

Pražská vysoká škola psychosociálních studií

DIPLOMOVÁ PRÁCE

2012

PAVLÍNA LINKOVÁ

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



**Rozdíly v utváření profesní identity sociálních pracovníků veřejné
správy a neziskového sektoru**

Pavλίna Linková

Vedoucí práce: Mgr. Irena Kučerová

Praha 2012

Prague college of psychosocial studies

**The Differences in the Formation of Professional Identities of
Governmental and Non-profit Social Workers.**

Pavλίna Linková

The Diploma Thesis Work Supervisor: Mgr. Irena Kučerová

Praha 2012

Anotace

Tématem této diplomové práce je utváření profesní identity u dvou typů sociálních pracovníků. U sociálních pracovníků neziskové sféry a u sociálních pracovníků veřejné správy.

V teoretické části je práce zaměřena na pojem sociální práce, stručný exkurz do její historie, dále se dotýká etiky a profesní etiky sociálního pracovníka a problematiky moci v profesi sociálního pracovníka. Stěžejní kapitola se soustřeďuje na profesní identitu sociálního pracovníka, kde jsou popsány aspekty různých typů identit, jsou zde tematizovány znaky profese, předpoklady k výkonu profese sociálního pracovníka a ukazatele k jednotnému povolání sociální pracovník. V poslední teoretické kapitole jsou identifikovány rozdíly mezi sociálními pracovníky veřejné správy a neziskových organizací.

Empirická část práce je zaměřena na hledání rozdílů či shodných znaků dvou porovnávaných skupin sociálních pracovníků k ukazatelům směřujícím k uchopení jednotného povolání sociální pracovník a vztahem sociálních pracovníků k těmto ukazatelům. Empirická část je postavena na kvalitativní výzkumné metodě.

Klíčová slova: Sociální práce, Sociální pracovník, Identita, Profesní identita, Profese, Organizace, Veřejná správa, Nezisková organizace , Reflexe

Abstract

The topic of this thesis is the formation of professional identities for two types of social workers: non-profit and governmental social workers.

The theoretical part of the thesis focuses on the concept of social work, making a brief excursion into its history, touching on both the ethics and professional conduct of social workers and the issue of power in the profession of a social worker. The pivotal chapter focuses on the professional identity of a social worker. Here, aspects are described for various types of identities, professional attributes are thematized, and the prerequisites for the profession and singular occupational characteristics of a social worker are discussed. The last theoretical chapter identifies the differences between governmental and nonprofit social workers.

The research part of the dissertation is focused on finding differences and similarities between the two groups compared, to grasp the indicators pointing to a singular profession of a social worker, and on the relationship between social workers and these indicators. The research is based on a qualitative research method.

Keywords: social work, social worker identity, professional identity, profession, organization governmental, non-profit organization, reflection

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a
pouze za pomoci zdrojů uvedených v bibliografii

V Ústí nad Labem dne: 25.4.2012

Pavλίna Linková

Poděkování

Děkuji vedoucí diplomové práce Mgr. Ireně Kučerové za čas, který mi věnovala při konzultacích, za ochotu a cenné připomínky. Zároveň děkuji všem respondentům, kteří se podíleli na výzkumu.

Obsah

Úvod	1
1 SOCIÁLNÍ PRÁCE	3
Definice a srovnání pojmu sociální práce	3
Vznik a vývoj sociální práce	6
1.2.1 Vývoj sociální práce ve světě	7
1.2.2 Vývoj sociální práce v ČR	9
1.3 Sociální péče	13
2 ETIKA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	14
2.1 Etika a profesní etika	15
2.2 Etické problémy a dilemata sociálních pracovníků	19
2.3 Etický kodex sociálního pracovníka v ČR	23
2.3.1 Etický kodex sociálních pracovníků v zahraničí	23
2.3.2 Uchopení etického kodexu v praxi sociálního pracovníka	24
3 MOC A POMOC V PROFESI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	26
3.1 Moc sociálního pracovníka	26
3.1 Typy moci	27
3.1.1 Způsoby zacházení s mocí	28
3.2 Pomoc nebo kontrola v praxi sociálního pracovníka	30
4 PROFESNÍ IDENTITA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	33
4.1 Identita	33
4.1.1 Osobní identita	33
4.1.2 Sociální identita	34
1.1.1 Ukazatele k uchopení jednotné profese sociálního pracovníka	36
4.2 Profese sociálního pracovníka	39
4.2.1 Předpoklady k výkonu profese sociálního pracovníka	41
4.3 Duševní zdraví v profesi sociálního pracovníka	43
4.3.1 Stres	44
4.4 Duševní hygiena v životě sociálního pracovníka	45
4.4.1 Cíle duševní hygieny	45
4.5 Vzdělání a další vzdělávání sociálních pracovníků	49
4.5.1 Vzdělání a vzdělávání sociálních pracovníků ve veřejné sféře	50
4.5.2 Vzdělání a vzdělávání sociálních pracovníků v neziskových organizacích	51
4.5.3 Význam vzdělání pro sociálního pracovníka	

a jeho využitelnost v praxi	52
4.6 Finanční ohodnocení sociálních pracovníků v České republice	54
4.7 Finanční ohodnocení sociálních pracovníků v zahraničí	55
5 KONTEXT ORGANIZACE V PRAXI SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ	56
5.1 Organizační kultura	57
5.1.2 Pracovní podmínky sociálních pracovníků v organizacích v České republice	58
5.1.3 Pracovní podmínky sociálních pracovníků v organizacích v zahraničí	60
5.2 Rozdělení organizací sociální správy sdružující sociální pracovníky	60
5.2.1 Sociální pracovníci ve veřejné správě	61
5.2.2 Sociální pracovníci v neziskovém sektoru	62
6 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	64
6.1 Cíl výzkumu	65
6.2 Uskutečněné výzkumy v dané oblasti	65
6.3 Metodologie a sběr dat	66
6.4 Výběr vzorku	67
6.5 Technika sběru dat	68
7 VLASTNÍ VÝSTUPY Z ROZHOVORŮ	70
7.1 Otázky kladené respondentům	70
7.2 Rozhodování o cestě k profesi sociálního pracovníka	72
7.3 Osobnost sociálního pracovníka v kontextu výlučnosti profese sociální práce	76
7.4 Vzdělání a kvalifikace sociálního pracovníka	83
7.5 Finanční ohodnocení sociálních pracovníků	85
7.6 Rozhodování sociálních pracovníků v okamžicích etických dilemat	87
7.7 Uplatňování moci v sociální práci	91
7.8 Pomoc nebo kontrola?	93
7.9 Konstrukce obrazu sebe sama v profesi sociálního pracovníka	95
7.10 Měření úspěšnosti pracovních výsledků	101
7.11 Kontext organizace v profesi sociálního pracovníka	103
7.12 Gender v profesi sociálního pracovníka	106
7.13 Sociální pracovník a politika	110
7.14 Úroveň obrazu profesní identity sociálního pracovníka ve společnosti a možnosti jejího posílení	113
Dílčí závěr	117
Závěr	121
Literatura	122

Úvod

Téma mojí diplomové práce vychází z mojí aktuální profesní role a situace v profesi sociálního pracovníka. V oboru sociální práce pracuji již 12 let. Řadím se do kategorie pracovníků, kteří vykonávají sociální práci v rámci veřejného sektoru. Povaha mé práce umožňuje časté pracovní kontakty s ostatními sociálními pracovníky, a to rovněž s pracovníky z veřejné sféry, ale i z neziskových organizací.

Z formálních i neformálních setkávání s uvedenými skupinami sociálních pracovníků zjišťuji, že tito pracovníci si často nejsou jisti identitou své profese a že mezi těmito dvěma skupinami se lze setkat s rozdílnými stanovisky, názory a postoji k aktuálním tématům v oboru sociální práce, ale zejména k otázce profesní identity.

Zároveň mám možnost pozorovat rozdíly v přístupu k profesi u sociálních pracovníků neziskových organizací a sociálních pracovníků veřejné sféry a zejména k prioritám v profesi. Pro sociální pracovníky neziskových organizací, se kterými se kontaktuji, je prioritou filantropie a nezištná pomoc. Sociální pracovníci veřejného sektoru, se kterými mám možnost se setkávat, tyto hodnoty nevyznávají.

Ve své diplomové práci pracuji se dvěma skupinami sociálních pracovníků. První skupinu představují sociální pracovníci veřejné správy a druhou skupinu tvoří sociální pracovníci neziskového sektoru.

Ve své práci primárně vycházím z výzkumu, který probíhal na pedagogické fakultě, katedře sociální práce a sociální politiky Univerzity v Hradci Králové v letech 2003-2006 pod názvem "Profesní identita sociálního pracovníka a proces jejího utváření." Výstupem tohoto výzkumu jsou ukazatele vedoucí k uchopení profesní identity sociálních pracovníků. Tyto ukazatele jsem použila jako základní materiál, na základě kterého jsem konstruovala i výzkumné otázky, které jsem následně osloveným sociálním pracovníkům pokládala.

V teoretické části práce se zaměřuji na pojem sociální práce a stručný exkurz do její historie. Považovala jsem za nezbytné tematizovat pojem sociální práce a poukázat na historické momenty, které mohly mít vliv na utváření profesní identity sociálního pracovníka.

Ve druhé kapitole vymezuji pojem etika a profesní etika, etická dilemata, etický kodex sociálního pracovníka a zdůrazňuji nezastupitelný význam etického kodexu jako symbolu profese sociálního pracovníka.

Věnuji se problematice moci v praxi sociálního pracovníka a profesionálním způsobům práce, které do profese sociálního pracovníka přivádí systemický přístup, a to je způsob práce definovaný jako pomoc či kontrola. Toto téma zpracovávám ve 3. kapitole.

Ve stěžejní 4. kapitole se soustřeďuji na profesní identitu sociálního pracovníka. V této kapitole popisuji aspekty různých typů identit, zmiňuji znaky profese, předpoklady k výkonu profese sociálního pracovníka a ukazatele k jednotnému povolání sociálního pracovníka.

V poslední teoretické kapitole tematizují rozdíly mezi sociálními pracovníky veřejné správy a neziskových organizací.

První kapitulu empirické části práce zaměřuji na metodologii výzkumu, výběr vzorku a techniku sběru dat. Popisuji zkušenosti a poznatky, se kterými jsem byla konfrontována v terénu a definuji skutečnosti, na základě kterých jsem volila výzkumné otázky. Od 7. kapitoly cílím práci na hledání rozdílů či shodných znaků dvou porovnávaných skupin sociálních pracovníků k ukazatelům směřujícím k uchopení jednotného povolání sociální pracovník a na vztah sociálních pracovníků k těmto ukazatelům.

Empirickou část stavím na kvalitativní výzkumné metodě. Formou rozhovorů se sociálními pracovníky jsem získávala jednotlivá data, která jsem zaznamenávala prostřednictvím záznamového zařízení. Následně jsem rozhovory přepisovala a prováděla jsem analýzu získaných dat. Rozhovory jsem analyzovala prostřednictvím kódování. Ke kódům jsem následně přiřazovala citace respondentů podle počtu a četnosti jejich výskytu.

1 SOCIÁLNÍ PRÁCE

V této kapitole se zabývám vymezením pojmu sociální práce a porovnávám definice pojmu sociální práce. Dále se zaměřuji na vznik a vývoj sociální práce v ČR a ve světě s podrobnějším zaměřením na Českou republiku. Vzhledem k tomu, že základem mé práce je zkoumání ukazatelů vedoucích k utváření profesní identity dvou typů sociálních pracovníků, tematizuji předmět i pole působnosti sociální práce, identifikuji myšlenku a téma profese sociální práce. Nastíhnuj dobovou problematiku počínající v 30. letech 20. století a představuji problémy a sociální události od počátku vzniku sociální práce až do současnosti. V poslední části představuji pojem sociální péče, který se v této práci objevuje zejména v dobových citacích z období 30. let 20. století jako určitá podoba sociální práce.

1.2 Definice a srovnání pojmu sociální práce

Mlčák (2005) rozděluje sociální práci na tři oblasti. Sociální práci vnímá jako vědní obor, který tvoří poznatkovou bázi, ze kterého vyplývají cíle a metody profesionální práce sociálních pracovníků s klienty i způsoby, kterými sociální pracovníci ovlivňují sociální procesy společnosti, obsah a formy profesní přípravy. Dále sociální práci chápe jako profesionální činnost, která představuje soubor konkrétních pracovních aktivit sociálních pracovníků, jež jsou uskutečňovány v rámci daných institucionálních podmínek a pracovních okolností. Rovněž sociální práci zasazuje do pozice studijního oboru, který tvoří nezbytný základ profesní přípravy sociálních pracovníků.

V duchu tohoto Mlčákova dělení lze zaznamenat, že Matoušek(2003) považuje sociální práci za oblast vědecké disciplíny, ale i za činnost praktickou. Nezapomíná dodat, že za cíl sociální práce lze považovat odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů, přičemž zdůrazňuje, že sociální práce je opřena o rámec společenské solidarity i o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu.

K sociální práci jako k profesionální činnosti se přiklání Šveřepa (2005) a Klenovský (2010). Šveřepa (2005) překládá definici sociální práce tak, jak ji přijala Mezinárodní federace sociálních pracovníků. V této definici lze vnímat důraz na sociální změnu, kterou by sociální práce měla podporovat. „*Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Užívá teorii lidského chování a sociálních systémů, sociální práce zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti*“ (Šveřepa 2005). Klenovský (2010) klade důraz v rámci sociální změny i na teoretickou základnu sociální práce, která tyto nové změny rovněž integruje.

V podobném smyslu se zaměřením na profesionální činnost se k tématu vztahuje i Fischer(2008), který definuje sociální práci jako disciplínu profesně vymezenou, kdy sociální práce reaguje na dané požadavky společnosti. Úkol sociální práce lze dále vnímat a ztotožnit se s výrokem Janebové (2010), v jejímž pojetí sociální práce dokáže a umí pomoci při

prosazení sociální spravedlnosti a principů lidských práv. Janebová (2010) však zároveň polemizuje o tom, že jedna věc je, že toto sociální práce dokáže, ovšem klade si otázku, zda tak skutečně vždy v praxi činí.

Optikou profesionální činnosti vnímá sociální práci rovněž Payne (2006a), který vyzdvihuje sociální pracovníky jako ty, kteří usilují zlepšit sociální podmínky lidí, přičemž tak většinou činí na základě pomoci jednotlivcům, rodinám, i malým sociálním skupinám v rámci odborné práce.

Adams aj.(2001) považuje za úkol sociální práce působit rovněž zejména v oblasti profesionální činnosti, kde spatřuje její ukol v *“umožnění znovu zařazení do společnosti, orientaci a znovu přizpůsobení se jedince společnosti, napravení nedostatků u sociálně vyloučených jedinců. Je to jakýsi předpis normalizace, kde sociální práce je prostředkem služby jednotlivcům, jejímž smyslem je pomoci asistence a předložením možností obnovit identitu a sociální vztahy jednotlivců“* (Adams aj.2001: 98).

Ztotožňuji se s Kellerem (2010), pro kterého představuje sociální práce symbol kulturnosti a civilizovanosti. Tento názor dokumentuje prostřednictvím přesvědčení o naší společnosti, která není lhostejná k osudu lidí, kterým se nedaří, ať již z různých důvodů. Problém však vnímá v tom, že často se může jednat právě jenom o symbol, kdy sociální práce řeší už jen následky příčin, samotné příčiny však nedokáže ovlivnit. Z tohoto vyjádření je možné dovodit, že má na mysli rovněž sociální práci zejména jako oblast profesionální činnosti zasazené do praxe.

Lze uvést, že většina autorů je zaměřena na sociální práci jako profesionální činnost. K sociální práci jako teoretické či vědecké disciplíně se vyjadřuje Šveřepa (2005), který poukazuje na metodologii sociální práce, která vychází z poznatků získaných z výzkumu a vyhodnocování praxe. Zdůrazňuje, že sociální práce je zaměřena na komplexnost vztahů mezi lidmi a jejich prostředím, důležitá je pro ni i lidská schopnost ovlivňovat a být ovlivněn a přitom obměňovat různé vlivy zahrnující i bio-psychologické faktory. Sociální práce je podle Šveřepy dále postavena na teorii lidského rozvoje a chování a rovněž na teoriích sociálních systémů, a to zejména z důvodu schopnosti analýzy komplexní situace a zprostředkování osobní organizační, sociální nebo kulturní změny.

