konkrétní poskytovanou sociální službu, tedy na Poradnu pro ženy a dívky, která má zastoupení v deseti městech České republiky a oslaví již tento rok dvacet let své existence. Snažila jsem se přiblížit jejich poskytované služby a celkovou strukturu organizace. Dále jsem se zaměřila na soubor schopností, dovedností a hodnot, které jsou nutné pro výkon dané profese. V oddělených částech jsem se věnovala osobnostním, dovednostním a kvalifikačním předpokladům, a jejich důležitost a využití jsem si ověřila v dotazníkovém šetření. Zákon o sociálních službách klade povinnost splnit pouze kvalifikační předpoklady pro výkon sociálního pracovníka. Literatura však uvádí množství nejrůznějších hodnot a vlastností, které by ideální sociální pracovník měl mít, ale splňují tyto požadavky či předpoklady skuteční sociální pracovníci? Na tuto otázku odpovídaly sociální pracovníce v empirické části, přičemž volily rozdílně v ideálních a skutečně užívaných předpokladech.

V empirické části jsem na základě dotazníkového šetření zjistila, že ačkoli nejsou všechny sociální pracovníce vzdělány v požadovaném oboru podle zákona o sociálních službách, a tedy nesplňují kvalifikační předpoklady, přesto považují vzdělání za velmi důležitou součást své profese. Dalšími významnými aspekty sociální práce, které respondentky uváděly, jsou zejména empatie, trpělivost, komunikační schopnosti, optimismus, upřímnost, dovednost naslouchat aj. Domnívám se tedy, že osobnostní i kvalifikační předpoklady by měly být vyrovnané a nacházet se v každém sociálním pracovníkovi. Vzdělání je zvláště pro práci s lidmi nesmírně důležité, ale bez správné osobnosti sociálního pracovníka by nestačilo.

Poznatky mé práce mohou posloužit Poradnám pro ženy a dívky jako reflexe jejich odpovědí, přičemž je možné využít jednotlivé výsledky především ke zlepšení jejich předpokladů a zkvalitnění nabízených služeb.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

DRAPELA, V. *Přehled teorií osobnosti*. Přel. Karel Balcar. 3. vydání. Praha: Portál, 2001. 175 s. ISBN 80-7178-606-3

ERLER, M. *Soziale Arbeit*. 6. Auflage. Weinheim: Juventa Verlag GmbH, 2007. 141 s. ISBN 37-7990-747-X

HARTL, P., HARTLOLVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. 776 s. ISBN 80-7178-303-X

KOHOUTEK, R. aj. *Základy sociální psychologie*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, s. r. o., 1998. 181 s. ISBN 80-7204-064-2

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. vydání. Praha: Portál, 1997. 152 s. ISBN 80-7178-150-9

KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. 2. vydání. Praha: Portál, 2002. 192 s. ISBN 80-7178-642-X

van der LAAN, G. *Otázky legitimace sociální práce*. Boskovice: ZSF OU a Albert, 1998. 260 s. ISBN 80-85834-41-3

LEVICKÁ, J. *Metódy sociálnej práce*. Trnava: ProSocio, 2002. 122 s. ISBN 80-89074-38-3

MATOUŠEK, O. aj. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0

MATOUŠEK, O. aj. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X

MATOUŠEK, O. aj. *Základy sociální práce*, 2. vydání, Praha Portál 2007, 312 s. ISBN 978-80-7367-331-4

NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*. Praha: Portál, 2000. 160 s. ISBN 80-7178-197-5

OBČANSKÉ SDRUŽENÍ ONŽ – pomoc a poradenství pro ženy a dívky. *Metodika poradenství Poradny pro ženy a dívky*. Praha, 2007

OBČANSKÉ SDRUŽENÍ ONŽ – pomoc a poradenství pro ženy a dívky. *Výroční zpráva Poradny pro ženy a dívky*. Praha, 2008

ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2000. 80 s. ISBN 80-85850-00-1

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Písek: nakladatelství Renaissance, 1996. 152 s.