Namátkou vybírám z dokumentu Globální kvalifikační standardy, který byl přijat v roce 2004 na generálním zasedání Mezinárodní federace sociálních pracovníků a Mezinárodní asociace škol v Adelaide. Tyto standardy byly stručně představeny formou kritické reflexe v časopise Sociální práce/Sociální práce ve 4.čísle ročníku 2007 Stanislavou Ševčíkovou. Ševčíková(2007) vybírá z jejího pohledu nejzajímavější témata a kvalifikační standardy a pro tyto účely čerpá ze supplementu časopisu International Social Work, 2007.

S ohledem na Mlčákovo(2005) rozdělení sociální práce, ve kterém klade důraz i na sociální práci jako na studijní obor, se domnívám, že za jedny z nejvýznamnějších standardů uvedených v Globálních kvalifikačních standardech, je možné považovat reflektování hodnot

a etických principů profese, stanovování metod, kterými lze ověřit, že dochází k podpoře a dosažení kognitivního rozvoje studentů oboru sociální práce, vytvoření indikátorů, na základě kterých lze zjistit, zda a jak je těchto cílů dosaženo i v počátečním stupni získávaných dovedností studentů, dále vytvoření indikátorů na ověření kompatibility programů s národními i mezinárodními cíli vzdělávání v sociální práci, zahrnovat do vzdělávání vnímání faktorů, které působí v kulturních, ekonomických, komunikačních, sociálních, politických a psychologických oblastech se zdůrazněním, že sociální práce nemá svou působnost ve vakuu, vytvoření edukativních metod práce s cílovými klienty sociální práce, a to jak s jednotlivci, tak s rodinami, skupinami i komunitami v jakýchkoli kontextech, klást důraz a zajistit možnosti sebeevaluace, zajišťovat peer-evaluaci odborníků z praxe formou písemných zkoušek a závěrečných prací (Ševčíková 2007).

Za jeden z nejvýznamnějších kroků v současné české sociální práci lze pokládat v souvislosti se sociální reformou začlenění pojmu a obsahu sociální práce do platné legislativní úpravy zákona o Pomoci v hmotné nouzi i Zákona o sociálních službách, účinných od 1.1.2012. Zákonodárce uvádí do praxe výkon přímé sociální práce v obcích a krajích, tedy v územně samosprávných celcích i územně samosprávných celcích s rozšířenou působností. Dosud v těchto územně samosprávných celcích byla sociální práce velmi omezena a okleštěna na zajišťování agendy nejrůznějších sociálních dávek, která byla administrativně náročná a pro sociální práci v terénu a v přirozeném prostředí klienta měl pracovník z časových důvodů minimální podmínky a prostor.

Metodiku a zpracování výkonu přímé sociální práce na obcích a krajích řeší konkrétně prozatím jediný koncepční materiál nazvaný „Vymezení sociální práce na obecní a krajské úrovni ve výkonu přenesené působnosti od 1.1.2012“, který byl zpracován Musilem, Janebovou aj. (2011) a který vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí. Z tohoto podkladu vyplývá, že do oblasti kompetence sociálního pracovníka na obecní a krajské úrovni v přenesené působnosti spadají sociální problémy a události zahrnující zdravotní postižení nebo duševní onemocnění, péči o osobu závislou na péči jiné osoby, omezení/zbavení způsobilosti k právním úkonům, sociální vyloučení, rizikový způsob života v širokém slova smyslu, sociální problémy obětí agrese, trestné činnosti a domácího násilí, ztráta přístřeší, nejisté či neadekvátní bydlení, nezaměstnanost a problémy materiální povahy, imigrace a sociální problémy spojené s péčí o děti a výchovou dětí.

Zmíněný koncepční materiál zároveň upřesňuje metody práce s těmito cílovými skupinami klientů sociální práce. Sociální pracovník tedy používá v práci s těmito skupinami osob přímou práci s klientem, zahrnující depistáž, posouzení životní situace klienta, individuální plánování a realizuje přímou sociální práci se zaměřením na sociální změnu daného klienta, zplnomocňuje klienta, spolupracuje s ostatními navazujícími organizacemi, realizuje preventivní programy a podílí se na jejich realizaci, vede dokumentaci o klientovi, a to prostřednictvím Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka. Dále předmětný materiál

podrobně informuje a popisuje metody sociální práce s cílovými skupinami klientů.

Domnívám, že zakomponování výkonu přímé sociální práce do legislativy a svěřeni výkonu sociální práce obcím a krajům svědčí o zájmu zákonodárné i výkonné moci o tuto oblast, o uvědomění si její nezastupitelnosti a důležitosti v naší společnosti a tím samozřejmě zvýšení prestiže sociální práce, její povýšení do oblasti skutečné a nenahraditelné profese. Toto lze pokládat za zásadní krok a za určitý mezník v sociální práci v České republice. Pojem i obsah sociální práce se dostane do povědomí veřejnosti a bude s ním určitým způsobem nakládáno. Sociální pracovník již nebude ztotožňován s pracovníkem zajišťujícím agendu sociální dávek, i když tato přeměna ve vnímání společnosti vyžaduje čas a proces. Na základě této skutečnosti věřím i v posílení identity sociální práce v nadcházejícím období, z čehož se, podle mého názoru, utvoří postupně i jiný obraz o lidech, kteří sociální práci vykonávají, tedy o sociálních pracovnících. Lze se domnívat, že posílení identity sociální práce ve společnosti se kladně projeví na sociálních pracovnících, kteří se budou snáze a možná i rychleji se svojí profesí identifikovat.

1.3 Vznik a vývoj sociální práce

Vývoj sociální práce ve světě i v České republice tematizuje ve svých knihách zejména Matoušek, konkrétně se tématu podrobně věnuje v knize *Základy sociální práce* (2001). Dále se lze v tomto smyslu potkat a čerpat z knih Navrátila (2001) pod názvem *Teorie a metody sociální práce*, přehled o historickém vývoji podává i Řezníček (1994) ve svém díle *Metody sociální práce*. Ze zahraničních autorů je možné jmenovat například Payne(1997) *Modern Social Work Theory*. Stručně tematizovat historický vývoj sociální práce považují za podstatné a důležité, i když podstatné historické momenty popisují výše zmínění autoři. Zejména dvojakost sociální práce, kterou lze identifikovat od doby vzniku sociální práce jako samostatné profese, je možné považovat za důležitý prvek, který ovlivnil a ovlivňuje utváření identity profese sociální práce, potažmo poté i identity profese sociální pracovník. Z tohoto důvodu se domnívám, že je důležité zmiňovat a tematizovat historický vývoj sociální práce ve světě, ale i v České republice. Vzhledem k tomu, že moje práce vychází a čerpá převážně z českého prostředí sociální práce, je pochopitelně kladen větší důraz i na vývoj sociální práce v rámci České republiky. Zde rovněž poukazují na vývojové milníky, které podle mého názoru mohly ovlivnit utváření profesní identity sociální práce jako profese a zejména se zaměřují na skutečnosti a fakta ve vývoji české sociální práce, které nekorespondují s vývojem sociální práce v západních zemích. Vývoj sociální práce ve světě není zcela identický s vývojem sociální práce v České republice. Tedy i proces utváření profesní identity sociálního pracovníka nutně na tuto skutečnost reaguje.

Payne (2006a) spojuje vznik pojmu sociální práce s jeho uvedením v *Oxford English Dictionary*, a to v 90. letech 19. století. Již na počátku 20. století se tento pojem začal používat ve Spojených státech a následně zdomácněl i ve Velké Británii. Podobně se ke

vzniku pojmu sociální práce staví i Krebs (2010). Zmiňuje se zejména o vzájemné pomoci, která byla na začátku utváření lidské společnosti zcela přirozená a odvíjela se od zásady rodu a pospolitosti kmene.

Vývoj sociální práce je nepochybně a nerozlučně spjat s charitativní činností, s pomáháním. Tuto skutečnost zdůrazňuje Ondrejko (2008), který poukazuje na motiv pomáhání potřebným a dále vymezuje, že „*Vznik sociálnej práce bol motivovaný odjakživa nevyhnutnosťou pomáhať tým, ktorí pomoc potrebujú, ktorí sa bez cudzej pomoci (v akejkoľvek podobe, vrátane pomoci k svojpomoci) nedokážu sa o seba postarať, ocitávajú sa v sociálnej situácii (či už vlastnou vinou alebo bez nej), z ktorej nejestvuje východisko, alebo toto východisko treba hľadať a presadzovať*“ (Ondrejko 2008:22).

Payne (2006 a) k tomuto podotýká, že v prvních dvaceti letech 20. století bylo chápání sociálních pracovníků posunuto od charitní činnosti směrem k sociální práci. Od této doby následovaly četné pokusy vypořádání se s komplexní profesní identitou sociální práce.

1.2.1 Vývoj sociální práce ve světě

Jedním z důležitých momentů je podle mého názoru rok 313, kdy došlo ke zrovnoprávnění křesťanství a na základě této skutečnosti byla prezentována určitá filantropie a dobročinnost za hlavní povinnost věřícího. Od ediktu milánského (313 n.l.) mohli křesťané veřejně, bez obav z pronásledování a ohrožení vykonávat křesťanskou charitu. Začínají vznikat kláštery, které se specializovaly a zaměřovaly právě výhradně na dobročinnou charitu. Kláštery poskytovaly azyl sirotkům, vdovám a lidem, kteří z důvodu nemoci nemohli pracovat. Zde je možné vnímat určitou paralelu s Českou republikou po roce 1989, kdy na základě změny státního uspořádání bylo umožněno křesťanským organizacím veřejně a bez obav poskytovat sociální a charitativní pomoc.

Sociální práce jako samostatná disciplína se vyprofilovala koncem 19. století v zemích západní Evropy a v USA. Amsterdam, Londýn a New York byla města, kde byly zakládány první školy sociální práce. Zakladatelky sociální práce (což byly vesměs ženy) pracovaly metodou případové práce a rovněž se snažily pracovat s celou rodinou. K významným jménům bych zmínila Elizabeth Fryovou, která pracovala s vězňenými ženami v Londýně. Snažila se dále těmto ženám hledat ubytování a zdroj obživy. Před první světovou válkou se začala prosazovat i komunitní a skupinová sociální práce, jejíž průkopnicí byla angličanka Octavia Hillová. Pracovala s městskou chudinou, řešila problémy přistěhovalectví, zasazovala se o podporu výstavby bytů, klubů, zakládala dílny. Dalším z významných jmen byla Jane Addamsová z USA, která se rovněž angažovala v práci s přistěhovalci a v roce 1931 získala Nobelovu cenu. Zakladatelkou případové práce, individuální sociální práce je Mary Richmondová. Napsala čtyři knihy a její pojetí individuální sociální práce se rozvíjí zejména pod vlivem sociologie (Matoušek 2001).

Payne (2006) poukazuje na skutečnost, že dílo *Social Diagnosis*, jehož autorkou je Richmondová, se považuje za vůbec první text z praxe sociální práce a sociální diagnózu

definuje jako jádro sociální práce. V této době je datován i vznik prvních národních společností sociálních pracovníků, který je již možno chápat jako jeden ze znaků profesní identity sociálního pracovníka.

V rámci meziválečné a poválečné doby byla sociální práce ve světě velmi ovlivňována pedagogikou a psychologii, lze tedy hovořit o pedagogizující a psychologizující etapě. Ve 40. letech vzniká v Anglii nový model ústavní péče - tzv. terapeutická komunita, která byla původně určena pro duševně nemocné. Později, v 60. letech, je tato komunita zpřístupněna i lidem závislým na návykových látkách. Vzniká zařízení typu "daytop", kdy část odpovědnosti je přenesena na klienta. Ke klientovi je přístupováno jako k osobě spoluzodpovědné za výsledek péče a léčby. V této době začínají také v Anglii vznikat první linky důvěry. V USA bych v rámci vývoje sociální práce po 2. světové válce zmínila Florencie Hollisovou, která se věnovala sociální diagnóze a zaměřila se na psychosociální terapii na základě Freudovy psychoanalýzy. (Matoušek 2001). Domnívám se, že v této době lze objevit společný základ sociální práce i psychoterapie. Jedná se o disciplíny, které vycházejí z velmi podobných hodnot. I z tohoto důvodu se někteří autoři, například Guggenbühl-Craig, (2007), věnují problematice moci v pomáhajících profesích a zmiňují zde zejména právě sociální pracovníky a psychoterapeuty.

Laan (1998) upozorňuje, že vývoj společnosti ovlivnil zejména od 60. let 20. století i sociální práci a to zejména tím, že bylo možno hovořit o epoše demokratizace a solidarizace se skupinami klientů a také bylo rozšiřováno vědění. Na základě nových ideologií vznikl proud, jež měl za následek deprofesionalizaci sociální práce.

Matoušek (2001) obecně shrnuje vývoj sociální práce v 60. letech v zahraničí jako model posílení solidarity a budování odpovědnosti v občanských komunitách. Tento model vyplývá z organizace společnosti, zejména s nastupujícími sociálními a politickými nepokoji, reformami, svou roli zde sehrálo i hnutí Hippies a uvolnění morálních norem, což bylo markantní nejvíce mezi mladými lidmi.

O sociální práci v 70. letech 20. století je možné hovořit jako o sociální práci na dobrovolnické bázi, neboť dochází k rozmachu dobrovolnických organizací a hnutí, církevních i necírkevních a rovněž rozvoj svépomocných skupin. Masivní rozvoj těchto svépomocných skupin a dobrovolných organizací samozřejmě navodil diskuse, zda a do jaké míry je nutné a potřebné, aby se sociální práce profesionalizovala a institucionalizovala. V dalších desetiletích se sociální práce především zabývala otázkou lidských práv, a to i ženských práv a feminismu. Aktuálním tématem byla také diskuse o etnických menšinách, jejich začleňování do společenské majority, rovnosti příležitostí a úloze sociální práce v této oblasti (Matoušek 2001).

V tomto období lze pozorovat náznaky procesu utváření profesní identity, a to zejména s ohledem na Laana (1998), který identifikuje v této době situaci v profesi sociální práce jako příklon k deprofesionalizaci a Matouška (2001), který hovoří o otázce institucionalizace v

sociální práci. Časté diskuse o profesionalizaci a deprofesionalizaci či institucionalizaci nebo deinstitucionalizaci v sociální práci lze pozorovat zejména v akademickém diskurzu dodnes.

V 70. letech se také velmi počíná v sociální práci tematizovat otázka moci, a to zejména s ohledem na názory francouzského filozofa a sociologa Michela Foucaulta a Jurgena Habermase, německého sociologa. Jejich texty patří mezi ty složitější s vysokou mírou abstraktnosti. Evropská sociální práce však jimi byla velmi ovlivněna. Na jejich kritičnost a pesimismičnost upozorňuje i Kappl (2008). *"Především to ale zpočátku byly silně kritické (a poměrně pesimistické) texty Michaela Foucaulta, které odhalovaly skryté a manipulující působení státní moci ve všech oblastech našich životů"* (Kappl 2008:57).

V současné době se střetávají na poli sociální práce dva světy. Jeden, což jsou zastánci konzervativního pojetí sociální práce a k nim jako kontrast postmodernisté. Dybicz (2010) se domnívá, že postmodernistické postupy v sociální práci představují více než módní trend. Tyto postupy definuje jako zásadní posun ve vnímání toho, jak sami sebe spatřujeme ve světě. Dále dodává, že *„Stejně jako silný příchyl k vědě v naší profesi na počátku 20. století vyžadoval posun v povědomí, to samé si žádá od sociální práce tato nedávná výzva. Přechod k vědě rozšířil odbornou základnu naší profese ze stavu, kdy byla čistě založena na morální autoritě (kde jsou stále zakotveny zásady sociální práce) tak, že nyní zahrnuje i základnu vědeckých zkušeností"* (Dybicz 2010:43-44).

1.2.2 Vývoj sociální práce v ČR

Vývoj sociální práce v ČR historicky v mnohém koresponduje s vývojem sociální práce západních zemí Evropy. Domnívám se, že zásadní rozdíl a odklon od společného vývoje sociální práce je možné identifikovat až po druhé světové válce, resp. po roce 1948, kdy v důsledku změny politického klimatu a příklonu k odlišné ideologii byla odstartována odlišná koncepce a zejména zcela jiné pojetí a přístup k sociálním problémům tehdejší společnosti. V duchu Zitova (2005) vyjádření, že historií sociální práce se po celé století line jako červená niť její dvojakost a tuto dvojakost identifikuje jako ukazatel k uchopení jednotné profese sociální pracovník, zaměřuje se v rámci vývoje sociální práce v České republice na ty momenty, kde lze identifikovat a zachytit zárodky oné dvojakosti této profese. Možná právě z tohoto důvodu této dvojakosti sociální práce ji Řezníček (1994) nazývá „rozporuplnou profesí.“

Česká republika převzala po svém vzniku sociální legislativu Rakouska-Uherska. Stát zabezpečoval určitou sociální ochranu a pomoc zejména pro válečné veterány, invalidní osoby, pro pozůstalé po padlých obětech ve válce a pro nezaměstnané. Vzniká Ministerstvo sociální péče a v roce 1919 Ústřední sociální ústav při ministerstvu sociální péče a na tomto ústavu se vyučovaly sociální vědy. Zároveň vznikla skupina pro vědecké studium sociální práce v Brně na Masarykově univerzitě. V souvislosti s vyprofilováním sociální práce jako samostatné profese bych v souvislosti s Českou republikou zmínila zejména Alici Masarykovou, která iniciovala založení Ženské vyšší školy pro sociální péči a v roce 1935

byla založena Masarykova státní škola zdravotní a sociální péče. Jednalo se o nástavbovou školu navazující na střední školu. (Matoušek 2001). Jak je dále možné zjistit, od dvacátých let 20.století fungovalo stavovské sdružení sociálních pracovníků a rovněž organizace sociálních pracovníků. Tuto skutečnost je možné vnímat jako jakýsi předobraz na současné asociace sdružující sociální pracovníky. Tyto asociace Zita (2005) řadí ke stavovskému symbolismu profese, což je jeden z ukazatelů k uchopení jednotné profesní identity sociálního pracovníka.

Matoušek (2001) poukazuje na fakt, že laická veřejnost i úředníci odmítali akceptovat odbornost sociálních pracovníků. Často byly svědky zaměňování jejich profese s ošetřovatelkami nebo pěstounkami. Výkon sociální práce byl stále spojen s amatérskou činností, s dobrovolnou službou a tudíž bylo pokládáno za zbytečné, aby sociální pracovníci byly za svou práci finančně odměňovány. V tomto období lze tedy hovořit o utvářející se profesní identitě, která hledá zakotvení v oblasti vzdělání a odbornosti sociálních pracovníků, utváří si svůj status ve společnosti, odborníci se zabývají společenským uznáním profese sociální práce i finančním ohodnocením sociálních pracovníků. V roce 1934 již vycházel časopis Sociální pracovníci, ve kterém již byly tematizovány základní otázky sociální práce ve smyslu, zda je skutečně uznávaným povoláním či zda se jedná jen o jakousi filantropickou disciplínu bez společenského uznání profese. Dokumentuji citací Vostřebalové (1934), která poukazovala na otázku finančního ohodnocení sociálních pracovníků:

"Kdo je sociální pracovníci? Kde je její místo v té škále, která začíná milosrdnou sestrou a končí organisátorkou na vůdčím místě? Jaké úkoly jsou jí svěřeny? Jaké jsou meze její působnosti? Má být vedena či sama vést? Má být výkonným nástrojem či tvůrčí silou? Jaké má mít vzdělání? Bude-li nízké, nezůstane bezradná v těžkých případech? Bude-li vysoké, nepohrdne drobnou prací?" (Vostřebalová 1934:1).

I další citace nasvědčuje tomu, že v době první republiky byly zřejmé snahy po pojmenování sociální práce, pátrání po její identitě, zvýšení její prestiže a začlenění mezi skutečná povolání:

"Je sociální péče samostatná složka společenského ústrojí? Je sociální práce samostatné, samoodpovědné povolání? Myslím, že náš hlavní problém spočívá v tom, že sociální práce u nás se skutečným povoláním ještě nestala. V Americe a v Německu rozhodli už před lety, že sociální práce se oficiálně uznává a hodnotí tak jako každé odborné povolání. U nás jsme stále ještě na vahách máme-li z ní udělat povolání samostatné či máme-li ji podřadit jiným oborům již uznaným" (Vostřebalová 1934:1).

Následné debaty ohledně možného uznání sociální práce za samostatnou profesi se nesly v duchu otázek po historii a krátké tradici moderní sociální práce, silného vlivu dobrovolnictví a filantropie, která zde byla zakořeněna. Jedním z podstatných faktů, které dle mého názoru přispívaly ke snahám o uznání sociální práce za samostatnou profesi, byl boj proti v té době ještě poměrně velmi rozšířené tuberkulóze. Tuberkulózní lidé byli umisťováni do ústavů,

hovořilo se i o ústavech pro tuberkulózní matky s dětmi. Osvícení lidé si uvědomovali, že v těchto ústavech jsou léčeni lidé z fyzické nemoci, léčí se zde nemoci těla, ale již nejsou snahy po "léčbě duše." Člověk umístěný v ústavu se musí často vyrovnávat s odloučením od svých blízkých, od rodiny, ztrácí s nimi kontakt a tato skutečnost neblaze ovlivňuje a odráží se samozřejmě i v jeho stavu tělesném. Zde byla viděna právě úloha sociálních pracovníků, které měly zprostředkovávat kontakt mezi nemocným a jeho rodinou. Dalším z úkolů sociálních pracovníků byla spatřována i osvěta v rámci vakcinace dětí proti TBC, která byla poskytována zdarma. Této problematice se věnuje a tematizuje ji Pelantová (1934). Upozorňuje na opomíjenou stránku nemocného, který je vytržen ze svého sociálního prostředí a zdůrazňuje právě v tomto ohledu roli sociálních pracovníků:

“Zapomíná se na to, že každý ten člověk, který bude ležet na místě tak pečlivě propočítaném, v posteli co nejpohodlněji konstruované, trpí vedle neduhu, se kterými do ústavu přichází, ještě bolestí, která je pro něho mnohdy horší než skutečná jeho bolest fyzická. Trpí tím, že vytržen je z prostředí, ve kterém až dosud žil, z rodiny, ke které jest poután nejužšími svazky...A zde právě mezi tím vším personálem pečlivě vybraným chybí jedna složka: jsou to sociální pracovníce, které by se věnovaly pacientu právě po této stránce jeho strádání a starostí, které by zprostředkovaly spojení mezi pacientem a rodinou, které by daly možnost, aby i ošetřující lékař přiblížil se svému pacientu, i poznáním prostředí, ze kterého pacient přichází, aby tak lépe pronikl k původu jeho strádání a usnadnil mu i mnohdy jeho snahu o vyléčení” (Pelantová 1934: 6-7).

Po druhé světové válce vznikaly sociálně-zdravotní školy, hned v roce 1945 byla zřízena Vysoká škola politická a sociální. Na této škole fungovaly tři fakulty, a to novinářská, politická a sociální. Za krátkou dobu však škola zanikla a byla sloučena s Filozofickou fakultou Karlovy univerzity. (Matoušek 2001).

Únorový převrat v roce 1948 znamenal kromě jiného převzetí modelu řízení státu z tehdejšího Sovětského svazu, jednalo se o systém centrálního plánování. Stát převzal tedy vládu i nad sociální politikou a péčí. Ideu tehdejšího režimu ve smyslu, že v podstatě nebude sociálních pracovníků potřeba, neboť veškeré sociální problémy se vyřeší, bylo možné vidět ve vyvlastňování výrobních prostředků. Tato skutečnost měla mít za následek odstranění veškerých sociálních problémů, které souvisí s třídními rozdíly. Stát na sebe v plné míře vzal odpovědnost za sociální zabezpečení svých obyvatel. Sociální zabezpečení se objevovalo zejména ve formě finančního zabezpečení, tedy různými finančními dávkami. Ruku v ruce s redukcí sociální práce docházelo ke slábnutí její identity jako samostatné disciplíny v Československé republice, mizely i školy sociální práce. Jediná škola, která zůstala, byla sociálně-zdravotní střední škola a následně byla pozměněna na školu hospodářskou. Byla to čtyřletá škola. (Matoušek 2001). Absolventi nacházeli uplatnění zejména na národních výborech jako úředníci těchto výborů.

V šedesátých letech 20. století nastalo pozvolné politické uvolňování, které zaznamenalo

dopady i v sociální oblasti. Objevovaly se hlasy ve smyslu, že ekonomické zabezpečení nemůže nahradit sociální práci a sociální politiku. Ve druhé polovině 60. let vychází i učebnice sociálního zabezpečení a ve společnosti se hovořilo o vzkříšení sociální práce jako profese i vědního oboru. (Matoušek 2001).

Jak dále poukazuje Matoušek (2001), v roce 1965 na konferenci v Herlíkovicích vzniká Československá sociologická společnost a zároveň byla obnovena i katedra sociologie na československých univerzitách. V šedesátých letech docházelo i k diskusím ohledně medikalizace různých sociálních problémů a zvažovalo se jejich další řešení, které se dosud řešilo hromadným umístěním osob s handicapem do ústavů pro mentálně postižené, do léčeben pro pacienty s psychiatrickou diagnózou a jiné. V roce 1968 se zásluhou navrátilších se emigrantů po únoru 1948 dostaly do rukou československým občanům nové i cizojazyčné knihy a publikace v oboru sociologie a sociální práce. Tuto dobu je možné označit za znovu ožívání sociální práce a lze identifikovat pokusy o posílení její profesní identity ve společnosti.

V rámci normalizace začátkem sedmdesátých let se sociální práce rozvíjela poněkud jiným směrem a jinak než v letech padesátých. Jednou z podstatných změn například bylo prodloužení mateřské dovolené z 18 týdnů na dva a později na tři roky. Svou práci odváděly i okresní odbory péče o dítě, které měly vazbu na zdravotní pracovníky. Sociální práce se však nevyučovala na školách jako vědecká disciplína a nerozvíjela se jako odborná profese, spíše byla tematizována v praxi. V této době se začínají na pracovištích, v podnicích a závodech prosazovat odbory, jejichž úkolem byla péče o ženy s dětmi, samoživitelky, pracovníky se zdravotním handicapem, sportovce, kteří reprezentují, osoby v před důchodovém a důchodovém věku a další. V samizdatu vycházel odborný časopis Sociologický obzor. (Matoušek 2001).

Sametová revoluce a změna politického režimu v roce 1989 otevřela spousty nových otázek ve společnosti. Ve společnosti byly tematizovány možnosti reformy vzdělávání v oblasti sociální práce, zejména vysokoškolské vzdělávání v tomto oboru. Významnou úlohu v tomto směru sehrál I. Tomeš, který v roli náměstka ministra práce a sociálních věcí jednal s rektory a děkany Filozofické fakulty Karlovy univerzity i univerzit v Brně a v Bratislavě. Postupně byly katedry sociální práce zakládány na dalších několika univerzitách v České republice. Sociální práce se postupně vyprofilovávala a získávala na prestiži. (Matoušek 2001).

V současné době je možné slyšet časté diskuse o postmoderně v sociální práci. Existují dvě skupiny lidí na poli sociální práce – ti, kteří se ztotožňují s prvky postmoderny a ti, kteří ji odmítají, které je možné tedy označit za konzervativní skupinu. Janebová (2005) poukazuje na postmodernisty jako jedny z nejdůležitějších kritiků odcizení teorie a praxe sociální práce, kdy znalost a teoretická základna výzkumníků je velice málo použitelná pro praktiky, kteří se nacházejí v terénu.

Postmodernismus konfrontuje člověka s jinakostí, která v předchozích dobách nebyla tak markantní. Tato jinakost ovlivňuje životní postoj člověka, ovlivňuje jeho hodnoty, jeho názory, ovlivňuje jej kulturně, ekonomicky i sociálně. Janebová (2005) dále zahrnuje mezi znaky postmoderny i fragmentarizaci lidského bytí, pluralismus, odmítání univerzálních principů. Dodává, že ti, kteří nesouhlasí s postmodernismem, by postmoderní bytí přirovnali k chaosu, ztrátě tradičních hodnot, mizení jistot, přičemž zastánci postmodernismu vyzdvihují toleranci, svobodu, respekt k rozdílnostem a multikulturalitu.

1.3 Sociální péče

Z dobových citací 30. let 20. století se v mé práci objevuje pojem sociální péče. Považuji tedy za nutné tento pojem zde tematizovat a nastínit jeho význam v současné společnosti. Ze slovníku sociální práce lze zjistit, že *“Sociální péče vyplývá ze společenské solidarity a spočívá v redistribuci prostředků a služeb ve společenském prostoru, jejichž cílem je všestranný rozvoj jednotlivce. V západních zemích má tento pojem význam širší. Sociální péče se realizuje sociálním pojištěním, zdravotním pojištěním, státními podporami, sociální pomocí a sociálními službami. Takto byl také u nás užíván v meziválečném období – označoval veškerou péči státu o potřebné občany. Nyní se u nás používá úžeji – ve stejném smyslu jako sociální pomoc, která je podle platné legislativy součástí sociálního zabezpečení.”*(Slovník Sociální práce 2003:210).

V současné době pojem sociální péče zahrnuje zejména oblast sociálního zabezpečení, jedná se o pojem legislativní, který vymezuje i pojem sociální péče:

„Sociální péčí zajišťuje stát pomoc občanům, jejichž životní potřeby nejsou dostatečně zabezpečeny příjmy z pracovní činnosti, dávkami důchodového nebo nemocenského zabezpečení, popřípadě jinými příjmy, a občanům, kteří ji potřebují vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nebo věku, anebo kteří bez pomoci společnosti nemohou překonat obtížnou životní situaci nebo nepříznivé životní poměry“ (Zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, v platném znění). Zde je tedy pojem sociální péče vztahován zejména na oblast finanční pomoci, na oblast různých dávek sociální péče.

Po roce 1989 byl pojem sociální péče obecně vztahován na systém sociálního zabezpečení, který obsahoval i systém dávkového finančního zabezpečení pro osoby, které nedisponovaly příjmem nad hranicí životního minima. Jejich situaci řešil v té době kromě Zákona o sociálním zabezpečení i Zákon o sociální potřebnosti č. 482/1991 Sb., který upravoval vyplácení těchto dávek, které se nazývaly dávkami sociální péče. Od 1.1.2007, kdy vstoupil v platnost Zákon o pomoci v hmotné nouzi, se dávkami sociální péče nazývaly dávky pro osoby zdravotně postižené. Nyní s platností od 1.1.2012 nastává změna i v této oblasti, kdy dávky pro osoby zdravotně postižené jsou pouze dvě – a to příspěvek na mobilitu a příspěvek na kompenzační pomůcku. Řízení o těchto dávkách upravuje Zákon č.329/2011Sb., O poskytování dávek osobám se zdravotním postižením.

Zároveň je v současné době možné se s pojmem sociální péče setkat v České republice i

v rámci soutěže o nejkvalitnějšího poskytovatele sociálních služeb, o které se zmiňuje Švěřepa (2011). Umístěním na předních místech získá poskytovatel Cenu kvality v sociální péči – vždy za předchozí rok. Naposledy byli vítězové oceněni dne 9.11.2011 v Senátu Poslanecké sněmovny České republiky.

Zákon o soc. službách dále vymezuje základní druhy a formy sociálních služeb, mezi které zahrnuje: „*Sociální poradenství, služby sociální péče, služby sociální prevence.* Dále uvádí, že *služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení*“ (Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách, v platném znění). Sociální péči tedy tento zákon omezuje na oblast služeb.

Lze tedy vyzorovat, že pojem sociální péče se vyvíjel postupně od systému sociálního zabezpečení, jehož prvořadým cílem bylo finanční zabezpečení osoby, přes nejrůznější typy dávek řešící odlišné sociální události v životě člověka až k systému, který reaguje na situaci člověka a poskytuje mu službu. Ať už pobytovou, terénní nebo ambulantní. Z materiálů, ze kterých jsem čerpala, z dobových citací 30. let 20. století lze shrnout, že autorům dobových citací se jedná o sociální práci tak, jak ji dnes chápeme. S ohledem na v době „prvorepublikové“ zdaleka ne tak štědré finanční zabezpečení osob v jejich sociální situaci jako v letech následných, lze dovodit, že s největší pravděpodobností se pojem sociální péče vztahuje k sociálním službám zahrnující stejně tak jako dnes služby ambulantní, terénní a pobytové. Z použitých citací logicky vyplývá, že se nejedná pouze o legislativní pojem sociální péče, okleštěný na sociální dávky.