VALENTA, J. *Učíme (se) komunikovat*. Kladno: AISIS, 2005. 208 s. ISBN 80-239-4514-9

VYMĚTAL, J. aj. *Speciální psychoterapie*. 2. přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada Publishing, 2007. 400 s. ISBN 978-80-247-1315-1

Ostatní zdroje

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [on-line]. 2006, [cit. 2010-12-03].
Dostupný z <<http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?cd=76&typ=r&zdroj=sb06108>>.

PŘÍLOHA

Příloha č. 1: Dotazník

Vážené sociální pracovnice,

jmenuji se Gabriela Dürichová a jsem studentkou Vysoké školy psychosociálních studií v Praze. Obracím se na Vás s žádostí o vyplnění anonymního dotazníku, jehož cílem je zjistit, jaké jsou předpoklady sociálních pracovníků pro výkon sociální práce v Poradně pro ženy a dívky. Na toto téma píše bakalářskou práci a předem Vám děkuji za Váš čas a trpělivost.

1. Věk

- do 20 let
- 21 – 30 let
- 31 – 40 let
- 41 – 50 let
- 51 – 60 let
- 61 let a více

2. Délka praxe v Poradně pro ženy a dívky:

- do 5 let
- 6 – 10 let
- 11 – 15 let
- 16 – 20 let

3. Současné nejvyšší dosažené vzdělání:

- střední
- vyšší odborné v sociální oblasti
- vyšší odborné jiné
- vysokoškolské v sociální oblasti
- vysokoškolské jiné

4. Studujete v současné době vysokou školu ke zvýšení své kvalifikace?

- ano
jakou?
- ne
- ne, ale studium plánuji

5. Myslíte si, že ke své práci využijete své vysokoškolské vzdělání?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne

6. Jaké předpoklady by podle Vašeho názoru měla mít **ideální** sociální pracovnice pracující v Poradně pro ženy a dívky? (vyjmenujte aspoň 3)

7. Vyjmenujte jeden až tři předpoklady, které nemáte a podle Vás byste je mít měla.

8. Jmenujte své tři charakterové vlastnosti, které využijete ve své práci a považujete je za důležité.

9. Z následujícího výběru seřaďte podle významu od nejdůležitějšího po nejméně důležité ty vlastnosti a dovednosti, které nejvíce užíváte při své práci:
 - 1) komunikační dovednosti
 - 2) odborné vzdělání
 - 3) empatie
 - 4) sebevědomí
 - 5) optimismus
 - 6) upřímnost
 - 7) trpělivost
 - 8) samostatnost
 - 9) dobře znát sám sebe

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno a příjmení autora/ky: Gabriela Dürichová, DiS.

Studijní program: Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Předpoklady činnosti sociálního pracovníka v Poradně pro ženy a dívky

Počet stran (bez příloh): 59

Celkový počet stran příloh: 2

Počet titulů české literatury a pramenů: 18

Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 1

Počet internetových odkazů: 1

Vedoucí práce: PhDr. Kateřina Šámalová

Rok dokončení práce: 2010

Evidenční list knihovny

Souhlasím s tím, aby má bakalářská/diplomová práce byla využívána ke studijním účelům.

V Praze, dne:.....

.....

Uživatel/ka potvrzuji svým podpisem, že pokud tuto bakalářskou/diplomovou práci využiji ve své práci, uvedou ji v seznamu literatury a budou ji řádně citovat jako jakýkoliv jiný pramen:

Jméno, příjmení	Adresa	Datum	Podpis

**Posudek oponenta bakalářské práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: Gabriela Dürichová

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Předpoklady činnosti sociálního pracovníka v Poradně pro ženy a dívky

Oponent práce: Mgr. Miluše Baginská

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 59

Počet stránek příloh: 2

Počet titulů v seznamu literatury: 20

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

		*		
--	--	---	--	--

Oborová přiléhavost tématu

	*			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		*		
--	--	---	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

	*			
--	---	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

		*		
--	--	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	*			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	*			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

	*			
--	---	--	--	--

Využití praktických zkušeností

		*		
--	--	---	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

*				
---	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

	*			
--	---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

	*			
--	---	--	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

		*		
--	--	---	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost
výsledků v praxi

	*			
--	---	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce
(publikace, referáty, apod.)