2 ETIKA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Jak již je patrné z názvu kapitoly, v této části se věnuji pojmu etika v obecné rovině a pojmu profesní etika. Zita (2005) považuje etické normy za jeden z normativních aspektů profese sociálního pracovníka, které se vztahují ke konkrétní pomoci poskytované sociálním pracovníkem. Normativitu zároveň chápe jako jeden z ukazatelů, který slouží k uchopení jednotné profese sociálního pracovníka. Zejména z těchto důvodů tedy o etice a profesní etice sociálního pracovníka pojednávám. Rovněž zaměřuji obecně pozornost na etická dilemata sociálních pracovníků a zamýšlím se nad úlohou etického kodexu směrem k těmto etickým dilematům. Definuji skutečnost, že etický kodex je jeden ze znaků profesní identity sociálního pracovníka. Dále vycházím z výzkumu publikovaného v roce 2008 v časopise *Journal of Social Welfare* pod názvem: *The professionalisation of social work: a cross-national exploration*, a ukazují, zda sociální pracovníci ve zkoumaných deseti zemích světa přijali etický kodex a jak se s ním identifikovali. V poslední části kapitoly se zabývám možnostmi pojetí a přístupů k etickému kodexu ze strany sociálního pracovníka.

2.1 Etika a profesní etika

Pojem etika pochází z řeckého éthos (mrav, zvyklost). Zároveň je možné zjistit, že „*Etika je považována za filozofickou disciplínu nebo učení o odpovědném jednání uvnitř lidského spolubytí. Za synonymum etiky lze považovat v Čechách méně používaný název morální filozofie, který zavedl M.T. Cicero a v latinské antice a ve scholastické filozofii nahrazoval označení etika*“ (Sociologický slovník 1996:269).

Cichá a Goldmann (2004) hovoří o etice jako o nauce o mravnosti a dělí ji na dvě kategorie. Za první pro ně představuje vědu o morálce, která se prostřednictvím biologie, psychologie i dalších oborů snaží o poznání, popsání a vysvětlení mravní skutečnosti v dané společnosti. Dále etika může představovat podle autorů teoreticko-kritickou vědu, která prostřednictvím právě teorie a kritiky stanoví, co je mravné a co ne. Je možné tak zkoumat podstatu a funkci morálky, uvažovat o mravním vědomí, determinismu a svobodě rozhodování.

Matoušek aj. (2003) definuje etiku jako teorii morálky, nazývá ji vědou o morálce, přičemž morálkou má na mysli stránku života společenského člověka, tedy původ a postatu morálního vědomí a jednání. Dále uvádí, že etika studuje morálku a vlastně tedy rozumově odůvodňuje morálního jednání.

Haškovcová(1994) pojímá etiku jako mravovědu – s odkazem na Durdíka nebo praktickou filozofii T.G. Masaryka. T.G. Masaryk doporučoval i termín dobrověda.

Zaujala mě definice etiky T.G. Masaryka, kdy uvádí, že „*Etika je mravouka (mravověda, praktická filozofie), věda o správném jednání lidském, pokud správné (mravné) jest nebo alespoň pokud se nějakým zásadám uznané mravnosti podřizuje*“ (Masarykův slovník naučný 1926:627).

V Sociologickém slovníku (1996) lze najít definici profesní, resp. profesionální etiky. Autoři vymezují profesní etiku jako morální kodex u většiny profesí. Dále uvádějí, že tento morální kodex je přísnější než požadavky, které jsou kladené v tomto smyslu na průměrného člena společnosti. Příčinu hledají v nebezpečí, že profesionál může zneužít moci nebo autority, kterou mu daná profese zaručuje. Janotová aj. (2005) vyjímá profesní etiku z aplikované etiky a vnímá ji jako jednu ze součástí této aplikované etiky. Zároveň vidí úkol profesní etiky v reflektování etických aspektů pohledů a problémů, které vznikají v rámci konkrétních povolání. Profesní etika se tedy podle Janotové aj. (2005) věnuje etickým normám a etickým hodnotám, povinnostem z těchto hodnot a norem vyplývajících a jejich dodržování v určité konkrétní profesi.

Podle Nedělníkové (2008) představuje profesní etika „*Soustavu vybraných hodnot, norem, principů a dovedností, které mají přispívat k formování žádoucích způsobů jednání, vysvětlovat hodnoty a mravní normy profese*“ (Nedělníková : 2008: 377).

O profesní etice lze najít zmínku již ve starověku. Janotová aj (2005) považuje za za dodnes nejstarší profesní etiku lékařskou , a to v podobě Hippokratovy přísahy. Rovněž

poukazuje na etiku v Bibli, kdy se Ježíš na začátku našeho letopočtu vymezoval vůči celníkům a mýtníkům, čímž poukazoval na skutečnost, že chování a jednání těchto skupin obyvatelstva nekoresponduje s tím, co je od nich očekáváno společností. Důležitost profesní etiky nebyla podceňována a upozadována ani v období prvorepublikovém. Naopak, otázka profesní etiky byla tematizována i v médiích, tímto tématem se zabývala například Wronská:

"Práce sociálního pracovníka vyžaduje, vzhledem k jeho úkolu společenskému, aby se řídil pevně stanovenou etikou povolání. Jeho etický program musí obsahovati všechny speciální požadavky, které umožňují svědomité vykonání práce. Mimo to musí se tento program řídit i zásadami všeobecné etiky. Chce-li tedy sociální pracovník opravdu odpovědně plnit svoje povolání, musí se řídit etickým programem, který klade velké požadavky na jeho osobnost" (Wronská 1937:130).

Sociální pracovník vždy musí být připraven své jednání obhájit a odůvodnit, prokázat jeho správnost a legitimitu. Pracovník je vázán legislativou a přestože má vůči klientovi a vůči určité situaci, kterou řešil, z etického hlediska "čisté svědomí", může se dostat do situace, kdy bude nucen dostát své profesní roli, která vyžaduje právě konfrontaci s platnou legislativou. Povinnost dostát profesní roli může pracovníka uvrhnout do konfliktu mezi touto profesní rolí a jeho osobními hodnotami, případně hodnotami profese.

Nedílnou součástí práce sociálního pracovníka by tedy proto měla být určitá dávka etické zodpovědnosti, což zdůrazňují i Mátel aj. (2010), který poukazuje na předpoklady dobrých sociálních pracovníků. Za takové předpoklady považuje nejen konkrétní vědomosti a praxi, ale i určité nároky na osobnost sociálních pracovníků, charakter a etickou zodpovědnost.

Cichá a Goldmann (2004) se zabývají vztahem sociálního pracovníka a klienta a vymezují profesní vztah sociálního pracovníka ke klientovi. Jsou přesvědčeni, že sociální pracovník vystupuje vůči klientovi jako představitel státu a zástupce majoritní společnosti. Na základě toho má povinnost se řídit danými zákony a předpisy a v rámci vztahu pracovník – klient ztělesňuje a představuje „normalitu.“ Dále poukazují na skutečnost, že sociální pracovník je vůči klientovi v roli jeho obhájce. Pracovník by měl hájit zájmy klienta a ve vztahu klient–stát je pracovník tím, kdo prosazuje zájmy nároky klienta. Sociální pracovník však vzhledem k občanských právům vystupuje i jako arbitr klienta.

Na základě těchto shora uvedených rolí je zřejmé, že sociální pracovník musí plnit určité povinnosti, které ovlivňují jeho jednání, chování a konání. Dodávám, že tyto povinnosti zavazují sociálního pracovníka k určité jeho prezentaci své vlastní osoby navenek.

Sociální pracovník – občan nemusí vždy ve svém osobním životě přijímat a aplikovat strategie, principy a hodnoty profesní. Ta skutečnost, jakým způsobem sociální pracovník přistupuje k etice profese, je ovlivněna jeho světovým názorem, ideologií, se kterou se cítí být identifikován, s životním názorem, který sdílí a taktéž hodnotami jaké uznává sám za sebe, jako člověk, čili hodnotami osobními. Je otázkou, do jaké míry může v rámci etických dilemat vystupovat a manifestovat hodnoty osobní. Tato situace může být prubířským

kamenem pro zjištění, zda je pracovník zralým a autonomním člověkem.

V průběhu života člověk vyžívá, lidsky, ale i profesně. V rámci tohoto procesu mohou existovat a existují rozdíly mezi jedinci na cestě k dozrání. V procesu tohoto vývoje dochází ke zvnitřňování norem. Norma pochází z latinského norma = úhelnice, míra, měřítko. Velký sociologický slovník definuje normu jako „*Pojem používaný ve třech významech. V nejčastěji užívaném významu, který můžeme používat za základní, označuje obecné verbalizované pravidlo, jež mají jednatelci ve svém chodání respektovat a které se pro ně pokládá za závazek*“ (Velký sociologický slovník 1996: 692). Domnívám se, že morální vývoj člověka je procesem celoživotním. Nelze určit okamžik, ve kterém by byl morální vývoj člověka završen. „*Morální zrání dospělého pak vždy závisí na osobním zájmu konkrétního člověka o rozšiřování vztahového pole, světa, do kterého patří a jehož kvalitu spoluvytváří a to nejen se spřízněnými lidmi*“ (Fischer aj. 2010: 33-34). Takovým vývojem tedy prochází i sociální pracovník, který jako zralá, občansky i odborně zodpovědná bytost (Fischer aj 2010) disponuje nástroji, s jejichž použitím se rozhoduje v okamžicích a situacích etických dilemat. Těmito nástroji mohou být zvnitřněné morální principy, svědomí i kritická analýza profesní situace.

Vzhledem k tomu, že sociální pracovník vstupuje s klientem do přímého vztahu, o čemž hovoří i Fischer aj. (2010), lze v této situaci vždy hovořit o etické stránce tohoto jejich vztahu. Sociální pracovník má navíc zodpovědnost za své jednání. Součástí práce sociálního pracovníka je provádění etické reflexe či sebereflexe, o které se dále podrobněji zmiňuji. Pokládám ji za důležitou součást profesní etiky sociálního pracovníka a za vždy přítomný nástroj, jehož „používání“ by si sociální pracovník měl dobře osvojit. Domnívám se, že profesionální zacházení s tímto nástrojem lze považovat za znak zralosti pracovníka.

Výraz reflexe pochází z latiny, ze slova reflexio a znamená obracení zpět nebo obracení k sobě. Důraz na reflexi v praxi sociálního pracovníka zdůrazňuje i Schmidbauer (2008), který pokládá přítomnost trvalé reflexe za samozřejmou zejména z důvodu, aby pracovník byl schopen bdít nad svými profesionálními pocity, které by profesní činnost neměly zcela ovládat, ale nesmějí z ní ani úplně změnit.

Korthagen (1992) definuje reflexi jako proces, kdy jedinec zkouší přestavět svou zkušenost a/nebo znalost. Podle Havrdové a Hajného (2008) lze o reflexi hovořit tehdy, pokud se pracovník zastaví u pro něho významného momentu zkušenosti, zaměří na něho aktivně pozornost, podaří se mu vystoupit ze zaběhlého rámce a nazírání a přístupu k dané věci, otevře se něčemu novému, něčemu, co se nově vynoří, ať už je to postoj nebo myšlenka, souvislost, úhel pohledu a jiné.

Jednou z podmínek provádění této etické reflexe pokládám nutnost znalosti sebe sama, osobnosti pracovníka. V této etické sebereflexi by měl sociální pracovník pro sebe identifikovat vlastní hodnoty, principy, postoje a názory, které se uplatňují v řešení etických problémů a dilemat, se kterými je konfrontován. Poctivá a pravidelně prováděná etická

sebereflexe může sociálnímu pracovníkovi pomoci intenzivně a hlouběji poznat sebe sama, svojí osobnost, původ, kde pramení jeho morální postoje, poznání, názory, principy. V rámci profesní etiky se domnívám, že je velmi důležité a zásadní, aby sociální pracovník byl schopen identifikovat u sebe motivační zdroje, které jej přivádějí k profesi sociálního pracovníka. U pracovníka, který dokáže tyto motivy rozeznat a pojmenovat, je předpoklad, že s nimi umí i profesionálně zacházet, ideálně tedy nebude mít tendence ke zneužití těchto motivů v neprospěch klienta. Rovněž se domnívám, že systematicky prováděná etická reflexe ochrání pracovníka před přílišnou sebejistotou, kategorizováním a jasným vymezováním toho, co je a co není morálně správně. Fischer aj. (2010) považuje v etické sebereflexi za nejdůležitější *„důraz na sebe sama, zejména na hodnoty a principy, za kterých sociální pracovník jako jedinec vychází při snaze o pokud možno objektivní posuzování konkrétních faktů daného problému“* (Fischer aj.2010:16).

Za znak profesionality pracovníka lze považovat kromě jiného i schopnost přijmout a reflektovat způsob etického chování jiného pracovníka, uvažovat o způsobu jeho přístupu k etice. Profesionalitu, resp. profesionála chápu v obecné úrovni a ztotožňuji se s Nečasovou, která definuje profesionála jako toho, kdo je v *„je v zaměstnaneckém poměru a za svoji práci bere plat“* (Fischer aj. 2010:73). V naší kultuře a zejména v sociální práci by tedy opakem profesionála měl být dobrovolník. Ten za svoji práci nebere finanční odměnu. Za znak profesionality však může být podle Fischera aj. (2010) považováno i odvedení dané práce zodpovědně vzhledem ke svým klientům i ke společnosti. Profesionalismus je tedy možné vymezit na více úrovních a z různých úhlů pohledu.

Fischer aj. (2010) nahlíží na profesní etiku v oboru sociální práce ze dvou oblastí. Za prvé je to oblast teoretické disciplíny, která uschopňuje studenta sociální práce a poté sociálního pracovníka kriticky posoudit etická dilemata a etické problémy sociální práce. Druhá oblast omezuje etiku na normy, hodnoty a postoje a postupy, které jsou použitelné a realizovatelné v praxi sociální práce. Jak je zřejmé, do prvního vymezení se promítá světový názor pracovníka a jeho schopnost posoudit co je hodno morálního posouzení, druhé vymezení souvisí s metodami sociální práce. V duchu výše uvedené Fischerovy definice je možné vyzdvihnout Henriksenův (2000) pohled na sebepoznání člověka v souvislosti s jeho světovým názorem a z tohoto plynoucí postoje člověka k druhému. Domnívám se, že tento pohled lze generalizovat i na hodnoty a postoje sociálního pracovníka: *"Světový názor je oporou a východiskem pro definici našeho sebepoznání a identity. Když jsme názoru, že člověk je náhodnou hříčkou přírody, chováme se k druhému zákonitě jinak než když jsme přesvědčeni, že život má smysl a cíl bez ohledu na momentální stav a rozhodnutí člověka. A jestli akcentujeme význam produktivity a výkonnosti jak nejdůležitější věc na světě, mohou se děti, staří lidé a tělesně postižení snadno ocitnou na okraji hodnotové zóny"* (Henriksen 2000: 107-108).

2.2 Etické problémy a dilemata sociálních pracovníků

Masaryk (1926) považuje dilema za pojem, který „v logice znamená formu vyvrácení, když ukážeme, že daný problém jest možný jen za dvou předpokladů, ale žádný z nich že neplatí; kdyby bylo a, nutně platí buď b anebo c; ale neplatí ani b ani c, tedy ani a“ (Masarykův slovník naučný 1926: 250).

Dilema znamená "Nutnost volby mezi dvěma vylučujícími se (a často nepříznivými) možnostmi." (Nový akademický slovník cizích slov 2005: 176).

Haškovcová (1994) uvádí, že "Potřeba mravního rozhodování vyvstává vždy, když je praktická situace dilematická a kdy pro zamýšlený postup i proti němu, ať již preventivnímu, diagnostickému či terapeutickému, lze nalézt řadu závažných argumentů" (Haškovcová 1994:17-18).