	*			
--	---	--	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

K doplnění při obhajobě: Autorka práce se zaměřila na osobnost sociálního pracovníka v Poradně pro ženy a dívky. Vzhledem k zaměření a specifičnosti studia autorky bych očekávala alespoň zmínku o významu (ať už pozitivním, či jiném) sebezkušenostního výcviku u sociálních pracovníků v teoretické části, případně informaci o nutnosti sebereflexe jako významného osobnostního předpokladu sociálního pracovníka (např. na str. 30). Doporučuji doplnit diskusi o výhody/nevýhody absolvovaného psychoterapeutického výcviku u sociálního pracovníka v Poradně pro ženy a dívky. Předem upozorňuji, že se mi nejedná pouze o vyjádření subjektivního názoru autorky a její zkušenost, ale hlavně o objektivní poznatky, které by doplnily teoretickou část bakalářské práce.

Otázka k obhajobě: Které ideální předpoklady sociálních pracovníků jste měla na mysli?

Námět k diskusi při obhajobě: Ráda bych se vyjádřila také ke znění druhé hypotézy (srov. 43), kde autorka zmiňuje ideální stav versus život - každodenní a zároveň lidský „neideál.“. Domnívám se, že tato hypotéza je nesprávně formulovaná v použití slova „ideální.“ Autorka sama zmiňuje v souhrnu fakt, že ideál je vždy odlišný od skutečnosti. Pak nerozumím tomu, proč svým výzkumem ideál potvrzovala či vyvracela, jak se od hypotéz očekává.

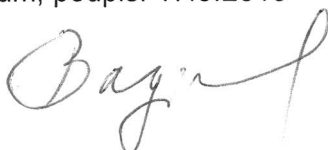
Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Obsah bakalářské práce a forma zpracování se mi jeví jako velmi příznivá, užitečná a smysluplná. Celkově práci hodnotím kladně a doporučuji k obhajobě. Myslím si, že práce může sloužit jako užitečný text, např. vedoucím pracovním poradny, a také obohatí nejen seminář, kde se vyměňují vzájemné praktické zkušenosti pracovníků občanských poraden.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: mezi výborně a velmi dobře – dle obhajoby

Datum, podpis: 17.5.2010



**Posudek vedoucího/oponenta bakalářské/diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: **Gabriela Dürichová**

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Předpoklady činnosti sociálního pracovníka v Poradně pro ženy a dívky

Vedoucí/oponent* práce: PhDr. Kateřina Šámalová

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 59

Počet stránek příloh: 2

Počet titulů v seznamu literatury: 18

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

		2		
--	--	---	--	--

Oborová příslušnost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		2		
--	--	---	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

	1			
--	---	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

	1			
--	---	--	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	1			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	1			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

		2		
--	--	---	--	--

Využití praktických zkušeností

	1			
--	---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

	1			
--	---	--	--	--

Naplnění cílů práce

	1			
--	---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

	1			
--	---	--	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

	1			
--	---	--	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost
výsledků v praxi

		2		
--	--	---	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce
(publikace, referáty, apod.)

		2		
--	--	---	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Doporučuji zaměřit se na prezentaci výsledků výzkumného šetření.

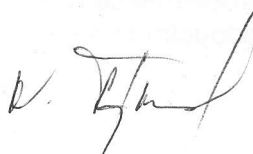
Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Kromě výše uvedených hodnocení pozitivně oceňuji aktivní a flexibilní přístup studentky při zpracovávání zadaného tématu. Skutečnost, že se autorka věnuje této problematice i v rámci své profesní činnosti, jednoznačně příznivě ovlivnila kvalitu bakalářské práce. Její výstupy jsou využitelné v rámci dalšího vzdělávání příslušných poradců, resp. poradkyň.

Doporučení k obhajobě: doporučuji/~~nedoporučuji~~*

Navrhovaná klasifikace: výborně

Datum, podpis: V Praze 9. května 2010



*
nehodící se, škrtněte