Je možné položit si otázku, zda existují rozdíly v etických dilematech, která řeší sociální pracovníci pracující ve veřejném sektoru a sociální pracovníci, kteří pracují v neziskových organizacích. K tomuto tématu jsem objevila minimální množství literatury či pramenů. Jedna diplomová práce na téma Dilemata pracovníků sociálně-právní ochrany dětí v Opavě, jejíž autorkou je Hana Křížová (2008). Tato práce je zaměřena na všední etická dilemata, která jsou řešena pracovníky oddělení sociálně právní ochrany dětí. Rovněž se k tomuto tématu vyjadřuje Kotrčová a Vrbický (2009) ve svém příspěvku uveřejněném ve sborníku Etika sociální práce, který byl vydán v rámci Hradeckých dnů sociální práce v roce 2009. Příspěvek výše jmenovaných autorů je zaměřen na porovnávání etických dilemat sociálních pracovníků neziskové sféry, konkrétně neziskové služby v rámci sanaci rodiny a pracovníků oddělení sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD). Celý projekt byl zaměřen na blaho dítěte, které stálo v centru pozornosti obou organizací. Autoři poukazují na skutečnost, že se stírají rozdíly v řešení etických dilemat pracovníků neziskové sféry a veřejné sféry a dodávají, že neziskový sektor se jeví „papežštější než papež.“ Výstup jmenovaných autorů se snaží poukázat na sbližující se aspekty v rámci pojetí sociální práce s rodinou mezi veřejnou správou a neziskovým sektorem. Autoři tento trend považují za pozitivní, přičemž nepovažují za cíl úplné sblížení mezi jednotlivými sektory, ale přerámování a redefinice hranic vzájemné pomoci a rovnocenné spolupráce mezi těmito dvěma sektory. Autoři zde naznačují možné rozdíly v rozhodování sociálních pracovníků v situaci etického dilematu, konkrétně v dilematu „Zasáhnout či nezasáhnout“. Na příkladu anonymního oznámení dokumentují a analyzují chování a jednání sociálních pracovníků neziskového sektoru a sociálních pracovníků veřejné správy - tedy OSPODU. Z této analýzy vyplývá, že sociální pracovníci OSPODU s největší pravděpodobností půjdou na základě anonymu situaci do rodiny osobně prošetřit a rodinu budou dále monitorovat, přičemž sociální pracovníci neziskové organizace zřejmě na základě anonymu intervenovat nebudou. Zde na sebe sociální pracovníci neziskového sektoru berou riziko, že situace bude završena trestným činem vůči dítěti.

Nedomnívám se však, že na základě několika málo kazuistik popsaných v uvedeném

příspěvku Kotrčové a Vrbického (2009) je možné zobecnit rozdíly mezi sociálními pracovníky neziskového sektoru a veřejné správy v rozhodování o etických dilematech. Navíc jsou zde zmíněny pouze dvě organizace, přičemž ani z diplomové práce Křížové (2008) nelze generalizovat výsledky na obecnou rovinu, a to zejména z důvodu, že taktéž jsou zde zmíněni pouze pracovníci jedné organizace veřejné správy- OSPODU.

Dále by bylo možné vycházet z diplomové práce Pokorné (2008), která se zabývala etickými dilematy sociální práce u klientů se sociální patologií, konkrétně tedy zkoumala tato etická dilemata u pracovníků probační a mediační služby. Ze získaných dat nelze podle mého názoru rovněž činit závěry, neboť tato práce je zaměřena na úzkou cílovou skupinu klientů. Etická dilemata sociálních pracovníků tedy pojmu obecně.

Sociální pracovník se v rámci své profese dostává do situací, kdy je před tyto skutečnosti, které lze nazvat dilematy, postaven. Musil(2004) počítá s existencí v podstatě dvou vlastností dilematických situací. Za prvé při nutnosti výběru, kdy by se sociální pracovník měl přiklonit k jisté variantě, existují určité varianty (možnosti), které zkrátka nejsou spolu slučitelné a jako druhou vlastnost lze označit tu, kdy výběr mezi těmito možnostmi je obtížný. Tato druhá varianta ukazuje spíše na etický problém než na etické dilema. Intenzita obtížnosti mezi možnostmi výběru může zapříčinit snahu se dilematu vyhýbat, zejména vyhýbat se jejich řešení. Pracovník náhle zjistí, že situace se vyřešila, i když se nutně nemusel rozhodnout. Jak uvádí Musil (2004), tato snaha o vyhýbání se řešení takových situací vede k ustáleným řešením dilemat sociálních pracovníků při práci s klientem.

Fischer aj. (2010) předpokládá, že v praxi sociálního pracovníka se pracovník dostává denně do situací, kdy se nevyhne provádění složitých morálních voleb. Stejně tak Musil(2004) uvádí celou řadu dilemat, která pramení z každodenní práce s klienty. Těmito dilematy jsou: např. komplexní nebo zjednodušené cíle, množství klientů nebo kvalita služby, neutralita nebo favoritismus, jednostrannost nebo asymetrie ve vztahu s klientem, procedurální nebo situační přístup, materiální nebo nemateriální pomoc, zasáhnout či nezasáhnout. I Matoušek (2001) se zaměřuje na dilemata sociálních pracovníků při práci s klienty a tematizuje dilemata vycházející z rozporu mezi polyvalencí a specializací v sociální práci, pomocí a kontrolou, profesionalizací a deprofesionalizací sociální práce a rovněž mezi formalizací a deformalizací sociální práce. Domnívám se, že možná ani sami sociální pracovníci si často neuvědomují, jak tato etická dilemata ovlivňují jejich každodenní rozhodování a každodenní činnost.

Na rozdíl od etického dilematu je možné se setkat i s etickým problémem, který se od dilematu odlišuje. Mátel aj. (2010) identifikuje etický problém jako takový, který má jedno správné řešení či jednu možnost správného řešení. Tato skutečnost nevylučuje, že rozhodování o těchto problémech může být bezpochyby obtížné, ovšem jestliže prokazatelně existuje jedno správné řešení, nelze hovořit o dilematu. Mátel (2010) se v rámci řešení etického dilematu inspiroval u Banks (1995), která hovoří o etickém problému jako situaci,

kdy je zcela zřejmé, jak se sociální pracovník má zachovat, ovšem rozhodnutí, které se od něho očekává, se mu přičítá. Etické dilema vymezuje Banks (1995) jako takovou situaci, kdy je sociální pracovník postaven před situací, ve které se má rozhodnout mezi dvěma nebo i více možnostmi, které jsou však z jeho pohledu stejně nevyhovující a navíc jsou vnímány jako konflikt principů morálky.

Zaměřuji se zejména na etická dilemata, neboť nejen moje vlastní praxe, ale i zkušenosti kolegů mě přesvědčují o tom, že etická dilemata jsou pro sociální pracovníky těmi, se kterými se nejen nejčastěji potýkají, ale zároveň dilemata, které se velmi nesnadno řeší a uvrhují je do nesnadných situací. Toto je podle Fischera aj.(2010) i jeden z důvodů, pro které je profese sociálního pracovníka náročnější než ostatní pomáhající profese – sociální pracovník musí velmi často pracovat s hodnotami, navíc s hodnotami, které jsou často ve vzájemném konfliktu.

Mám zato, že s etickým dilematem se sociální pracovníci ocitají v situacích, které by jim málokdo záviděl. Podle mého názoru je rozhodování v otázce etických dilemat pro sociální pracovníky zatěžující zejména z důvodu morální citlivosti jednotlivých sociálních pracovníků na dané etické dilema. Rozhodování v daném případě morálního dilematu může být pro sociální pracovníky obtížné z důvodu, že nekoresponduje s jejich vnitřním morálním přesvědčením či jejich zvnitřněným ideálem, jak jej nazývá Musil (2004). V této situaci vnímám za důležité toto morální dilema ze strany pracovníka identifikovat, uvědomit si jej, pojmenovat jej. Ztotožňuji se s Mátelem aj.(2010), který považuje za důležité, aby sociální pracovníci pochopili a přijali skutečnost, že součástí jejich profese jsou i takové situace, které nejsou jednoduché a v rámci kterých se mohou dostávat do rozporu různé hodnoty, principy a další oblasti jejich činnosti.

K této problematice se vyjadřuje Levická (2009), která morální dilema ztotožňuje s morálním konfliktem, za který nepovažuje žádné rozhodování, které působí pracovníkovi problém. Za morální konflikt považuje takovou situaci, ve které se jedinec rozhoduje, zda bude konat v rozporu se svými morálními zásadami a principy. (Levická 2009).

I z těchto důvodů může být řešení etického dilematu mimořádně zatěžující a nepovažuji za vhodné v těchto situacích odkazovat sociální pracovníky pouze k teoretickým argumentům. Neztotožňuji se však ani s názorem Mátela aj. (2010), když uvádí, že považuje v této situaci za důležité, aby se sociální pracovníci, kteří začínají v této profesi, učili od svých zkušenějších kolegů. V obecné rovině samozřejmě nelze jinak s tímto názorem souhlasit a podpořit jej, ovšem v otázce etických dilemat s tímto názorem souhlasit nemohu. Etická dilemata jsou velmi různorodá a nelze na každé z těchto dilemat uplatnit způsob řešení uvedený např. v etickém kodexu. Zároveň jsem přesvědčena, že zvolené řešení bude vždy odvislé od konkrétní osobnosti sociálního pracovníka, od typu cílové skupiny klientů, se kterými pracuje i od kultury organizace, ve které je zaměstnán. Promítnou se do něho zvnitřněné morální ideály, hodnoty, zkušenosti i postoje dotyčného pracovníka. Pracovník se

tedy může inspirovat či být přítomen při řešení etického dilematu u jiného pracovníka, ale jeho rozhodování bude mít podobu čistě individuální.

Souhlasím s názorem Nedělníkové (2008), která předpokládá, že etická dilemata jsou velmi specifická a natolik komplexní, že k jejich vyřešení není možné spoléhat jen na vnitřní směrnici, etický kodex či seznam střetu zájmů nebo další jiné normy. Mátel(2010) naznačuje možnosti řešení etických dilemat pomocí systemického přístupu. Tematizuje zejména tyto možnosti řešení etického dilematu:

„1. Identifikace etického problému, resp. dilematu, včetně hodnot a povinností sociální práce, které se ocitli v konfliktu.

2. Identifikace jednotlivců, skupin nebo organizací, kterých se bude etické rozhodnutí pravděpodobně dotýkat

3. Předběžně identifikovat všechny realizované směry konání a následky všech účastníků, včetně potencionálních přínosů a rizik pro každého z nich.

4. Důkladné prozkoumání důvodů výhod a nevýhod každé

Z variant řešení s ohledem na:

a) Etický kodex a platnou legislativu.

b) Etické teorie, principy a směrnice“ (Mátel 2010: 114-115).

Nedělníková (2008) nastiňuje možnosti pro řešení etických dilemat a vychází zejména z Banks (2006), která zdůrazňuje, že řešení etických dilemat by měla být navržena v kontextu uspokojení potřeb lidí a podpoření jejich spokojenosti, měla by to být řešení, jež evokují nějakou akci, dále vidí potřebu určité univerzálnosti daných řešení a možnost srovnání v postupu řešení s klienty, kteří byli v podobné situaci a v neposlední řadě zdůrazňuje nutnost legitimacy vybraných řešení s ohledem k hodnotám profese. K praktickému návodu řešení etických dilemat čerpá Nedělníková (2008) u Reamer (1999) a konkretizuje tyto možnosti řešení etických dilemat:

Identifikovat daný etický problém

Určit konkrétní hodnoty, cíle, zájmy a povinnosti jsou spolu v konfliktu

Určit zda se dilema týká jednotlivců, skupin, komunit organizací či institucí

Snažit se identifikovat směr, průběh událostí, jednání a možné zisky i ztráty na obou stranách

Poctivě zkoumat veškeré argumenty pro i proti, přihlédnout k etickým teoriím i principům, kodexy, standardy, vnitřní předpisy i osobní hodnoty konkrétních zainteresovaných osob

Prokonzultovat řešení s kolegy, zahrnout i supervizi

Po rozhodnutí zdokumentovat jednotlivé kroky a analýzu situace

Důsledky rozhodnuté situace se snažit dále monitorovat

Inspirovat se a vyvozovat závěr co eventuálně příště pozměnit.

2.3 Etický kodex sociálního pracovníka v ČR

Cichá a Goldman (2004) vymezují etický kodex jako soubor volných nebo systematických předpisů daného oboru. Fischer aj. (2010) považuje etický kodex za prostředek, který aspiruje, reguluje a vzdělává a zároveň disponuje obsahem základních hodnot profese, které by profesionál měl mít na mysli a řídit se jimi. Podle Levické (2009) etický kodex sociálního pracovníka seznamuje sociální pracovníky se základními požadavky etiky na jejich pracovní výkon. Etických kodexů, které zavazují příslušníky nejrůznějších profesí k určitému typu chování lze v současné době najít řadu. Asi nejznámějším kodexem je Hippokratova přísaha, o které Haškovcová (1994) říká, že podle této přísahy je založena mravní kontinuita dalších etických kodexů.

Etický kodex sociálního pracovníka je možné vnímat jako určitý symbol profesní etiky sociálního pracovníka a jeden z podporujících znaků identity profese. Zita (2005) identifikuje etický kodex jako symbolizující znak výlučnosti profese. Zároveň však dodává, že je důležité, do jaké míry je přijímán sociálními pracovníky jako vnitřní morální imperativ jejich osobnostně lidského i profesního konání. Etický kodex sociálních pracovníků v České republice byl přijat Společností sociálních pracovníků dne 1.1.1995. Poslední změna tohoto kodexu proběhla v roce 2006. Fischer (2010) poukazuje v rámci historického vývoje na fakt, že první formální etický kodex sociálních pracovníků byl publikován již v roce 1947 Americkou asociací sociálních pracovníků. Kladu si otázku, čím je skutečně etický kodex sociálním pracovníkům? Jak se k němu vztahují a vztahují se k němu vůbec? Může etický kodex skutečně v praxi být nápomocen v řešení etických dilemat sociálních pracovníků?

Asi nebude mnoho námitek proti tvrzení, že etický kodex může být základním morálním vodítkem pro pracovníky v přímé sociální práci. V etickém kodexu lze podle Fischera najít určitý „*hodnotový konsenzus veřejnosti a profesionálů*“ (Fischer aj.2010: 91). Etický kodex je tu pro to, že říká, identifikuje sociálnímu pracovníkovi, jak by se měl v dané eticky problematické a nejednoznačné situaci, zachovat. Fischer aj.(2010) dodává, že etický kodex může být sociálnímu pracovníkovi nasměrováním, může jím být orientován v rámci rozhodování. Je nesporné, že etické kodexy svůj přínos a hodnotu mají, což může podpořit i ta skutečnost, že většina zemí přijala v rámci sociální práce etický kodex.

2.3.1 Etický kodex sociálních pracovníků v zahraničí

Jak bylo zjištěno z výzkumu, který byl uveřejněn v článku publikovaném v roce 2008 v časopise Journal of Social Welfare pod názvem: „The professionalisation of social work: a cross-national exploration“, sociální pracovníci deseti zkoumaných zemí světa přijali etický kodex a vztahují se k němu. Autoři článku se zabývali profesionálními způsoby práce (funkce) sociálních pracovníků v 10ti zemích. Průzkum byl uskutečněn v těchto deseti zemích: Chile, Německu, Maďarsku, Indii, Mexiku, Jižní Africe, Španělsku, Švédsku, Velké Británii a USA a je založen na podrobných popisech profesionálních funkcí sociální práce v

těchto výše uvedených zemích. Sociální práce v těchto zemích je popsána a stanovena v rámci podmínek osmi prvků, které byly vybrány jako znaky povolání. Jsou to: veřejné uznání, monopol na druhy práce, profesní autonomie, znalosti, profesní vzdělávání, profesní organizace, existence etických norem, a konečně, prestiž a odměny sociální práce. Z tohoto výzkumu bylo zjištěno, že i sociální pracovníci v zahraničí přijali etický kodex.

“Sociální pracovníci ve všech zkoumaných zemích kromě Indie vyvinuli nebo přijali jednotný, formální, celostátní etický kodex. Například v USA, Velké Británii a Maďarsku, byly rozpracovány nezávislé etické kodexy tak, aby odrážely hodnoty a priority sociální práce v každé zemi a jsou předmětem neustálých revizí. Etické kodexy v Německu, Švédsku a Španělsku jsou založeny na etice sociální práce, principech a normách dle Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW, 2004). Sociální pracovníci v Mexiku se řídí také směrnici IFSW (Weiss-Gal, Welbourne 2008).

Fischer (2010) vyzdvihuje etický kodex sociálních pracovníků tmavé pleti v jižní Africe, který je zvláštní a výjimečný, je to text na jednu stranu a je podobný spíše přísaze.

Weiss-Gal, Welbourne (2008) ve své studii upozorňují na sdružení sociálních pracovníků v Indii, mezi kterými je i Asociace vyškolených sociálních pracovníků Bombay, která se snažila vytvořit celostátní etický kodex, nicméně doposud se nepodařilo všechna uskupení sociálních pracovníků v Indii propojit jedním etickým kodexem, který by sdílela všechna tato uskupení.

Kopřiva (2006) zmiňuje Velkou Británii, ve které tvoří hodnotový systém sociálního pracovníka jednu z hlavních složek studia ve školách, které se zabývají profesní přípravou sociálních pracovníků.

Mátel (2010) v tomto smyslu upozorňuje na existenci Mezinárodní a nadnárodní asociace jednotlivých profesí, které se snaží o formulaci základních principů etiky a hodnot do podoby mezinárodního etického kodexu. V oblasti sociální práce zde hraje hlavní roli Mezinárodní federace sociálních pracovníků. Tato organizace vznikla v roce 1956 v Mnichově a sídlí ve švýcarském Bernu.

Každý člověk si v sobě nese určitý systém hodnot, který je ovlivňován a přetvářen kulturou, platnými právními předpisy a společností, ve které člověk žije. Tyto hodnoty jsou člověkem následně kultivovány a postupně zvnitřňovány, osvojovány. Když začne poté pracovat jako sociální pracovník, očekává se od něho, že navíc k systému hodnot, které má zvnitřněné bude zachovávat organizační pravidla a etický kodex. Fischer (2010) se odvolává na Banks (2004) a zároveň se s ní ztotožňuje, když oba upozorňují, že etické kodexy nejsou neměnné. Tyto kodexy se mění, přičemž obsah i forma těchto kodexů reaguje na funkci, které má kodex s ohledem na danou kulturu a historicitu doby sloužit.

2.3.2 Uchopení etického kodexu v praxi sociálního pracovníka

Je však možné přistupovat k etickému kodexu jako k jediné univerzální normě, na základě které lze vyřešit vždy veškeré situace, do kterých se sociální pracovník dostane? Není etický

kodeks spíše souborem určitých obecných zásad, představitel obecných principů jednání? Fischer aj. (2010) vychází z Ife (2001), který zdůrazňuje, že pojetí etického kodexu, kdy je vnímán jako jedna univerzální cesta, kterou by se měl sociální pracovník vydat, může být nebezpečné. Kodeks je pak chápán jako "jeden univerzální model" jednání v profesi sociálního pracovníka.

Fischer(2010) upozorňuje na skutečnost, že etické kodexy nejsou konzistentní, doslova uvádí, že „etické principy totiž často nevycházejí z etické teorie a pravidla jednání zase z etických principů. Zároveň je v kodexech patrný předpoklad, že etika je profesionálům dána zvnějšku, zatímco je jasné, že sociální pracovníci do ní vkládají své vlastní individuální subjektivní hodnoty“ (Fischer aj. 2010:91). Zde může nastat situace, že sociální pracovník, věrný daným předpisům a pravidlům, bude v situaci etického dilematu nebo etického problému postupovat striktně podle dané normy, podle etického kodexu bez toho, aby situaci zvážil a podrobil systematické upřímné etické reflexi.

Jistý problém etického kodexu lze vnímat a ztotožnit se s Kopřivou (2006) v tom, že etický kodeks definuje požadavky, které by sociální pracovník měl naplňovat, nicméně již neřeší tu skutečnost, která v praxi může nastat – tedy když se sociálnímu pracovníkovi navzdory jeho touze a chtění přesto nedaří daný požadavek naplnit či dodržet. Sociální pracovník samozřejmě se svým vnitřním pocitem nemusí souhlasit a možná by jej ani nahlas nevyslovil, ale to neřeší jeho zásadní problém. V této situaci je možné nabídnout opět onu etickou a osobní sebereflexi pracovníka, ve které si sociální pracovník uvědomí svá slabá místa, svoji zranitelnost a citlivost na určité morální volby a pokoušet se například i pomocí supervize či intervize vrhat na dané etické situace jasnější světlo. „*Žít podle ušlechtilých zásad je něco jiného než tyto zásady uznávat či hlásat*“ (Kopřiva 2006:91).

Fischer aj. (2010) naznačuje další problém, který se v souvislosti s etickým kodexem může vyskytnout a sice, že tyto kodexy se pokoušejí pokrýt veškeré etické problémy, se kterými se sociální pracovník může potkat a tváří se pak jako jisté manuály, jako příručky, do kterých sociální pracovník nahlédne a má náhle jasno, má vyřešený problém nebo dilema. Jestliže je tedy kodeks správně používán, poskytne odpověď na vše. Již na první pohled je zřejmé, že vzhledem k rozmanitosti etických dilemat a problémů, které život vytvoří, nelze hledat odpovědi v jednom jediném manuálu, byť sebelepším.

Podle Ciché a Goldmanna (2004) etický kodeks nemůže být sociálními pracovníky vnímán jako detailní návod na jednání a konání v praxi sociální práce. Je vždycky určitým zjednodušením.

Fischer aj.(2010) poukazuje na další důvod pro podporu a přijetí etických kodexů, a tou je hledisko moci. „*Etický kodeks obvykle mívá skupina, která disponuje mocí*“ (Fischer aj.2010:107). Klupal (2009) se k této skutečnosti rovněž vyjadřuje a zdůrazňuje, že pokud by sociální pracovník přistoupil k etickému kodexu jako k přesnému návodu jak jednat, vyloučil by paradoxně ze svého jednání etiku, která by najednou neměla v etickém kodexu své místo.

Dále uvádí, že na některé otázky zkrátka není možné nalézt prekoncept dobrého řešení. (Klapal 2009).

Přesto se domnívám, že v zásadě je velmi dobré se etického kodexu v praxi sociálního pracovníka přidržet. Etický kodex podtrhuje a zdůrazňuje prestiž profese sociální práce. V zásadních otázkách etického rozhodování zcela jistě může nasměrovat rozhodnutí sociálního pracovníka.

3 MOC A POMOC V PROFESI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

V této kapitole vymezuji pojem moc z několika zdrojů, zabývám se různými typy moci. Zároveň upozorňuji na některé rizikové způsoby přístupu a zacházení s mocí ze strany sociálního pracovníka. V poslední části kapitoly se věnuji pomoci a kontrole jako způsobům přístupu k praxi sociálního pracovníka. Přestože moc nefigurovala mezi ukazateli k uchopení jednotné profese sociálního pracovníka, které byly zveřejněny ve zprávě Zity (2005) na základě projektu uskutečněného v letech 2003-2006 na katedře sociální práce a sociální politiky pedagogické fakulty Univerzity v Hradci Králové, do své práce jsem zařadila hledisko moci a následně i konceptu pomoci a kontroly sociálního pracovníka.

Utváření profesní identity vnímám společně se Zitou (2005) jako postupný proces, v rámci kterého se sociální pracovník ztotožňuje s relevantními znaky profese, osvojuje si je, srůstá s profesí. Moc může sociální pracovník chápat jako nástroj, kterým působí a ovlivňuje své klienty, se kterými spolupracuje. V podobném duchu chápe moc Janebová (2008), která však zároveň tuto moc i autoritu považuje za nedílnou součást sociální práce. Kapitulu pojednávající o moci do své práce zařazují rovněž zdůvodu, že její aplikaci považují u sociálního pracovníka za legitimní. Vychází z norem a hodnot, které jsou současnou společností sdíleny a lpění na jejich dodržování je přirozené, přitom však mnohdy je zacházení s mocí sociálními pracovníky paradoxně společností kontroverzně přijímáno. Dokumentuji, že reflektovaná a uvědomovaná moc ze strany sociálního pracovníka může být oprávněnou součástí profese sociálního pracovníka.

3.1 Moc sociálního pracovníka

"Otázka nezní, zda moc je či není, ale jak s ní zacházíme?" (Klapal 2008:159).

Janebová a Musil (2007) zdůrazňují, že sociální pracovníci jsou držitelé moci, která jim do značné míry může usnadnit práci s klienty. Musil (2004) přichází s definicí moci jako schopnosti způsobit takovou změnu v chování klienta, která reaguje na záměry pracovníka. Pracovník je tedy v tomto přístupu mocnější než klient, který se přizpůsobuje jeho záměrům. Klapal (2008) vymezuje moc jako všeobecné schopnosti nebo reálné možnosti rozhodujícím způsobem ovlivnit okolí a působit na něj. Pod touto definicí si lze představit široké spektrum situací a intervencí ze strany sociálního pracovníka.

Osobně je mi nejbližší pojetí moci Látalové a Levické (2008), které představují moc jako *„uplatnenie priameho vplyvu na správanie ľudí, prípadne ich presvedčenie“* (Látalová,

Levická 2008:367). Autorky dále poukazují na skutečnost, že moc může být zabalena do mnoha negativních konotací v rámci sociální práce i mimo ni. Z osobní zkušenosti mohou reflektovat, že vliv sociálního pracovníka na klienta je skutečně obrovský a je otázkou času, zkušenosti a podle mého názoru i odborné supervize, aby s tímto vlivem dokázal sociální pracovník správně nakládat.

3.1 Typy moci

Sociální pracovník je v rámci výkonu své profese konfrontován s mocí a je s ní spojován. Jeho moc může být zaštitěna státem, autoritou, která vyplývá z pozice organizace či instituce, ve které je sociální pracovník zaměstnán či již prostým faktem, že jej vyhledá klient, který potřebuje radu, pomoc, podporu či jinou formu intervence.

O určitém způsobu moci a její legitimitě ji uplatnit svědčí i pracovníkovo vzdělání v dané oblasti, tedy lze říci, že je to jeho profesionalita. Sociální pracovník má bezpochyby moc nad životy svých klientů. Kopřiva (2006) upozorňuje na mocenskou pozici sociálního pracovníka, ve které vidí nástroj k ovlivňování možností a způsobů poskytování pomoci. Obává se, že čím větší je pravomoc pomáhajícího, tím je silnější tendence klienta k odstupu a k projevům nedůvěry, přičemž mocenský systém chápe jako prostor k oboustranné manipulaci.

Dále poukazuje na skutečnost, že pracovník je v určitém smyslu vždy mocný a klient bezmocný nebo málomocný. Rozděluje moc na institucionálně přidělenou, tedy moc, která je zaštitěna určitou institucí. Sociální pracovník Úřadu práce ČR může klientovi vyplatit podporu v nezaměstnanosti nebo poskytnout mimořádnou dávku hmotné nouze. Sociální pracovník v Domově pro seniory může rozhodovat o tom, zda dotyčný klient bude na dvoulůžkovém pokoji či zda bude přemístěn do přízemí na vícelůžkový pokoj. Hovoří však i o moci, která se může vyskytovat bez institucionálně udělené pravomoci a to tehdy, pokud je pracovník vnímán jako autorita, klient k němu vzhlíží. Do tohoto způsobu moci se více než odborné znalosti, zkušenosti a dovednosti pracovníka promítá emoční stránka vztahu pracovníka a klienta. Sociální pracovník může být vnímán jako důvěrník. Sociální pracovník se v tomto typu moci může dostat do situace, na kterou nebude znát řešení. Zde je pracovníkovi doporučeno, aby byl schopen a uměl si přiznat, že má právo nevědět. Pozornost poté zaměřuje na skutečnost, že čím větší je moc pracovníka, třeba i institucionálně přidělená, tím menší má pracovník šanci, že vztah mezi ním a klientem bude vztahem důvěryhodným (Kopřiva 2006).

Moc prostupuje v různých formách a intencích vztahem mezi sociálním pracovníkem a klientem. Může zde být přítomna v různé míře. Sociální pracovník disponuje s mocí, která "*poznává, vidí a interpretuje lidské osudy*" (Navrátil 2008: 13).

Janebová a Musil (2007) neupírají sociálnímu pracovníkovi moc, ovšem zdůrazňují, že moc je sociálním pracovníkem užívána oprávněně nebo neoprávněně a hlediskem či měřítkem oprávněnosti či neoprávněnosti je legitimita. Jedním dechem dodávají, že právě schopnost

legitimace bývá Achillovou patou sociální práce v České republice. Právě z těchto důvodů lze zaregistrovat případy zneužití moci, kdy zásah ze strany sociálního pracovníka je z hlediska legitimacy neoprávněný.

3.1.1 Způsoby zacházení s mocí

Svým osobitým způsobem promlouvá do způsobů zacházení s mocí ze strany sociálního pracovníka promlouvá Guggenbühl-Craig (2007). Ten si všímá především patologických způsobů přístupu k moci ze strany sociálního pracovníka, přičemž poukazuje na téma moci jako na neuvědomovaný, implicitní, skrytý důvod, který vede sociálního pracovníka k výkonu této profese a vůbec k motivu vstupu do profese sociální práce. Poukazuje na rozpolcenost pracovníka, který se snaží všemožně maskovat svůj hlavní důvod vstupu do profese vůči okolí i vůči svému svědomí. Navenek tedy vystupuje jako ten, jehož hlavním a zřejmým důvodem, pro který vykonává profesi sociálního pracovníka je pomáhání druhým, pomoc potřebným. *„V temné hloubi duše se však zároveň konsteluje opak- nikoli přání pomáhat, ale potěšení spojené s touhou vládnout a zbavit klienta moci“* (Guggenbühl-Craig 2007:14).

Dále upozorňuje na tři typy moci. Ve vzájemném lidském vztahu se proti sobě ocitají dva subjekty. Pokud jde ve vztahu o moc, je zde patrna snaha jednoho subjektu učinit z druhého objekt, který se mu poddá tak, aby subjekt objektem manipuloval. Objekt je zbaven odpovědnosti, zatímco subjekt užívá pocit důležitosti. To je první typ moci. Druhý typ nazývá sebezbožštění a identifikuje jej například u římských císařů, Hitlera nebo Napoleona. Takový člověk ovládá druhé a vládne nad nimi. Třetí moc vnímá jako archetyp náčelníka a jeho kmene, krále a jeho lidu a podobně. Guggenbühl-Craig(2007) dále ztotožňuje moderního sociálního pracovníka s archetypem léčitel - nemocný a upozorňuje, že nazíráno tímto úhlem pohledu bojuje sociální pracovník s polaritami sociálně zdravý - sociální nemocný. Popisuje možnost, kdy sociální pracovník je fascinován archetypem léčitel nemocný a popisuje možnost propadnutí touhy po moci.

Autor otvírá prostor pro nepříliš často popisovaný jev, kdy motiv moci propuká u sociálního pracovníka nejmarkantněji právě tehdy, když musí postupovat proti přání či vůli svého klienta, právě v tu chvíli lze podle Guggenbühla-Craiga(2007) odhalit mocenský stín v nevědomí pracovníka, stín, jež sociálního pracovníka pudí k vykonávání sociální práce. Rovněž představuje další schopnosti tzv. moderního sociálního pracovníka, který je psychologicky školen a jeho pozice se jen nepatrně liší od pozice například psychoterapeuta. Na první pohled se může zdát, že je vše v pořádku, sociální pracovník je informován o psychologických zákoutích svého klienta a je možná i schopen identifikovat temná zákoutí svých motivů k sociální práci. Takový pracovník však má v ruce nástroj, kterým může zcela a s naprosto dobrými úmysly zbavit svého klienta moci a ještě mu vzít možnost jakékoliv obrany. Pracovník přece ví dobře, co je a co není správné v danou chvíli, je k tomu odborně vzdělán a ví lépe než klient co se v klientovi odehrává. Toto považuje Guggenbühl –Craig

(2007) za ideální podmínku pro vnučení pracovníkovy vůle klientovi. „*Sociální pracovník je pak třeba schopen říct matce, že ačkoliv ona tvrdí, že na svém dítěti visí, ve skutečnosti k němu nemá žádný vztah. Může prohlásit, že mladistvý, který se zoufale zpěčuje několikaleté dodatečné výchově, je v podstatě velmi rád, že teď bude mít na pár let jasně dané hranice*“ (Gegenbühl-Craig 2007:18). Takto je klient naprosto zbavený své moci.

Vzhledem k tomu, že znám prostředí sociální práce i sociální pracovníky ve veřejném sektoru, domnívám se, že si mohu dovolit s Guggenbühlem-Craigem(2007) nesouhlasit. Nesdílím jeho výrok o klientovi zbaveném své moci na základě sdělení sociálního pracovníka, který například sdělí matce, že nemá ke svému dítěti žádný vztah, ačkoliv ona je přesvědčena o opaku. Připouštím polemiku o možnostech a způsobech sdělení takovéto informace matce dítěte, ovšem mám zato, že odborně vzdělaný sociální pracovník - profesionál má plnou kompetenci takovou informaci rodiči, v tomto případě matce, sdělit. Jsem přesvědčena, že správným a citlivým způsobem interpretace takové skutečnosti může sociální pracovník obdarovat matku náhledem na vztah mezi ní a dítětem, který by v situaci, ve které se nachází a v sociálním prostředí, jímž je obklopena, nebyla schopna získat. Častokrát je sociální pracovník jediným člověkem, se kterým se matka stýká a který tedy má možnost nahlédnout situaci z jiného úhlu pohledu.

Mám zato, že moc je součástí každého vztahu mezi pracovníkem a klientem v pomáhajících profesích a nevidím důvody, pro které by toto mělo být jinak v případě sociálních pracovníků. Z jakého důvodu by sociální pracovník na rozdíl od jiných pomáhajících profesí měl v podstatě před veřejností tuto svoji realizaci moci neustále obhajovat a legitimizovat? Jakoby to bylo něco, za co by se snad měl pracovník stydět. Tato představa vzniká zřejmě na základě rigidních stereotypů ve společnosti, ze kterých se dá vyvodit, že sociální pracovník intervenuje v situacích, ve kterých by intervenovat neměl, že činí skutky a rozhodnutí, která mu nepřísluší a že činí kroky směřující proti vůli klientů. Někdy se však zapomíná na rozmanitou sklatbu klientů sociální práce, se kterými sociální pracovník vstupuje do kontaktu, na často obtížnou a složitě konstruovanou cestu k těmto klientům a na ty, kterým touto, i když někdy nedobrovolně realizovanou intervencí, sociální pracovník pomohl.

Sociální pracovník musí v rámci výkonu své profese také rozlišit u svých klientů určité hranice normality a patologie. Profesionální sociální pracovník k tomuto však přistupuje citlivě a s vědomím, že hranice mezi těmito dvěma světy může být velmi tenká a že klientovi, který se může v určité době jevit patologicky, lze pomoci k integraci do společnosti. Toto tema diskutuje i Janebová (2009). V jejím pojetí může být sociální práce, potažmo poté i sociální pracovník, který je jejím nástrojem, vykonavatelem separujících praktik, prostřednictvím kterých jsou klienti označeni jako normální či nenormální. I toto je podle Janebové (2009) produkt sociální práce, jejímž jedním z úkolů je zasazovat se o normalnost klientů.

Sociální pracovník vstupuje do života klienta ve chvíli, která je pro klienta nějakým způsobem vypjatá, problematická, zvláštní. V ideálním případě by měl být sociální pracovník tím, kdo citlivě napomáhá svému klientovi se zapojit do společnosti, případně mu pomůže nastartovat určitý typ sociální změny. Z tohoto důvodu se domnívám a souhlasím s Kopřivou (2006), že moc je ve vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem podstatnou dimenzí. Za naprosto zásadní lze považovat, aby sociální pracovník poctivě reflektoval své způsoby zacházení s mocí a aby se snažil za pomoci nástrojů a prostředků dospět k utváření přirozené autority směrem ke klientovi.

Jako jeden z nejbezpečnějších způsobů zacházení s mocí lze považovat schopnost pracovníka si přiznat její přítomnost. Označit ji, uvědomit si jí, vnímat její přítomnost v rámci vztahu s klientem. Umět jí reflektovat "*Sebereflexe způsobů zacházení s mocí proto často naráží na skutečnost, že akceptovat její výsledky je pro nás obtížné*" (Musil 2008:35).

Janebová a Musil (2007) identifikují dva prostředky, kterak je možné zacházet s mocí. Za první prostředek považují sebereflexi sociálního pracovníka a sebepoznání. Jako druhý prostředek jmenují skutečnost soustavného reflektování principů vlastního rozhodování. Bez sebepoznání, sebereflexe a reflektování principů rozhodování totiž nejsou sociální pracovníci schopni rozlišit okamžiky, ve kterých lze považovat užití moci za legitimní a ve kterých již užití této moci legitimní není.

Ve velmi podobném kontextu se k problematice vztahuje Kappl (2008). Říká, že "*Sociální práce disponuje určitým věděním, ze kterého odvozuje svou moc a legitimitu*" (Kappl 2008:57).

3.2 Pomoc nebo kontrola v praxi sociálního pracovníka

S otázkou, jakému typu autority dává pracovník přednost a jak se ve své roli prezentuje, může na první pohled souviset i "princip držitele problému", jak jej nazývá Úlehla (1999). Jedná se o specifický způsob přístupu k práci, který byl do sociální práce začleněn na základě systemického přístupu - a to koncept pomoci či kontroly. Tento pohled je však podle mého názoru zavádějící. Je z něho cítit tendence kontrolu jako přístup k praxi sociálního pracovníka jednostranně zavrhnout a ztotožnit jí s přidělenou autoritou, zatímco pomoc představovat jako jediný správný způsob práce sociálního pracovníka s automaticky spojenou autoritou přirozeně vytvořenou.

Úlehla (1999) tvrdí, že ať pracovník vykonává jakoukoliv činnost, aplikuje jakoukoli metodu, vždy je možné ji zařadit do kategorie pomoci a nebo kontroly. Někdy je možné pomoc a kontrolu vzájemně střídat a plynule přecházet z jedné do druhé v rámci například jednoho rozhovoru. V podobném duchu téma pomoci a kontroly chápe Babická, která zdůrazňuje, že "*ze systemického pohledu je jakákoliv intervence pracovníka buď pomocí nebo kontrolou, oba způsoby práce jsou profesionální, potřebné a účelné*" (Babická 2008:145).

Jak rozlišit pomoc a kontrolu v praxi? Zde dává návod opět Úlehla (1999), který

zdůrazňuje, že pokud chce pracovník poskytovat klientovi pomoc, je nutné, aby *"prvním krokem byla klientova objednávka, druhým krokem pracovníkova nabídka. Tyto kroky se opakují ve sledu, jemuž říkáme dojednávání či nabízení pomoci"* (Úlehla 1999: 20- 21). Dále pak pomoc obsahuje doprovázení, vzdělávání, poradenství a terapii. Kontrolu lze vymezit jako opatrování, dozor, přesvědčování a vyjasňování.

Sociální pracovník reaguje na klienta, na jeho objednávku. Objednávka ze strany klienta je aktem, bez kterého není možné ze strany pracovníka nabízet pomoc. Sociální pracovník tedy nabídne klientovi pomoc a klient má možnost ji přijmout či nikoliv. V rámci jednání pracovníka s klientem lze rozlišit nespočet drobných a rozmanitých nuancí, na základě kterých by vždy pracovník měl umět rozlišit, jak se v dané situaci zachovat a jak tedy reagovat na klientovu objednávku - zda bude nabízet pomoc či přebírat kontrolu. Aby se mohl pracovník vždy v této situaci jednoznačně a přehledně orientovat, je opět nutná přítomnost neustálé reflexe způsobu přístupu k práci. Květenská (2008) pokládá rozlišení pomoci a kontroly v profesi sociálního pracovníka za užitečné, neboť může pracovníkovi pomoci zodpovědět si základní filozoficky laděnou otázku kým je, odkud jde a kam směřuje. Dále také zdůrazňuje neustálou pracovníkovu reflexi jeho vlastní profesionální role.

Pavelová (2008) vyjadřuje přesvědčení sociálních pracovníků, že cílem sociální práce je klientům pomáhat. Tento názor ze své zkušenosti podporují. Pomáhání tak nějak zapadá do étosu sociální práce, je hezké někomu pomáhat a sociální pracovník se tak může i distancovat od představy sociálního pracovníka, který represivně aplikuje svojí moc například odebráním dítěte z rodiny.

V podobném duchu se k tomuto tématu staví i Kappl (2008), který přesvědčení sociálních pracovníků o přítomnosti pomoci v sociální práci generalizuje i na sociální pracovníky pracujících na úřadech, přičemž konkrétně dodává, že *"většina sociálních pracovníků vidí svou úlohu na pozicích pomoci a emancipace - ať pracují na úřadech či v nestátních organizacích, a vnímá sebe sama jako spíše nekonvenční a kreativní pracovníky. I když přímo pracují na úřadech a zachází se zákony, obvykle se nevnímají jako nástroj kontroly, ovládnutí a represe, ale jako služba občanům, prostředek zabránění pádu klientů na dno společnosti"* (Kappl 2008:61).

Své stanovisko k této problematice uvádí Macková (2010), která rozhodování o situaci, kdy začít s pomocí a kontrolou považuje za nelehké a zároveň zdůrazňuje, že sociální pracovník se v tomto okamžiku rozhodování, zda se přikloní k pomoci či kontrole, nachází v roli prostředníka, který je konfrontován s nelehkým úkolem, a sice – jak nelépe v konkrétním případě stanovit priority.

Dobře prováděná kontrola může přispět k mnohému dobrému v životě klienta a může jej nasměřovat správným způsobem. Jak shodně uvádějí Šimková a Úlehla (2011), žijeme často v mylné představě, že kontrolovat sociální pracovníci umí, že je to něco, čemu se nemusí učit, ovšem pomoci je nutné se učit. Dále autoři upozorňují, že kontrola je stejně tak profesionální

součást práce sociálního pracovníka jako pomoc a že by měla být etická, užitečná a transparentní (Šimková, Úlehla 2011).

Úlehla (1999) vnímá odlišnost kontroly od pomoci zejména v tom, že kontrola stojí na zájmech druhých, ostatních lidí, jen ne toho člověka, o kterého se jedná, který má být v péči pracovníka. Ze svého pohledu vnímám jako fakt, že s přístupem k moci formou kontroly jsou spojováni spíše pracovníci z veřejné sféry, zejména tedy ze státních organizací. Sociální pracovníci z neziskových oblastí jsou zase spíše spojováni s pomocí. Je tomu ale ve skutečnosti opravdu tak? Květenská (2008) tuto představu podporuje, přičemž říká, že *"pracovníci státní správy v oblasti sociální práce více využívají přebírání kontroly...oproti tomu sociální pracovník zaměstnaný nevládními neziskovými organizacemi má větší předpoklady, že bude využívat pomoci na základě domluveného kontraktu s klientem"* (Květenská 2008:114).

Naopak Kappl (2008) o této shora uvedené představě pochybuje a ukazuje, že s kontrolou a jejím systémem začínají být spojováni i sociální pracovníci, kteří se pohybují mimo rámec státní moci, tedy pracovníci neziskového sektoru. Poukazuje v této souvislosti zejména na přístupy práce, které vycházely z terapeutického paradigmatu, přičemž jejich úkolem je poskytnout klientovi psychosociální pomoc. O těchto přístupech bylo diskutováno jako o nejvýznamnějších, nejvíce skrytě působících. Terapeuticky zaměřený sociální pracovník, který je zaměřen svobodomyšlně a žije v přesvědčení, že klienta uschopňuje a rozšiřuje jeho obzor a svobodu, se projevoval jako článek kontroly společnosti, tedy jako ten, který koriguje odchylku od normálního chování a jednání.

V otázce pomoci a kontroly záleží na osobnosti pracovníka, zda a do jaké míry je schopen vstříbat a ukotvit stále se měnící sociální realitu a reagovat na ni sám pro sebe a zároveň ji aplikovat v širším společenském kontextu, konkrétně v situaci klienta. Někdy může být pro pracovníka problematická představa, jak obstojí před klientem pokud promění své stanovisko k určitému problému, může se domnívat, že v očích klienta bude jeho obraz poněkud přehodnocen a vnímán v negativních konotacích. Sociální pracovník, který se najednou v rámci řešení problému stane kontrolujícím, může být pro klienta minimálně nečitelným. V takových situacích velmi záleží na osobní zralosti osobnosti pracovníka a na jeho životních i profesních zkušenostech i na kvalitě a hloubce vztahu mezi pracovníkem a klientem. K asertivnímu a zralému řešení takových situací mohou pracovníkovi pomoci kromě požadovaného vzdělání a celoživotního vzdělávání, i různé sebezkušenostní výcviky, kurzy, semináře a supervize.

Květenská(2008) k tématu doplňuje, že pomoc i kontrola se vzájemně doplňují a prolínají. Oba způsoby práce považuje za důležité a užitečné, neboť sdělují sociálnímu pracovníkovi, co s klientem dělá, eventuelně může dělat. Pro orientaci však doplňuje a shledává užitečným pro sociálního pracovníka vědět, *"v jakém je vztahu ke klientovi a v jakém ke společnosti"*(Květenská 2008:114).

4 PROFESNÍ IDENTITA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

V této stěžejní kapitole celé mé práce vymezují profesní identitu sociálního pracovníka. Na začátku kapitoly vymezují pojem identita. Zaměřuji se na osobní identitu člověka. Dále se zabývám pojmem identity sociální a následně tematizují profesní identitu, v rámci které zmiňuji ukazatele k uchopení jednotné identity profese sociálního pracovníka. Vzhledem k tomu, že se jedná o profesní identitu, zabývám se rovněž pojmem profese s tím, že definuji výlučnost profese sociálního pracovníka. Pozornost věnuji předpokladům k výkonu profese sociálního pracovníka, zejména otázce duševního zdraví a psychické odolnosti, představuji stres a jeho formy, zdůrazňuji duševní hygienu v životě sociálního pracovníka. V další části tematizují otázku vzdělání a kvalifikace sociálního pracovníka a jeho finančního ohodnocení. V poslední části kapitoly porovnávám finanční ohodnocení sociálních pracovníků v zahraničí v deseti zkoumaných zemích světa.

4.1 Identita

„Pojem identita vychází z latinského identicus, což znamená totožný, stejný. Obecně je identitou myšlena jednota vnitřního psychického života a jednání, která bývá též nazývána autentickým bytím. Tato jednota může být rovněž nazvána autentickým bytím. Pojem je používán v různých významových variantách“ (Velký sociologický slovník 1996: 414).

Dále Velký sociologický slovník (1996) uvádí, že *„V psychologii se hovoří o vědomí identity, jsem to stále já, tentýž, i když se měním, přičemž prvek vědomí je považován za jeden ze znaků normality. Ve vývojové psychologii se hovoří o hledání identity, která je zde vnímána jako podstatný znak adolescence. V adolescenci si dospívající zejména kladou otázky typu Čím jsem? Jsem dospělý? Identitou v tomto smyslu hledání se zabýval E.H.Erikson (1955). I v humanistické psychologii je zdůrazněna identita a její hledání, zde je chápána jako schopnost být tím čím člověk skutečně je, zejména sám sebou, tuto oblast rozpracovává A.H.Maslow (1954) a spojuje ji se snahou po seberealizaci. V antropologii je identita zmiňována jako život v pravdě, míra integrace jáství a role. Asi nejvýraznější stopu lze pozorovat v sociologii, kde se identitou zabýval R.G. Dahrendorf (1950) a E.Goffman (1959), a to v rámci Shakespeara a jeho teze člověka-herce. Zabývá se otázkou, do jaké míry lze člověka považovat za autentického ve svých rolích a falešného v autoprezentaci“* (Velký sociologický slovník 1996).

Jak je z Velkého sociologického slovníku zřejmé, pojem identita lze použít v různých významových variantách. Domnívám se, že pro účely této práce je stěžejní osobní identita, sociální identita a samozřejmě identita profesní.

4.1.1 Osobní identita

Růžičková a Musil (2009) se přiklání k definici Laana (1998) a termínem identita označují pojetí sebe sama, ztotožňují identitu s představou o vlastnostech sebe sama, které člověk sám u sebe vnímá jako žádoucí a které jedincům nebo skupinám lidí poskytují prožitek vlastního „já“, mohou prožívat ukotvení a místo ve struktuře tohoto světa a mohou

prožívat smysl konání vlastní zkušenosti.

V nejjednodušším slova smyslu lze říci, že identita je schopnost identifikovat sám sebe. Schopnost vyjádřit – toto jsem já. Fischer-Rosenthal (1997) ovšem k této definici osobní identity dodává, že je „beznadějně nepřipadná“. V duchu Habermase pak následně pochybuje, zda odpověď na otázku kdo jsem, skutečně poskytuje spolehlivý základ v dnešním zmateném a neurčitém světě. Polemizuje s představou, že identita může být chápána v kontextu dalšího moderního reliktu myšlení karteziánů, ve kterém vzniká arogantní *sum cogitans*, a to na základě metodologické pochybnosti. Toto *sum cogitans* vystupuje z konkrétního žitého světa a získávají tak svět objektivní – tedy „*pole pro pozorování a racionální manipulaci – a které zároveň v tomtéž světě svoji vlastní pozici ztrácí?*“ Fischer-Rosenthal 1997.

Zamykalová (2002) se rovněž vyjadřuje k pojmu identita, poukazuje na skutečnost, že všichni víme, co je identita a všichni bezpochyby identitu máme. Dále však identitu interpretuje z pohledu Mike Michaela (1996), který ve své knize *Constructing identities: The social, the nonhuman and change* ukazuje, že identita je vším možným, jen je zcela jednoduchým a samozřejmě uchopitelným konceptem. Zamykalová(2002) dochází k názoru, že při bližším pohledu na identitu jsme nutně konfrontováni s otázkami, které nás uvrhají do nejasností souvisejících s naší identitou, přestože viděno optikou sociálního konstruktivismu se nám zdál tento pojem samozřejmý. Zamykalová(2002) pak dále nastiňuje pohled Michaela(1996), který zejména polemizuje se sociálně-psychologickou verzí sociálně konstruktivistického studia identity (Zamykalová 2002).

Janoušek(2004) vychází z teorie H.Tajfela aj. C.Turnera , kdy osobní identitu definuje jako vyjádření osobních charakteristik – například „jsem vstřícný“. Berger a Luckmann (1999) poukazují na skutečnost, že identita je klíčový prvek subjektivní reality. Rovněž zdůrazňují, že osobní identita je utvářena během sociálních procesů. Dále uvádějí, že po vytvoření identity dochází k jejímu udržování, obměňování, někdy i přebudování prostřednictvím sociálních vztahů. Ztotožňuji se se Zamykalovou (2002) v názoru, že bezpochyby všichni identitu máme a domnívám se, že při bližším zkoumání identity lze říci, že tento pojem není tak jasný, jak se nám zpočátku zdálo. Přesto však pro účely této diplomové práce primárně budu vycházet z té nejjednodušší definice, a sice, že identita člověka je založena na sebepoznání a identifikaci jeho osobnosti.

4.1.2 Sociální identita

Janoušek (2004) vnímá sociální identitu optikou teorie H.Tajfela a J.C.Turnera a uvádí, že sociální identita znamená zařazení do určité skupiny – například „jsem občan“. Podle Janouška (2004) sociální identita souvisí se sebepojetím člověka, přičemž předpokládá, že sebepojetí člověka, tedy kým člověk je a jakou vlastně má hodnotu, je odvislé od příslušnosti daného člověka k nějaké skupině. Je jasné, že lidé preferují sebepojetí pozitivní před negativním. V rámci shora uvedeného vymezení se domnívám, že je možné vyjádřit přesvědčení o vzájemném prolínání identity osobní a identity sociální.

V podobném duchu poukazuje Vojtíšková (2007) na sebepojetí jako na sadu přesvědčení a postojů ke své vlastní osobě, která je chápána objektem vlastních reflexí. Reflexe se vyvíjí v dětství na základě kontaktu dítěte s okolím a dále v rámci života prostřednictvím interakcí, jež lze strukturovat podle jejich důležitosti. Opět je zde možné zachytit prolínání osobní a sociální identity.

Holeček a Jiřincová (2003) uvádějí, že sebepojetí je obecně definováno třemi aspekty. První je aspekt kognitivní, aspekt afektivní a aspekt konativní. Kognitivní aspekt zahrnuje obsah pojetí a jeho strukturu, aspekt afektivní zahrnuje emocionální vztah jedince k sobě a aspekt konativní představuje sebevědomí, které by mělo fungovat jako činitel motivační.

Prostřednictvím teorie H. Tajfela a J.C. Turnera Janoušek (2004) dále ukazuje, že i sociální identita se skládá ze tří komponent. Prvním je aspekt kognitivní, tedy vlastní vědomí příslušnosti ke skupině. Druhým je aspekt hodnotící, tedy jak je skupina hodnocena – zda je považována za dobrou či špatnou a nakolik dobrou či špatnou. A třetím komponentem je aspekt emocionální, tedy jak se jedinec cítí být ke skupině připoután. Janoušek (2004) zároveň zdůrazňuje, že k utváření sociální identity lze zařadit i proces identifikace s danou skupinou. V rámci tohoto procesu je možné hovořit o mentální asociaci s normami, které lidé považují za vlastní dané skupině. Identifikace se skupinou je možné opět nazvat procesem, a to procesem dvoustupňovým nebo dvěma procesy. Za prvé je to připodobnění své vlastní osoby k prototypu vnitroskupinovému a za druhé je to snaha maximálně vzdálit od sebe vnitroskupinový prototyp a prototyp skupiny jiné. (Janoušek 2004).

Vojtíšková (2007) zdůrazňuje, že lidé v rámci členství v sociálních skupinách mají tendenci ke strategickému jednání s cílem zachovávat vlastní pozitivní sociální identitu, a to na základě kontextu možností a legitimacy.

Novotný (2010) reflektuje zvýšení významu a zájmu o identitu, resp. sociální identitu ve společnosti. Domnívá se, že tento zájem vzniká z důvodu existence nepřehledného množství sociálních rolí, které je člověku dovoleno si samostatně a svobodně zvolit, dokonce je možné tyto role definovat. Novotný (2010) poukazuje na rozdílnosti současné západní společnosti od společností tradičních, kde budoucí role člověka a proces jejího osvojování byl velkou měrou determinován sociálními konvencemi.

Kopecký (2007) upozorňuje, že stoupající zájem sociálních hnutí i sociologii o téma identity je spojen s procesem individualizování moderních společností. Zároveň poukazuje na prohlubování individualizace jedinců, což odvozuje od zániku atributů společností tradičních a rozkladem institucí, které představovaly první modernitu. Tato individualizace s sebou podle Kopeckého (2007) nese nový a nepoznaný stupeň svobody, přičemž zároveň klade velkou zodpovědnost na jedince za průběh jejich vlastního života.

Domnívám se, že utváření sociální identity jedince je procesem, který trvá celý život. Souvisí s rolími, které v životě zastáváme, kým a čím jsme, s kým se stýkáme, kým a čím se obklopujeme. I sociální skupiny, se kterými se identifikujeme, se v průběhu života mohou

měnit a zajisté se mění. Důležitost tohoto procesu vnímám v uvědomování si nekonečných možností a nalézání stále nových možností a cest k novým a nepoznaným skutečnostem.

Ztotožňuji se s Hayesovou (2007), která spojuje sociální identifikaci se dvěma základními pohnutkami. První pohnutka je podle Hayesové (2007) tendence seskupit věci do kategorií. Toto se děje zejména při vnímání lidí, věcí i událostí. Druhá pohnutka je vyhledávání všeho, co může posilnit naši sebeúctu, tedy co nám umožní, abychom o sobě dobře smýšleli. Tyto pohnutky ovlivní naše interakce s ostatními lidmi.

4.1.3 Ukazatele k uchopení jednotné profese sociálního pracovníka

Profesní identitou sociálního pracovníka míní Zita (2005) „*konkrétní celistvou ničím nezaměnitelnou podstatu profese*.“ K tomu zároveň dodává, že u sociálního pracovníka lze tuto identitu vymezit indexově, a to z důvodu diverzifikace sociální práce. Identifikaci pracovníka s profesí pak chápe jako proces, v rámci kterého se pracovník postupně ztotožňuje s relevantními znaky této profese. Proces ztotožňování se znaky profese pak podle Zity (2005) představují tři etapy: 1. Rozhodování člověka o studiu, které je cestou k profesi. 2. Doba studia na střední či vysoké škole, 3. Období nástupu absolventa do jeho prvního profesního zaměstnání – zde uvádí dobu trvající průměrně 2 roky.

Zita (2005) dále zdůrazňuje, že identita povolání je potvrzována určením kvalifikačních předpokladů k jejímu výkonu. Za kvalifikaci považuje tři vzájemně propojené části, kterými jsou: osobnostní předpoklady, vzdělání a praxe.

Z výzkumného projektu, který probíhal na katedře sociální práce a sociální politiky pedagogické fakulty Univerzity Hradec Králové pod názvem Profesní identita sociálního pracovníka a proces jejího utváření v období od 2003-2006 byly identifikovány ukazatele k uchopení jednotné profese sociálního pracovníka. Tyto ukazatele Zita (2005) tematizuje a zmiňuje. Za ukazatele k uchopení jednotné profese sociálního pracovníka jsou tedy považovány:

1) Mnohostrannost, univerzalizace, specializace

K tomuto ukazateli Zita (2005) uvádí, že profese sociálního pracovníka rozpíná svá křídla, z čehož vyplývá, že na jedné straně se nutně univerzalizuje, na druhé je potřebná její specializace. V profesi sociálního pracovníka je tedy možné se setkat s „univerzálním sociálním pracovníkem“. Tohoto pracovníka lze legitimizovat například poskytováním základního sociálního poradenství, kterého jsou povinni skutečně všichni sociální pracovníci bez výjimky. Specializace sociální práce je podmíněna rostoucí společenskou a individuální objednávkou směrem k sociální práci. Zde Zita (2005) zdůrazňuje důležitost funkčního systému celoživotního vzdělávání u sociálních pracovníků.

2) Funkce realizátorů profese, diverzifikovanost

Historie sociální práce je poznamenána dvojakostí, kterou lze rovněž nazvat rozporuplnost profese (Zita 2005). Profese sociálního pracovníka zahrnuje široký záběr společenských úloh, rozprostírá se od pomoci až po kontrolu. Diverzifikaci profese Zita (2005) vnímá optikou

rozložení profesního stavu do výkonu veřejné správy a do neziskového sektoru, tedy alternativního.

3) Multifunkčnost, segmentizace rolových činností

Profese sociálního pracovníka segmentuje do jednotlivých rolí, které sociální pracovník zastává. Tyto role nemusí mezi sebou být konzistentní. Navíc tyto role jsou často nepřehledné, nemají jasné hranice. Jsou to role od poradce, přes pečovatele, vychovatele až po byrokrata.

4) Dualita profese

Dualita nebo též dvojnáčetnost se v sociální práci promítá ve spojení výkonu dvou povolání. S tímto fenoménem se lze setkat u spojení zdravotní sestry - sociální pracovníce, sociální pracovník – úředník a jiné. (Zita 2005). Lze namítnout, že na základě platné právní úpravy platné od 1.1.2012, která zavádí výkon sociální práce na obce, je možné doufat v oddělení duality sociální práce v oblasti veřejné správy, kdy již nebude spojován sociální pracovník s výkonem úředníka - dávkového specialisty.

5) Dilematičnost

Sociální pracovník se setkává ve své praxi s nekonečnou řadou dilemat. Zita (2005) poukazuje na skutečnost, že narůstá počet těchto dilemat i jejich intenzita.

6) Symbolismus, étos profese

Prostřednictvím symbolismu je vytvářen identifikační komponent profese. Za jeden z nejdůležitějších považuje Zita (2005) vzdělání. Za další symbolizující znak považuje etický kodex sociálního pracovníka, který stejně jako vzdělání zvyšuje prestiž profese. Je nutné upozornit i na existenci profesních asociací sdružujících sociální pracovníky.

7) Standardizace

Za jeden ze sjednocujících parametrů považuje Zita (2005) Minimální standard vzdělávání sociálních pracovníků, který byl přijat v roce 1993. Domnívám se, že v současné době lze tento parametr považovat i Zákon o sociálních službách, který upravuje vzdělání i obecnou náplň práce sociálních pracovníků.

8) Kompetence

Kompetenční profil sociálních pracovníků zpracovala Havrdová(1999) a částečně se o této problematice zmiňuje i Mlčák (2005). Zita (2005) dodává, že část kompetencí vyplývá ze zákonné úpravy, druhá část vyplývá z konkrétní pracovní náplně, která je ovlivněna kromě jiného i cílovou skupinou klientů sociální práce, se kterými sociální pracovník pracuje.

9) Normativita, interpretace, expresivita

Normativitu Zita (2005) ztotožňuje zejména s věcnou, materiální a konkrétní pomocí poskytovanou sociálními pracovníky. Zahrnuje sem platné právní úpravy zákonů, předpisů a nevynechává ani etické normy. Interpretaci váže spíše k pomoci psychosociální a expresivitu ztotožňuje s emocemi, které se v profesi sociálního pracovníka vyskytují. Zdůrazňuje v tomto smyslu zde podpůrnou roli supervize.

10) Měřitelnost pracovních výsledků

O měřitelnosti pracovních výsledků se Zita (2005) vyjadřuje s opatrností. Tento ukazatel považuje za obtížný a za nelehké vnímá i měřitelnost pracovních výsledků. Zamýšlí se nad skutečností, zda a jakým způsobem by bylo reálné toto měření provést a zejména jaké indikátory k tomuto použít. Domnívá se, že lze měřit tu část práce sociálních pracovníků, a to konkrétně tu část probíhající podle stanovených procedur. Druhou část práce považuje za silně abstraktní a dodává, že ji lze hodnotit či měřit s odstupem určité doby. Konkrétně v tomto smyslu uvádí, že „*výsledky profesní práce sociálního pracovníka často nabývají stochastického charakteru (pravděpodobnost její úspěšnosti se naplní či nenaplní)*“ (Zita 2005:87). O úspěšnosti rozhoduje podle Zity (2005) rovněž kapacita, kterou má sociální pracovník k dispozici v rámci řešení problému.

11) Kvalifikace, řemeslo

Určení kvalifikačních předpokladů k výkonu profese potvrzuje dle Zity (2005) identitu dané profese. Kvalifikaci vnímá optikou tří částí, které jsou vzájemně propojené a těmi jsou předpoklady v osobnosti pracovníka, vzdělání a praxe. K úplnému ztotožnění s profesí a k úplnému vnímání hranic profese dochází podle Zity (2005) až na základě proběhnutí doadaptačního období v profesi, které zahrnuje minimálně dva roky praxe v oboru. Zita (2005) zde cituje Becka (1977), který odlišuje řemeslo od povolání a naopak. Beck se domnívá, že v profesi, na rozdíl od řemesla je nutné brát větší ohled na ostatní, zohlednit širší souvislosti než „*řemeslně-technické dovednosti v praktickém knowhow*“ (Beck 1977 in Zita 2005).

12) Udržitelnost jednotné profese

Udržitelnost profese se odvíjí od profesního sebevědomí sociálních pracovníků. Toto sebevědomí se odvíjí od svého nositele, tedy od profesní komunity, jež sdružuje sociální pracovníky. Zita (2005) prostřednictvím profesní komunity sociálních pracovníků objevuje vnitřní autonomní mechanismy, na základě kterých se sociální práce strukturuje do více profesních branží. Nazíráno touto optikou lze objevit v profesi sociální práce značnou dynamiku. Zita (2005) poukazuje na ambivalentní znaky, které vykazuje vývoj profese směrem ke specializacím. Kvituje zkvalitnění a zlepšení sociálních služeb, na druhou stranu si je však vědom možné diverzifikace v profesi, která ve svém důsledku může způsobit i rozpad profese sociální práce.

13) Gender aspekt

Zita (2005) poukazuje na společenský stereotyp, který souvisí podle jeho názoru s historií sociální práce, kdy na počátcích formování této profese stály téměř výlučně jen ženy, na feminizaci sociální práce. Zabývá se otázkou, zda je sociální práce brána jako typická ženská profese. Zároveň však zdůrazňuje, že v rámci výzkumného projektu, jehož byl spolurealizátorem, nebyl potvrzen ve společnosti významněji zastoupený negativní postoj společnosti k sociálním pracovníkům – mužům.

Další výzkum, který byl v této oblasti proveden, byl realizován Růžičkovou a Musilem (2009) a jeho výstup byl publikován v časopise Sociální práce/Sociálna práca v 3. čísle v roce 2009, ročník 2009, pod názvem „Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu?“ Z tohoto výzkumu vznikly tři hypotézy. Za prvé, část sociálních pracovníků formuluje rozlišení identit sociálních pracovníků na "*identitu protagonistů zastaralého úřednického pojetí sociální práce*" a "*identitu sociálních pracovníků zaměřenou na kvalifikovanou pomoc klientům*" (Růžičková, Musil 2009: 88). Druhá hypotéza je zaměřena na kolektivní identitu sociální práce, která je chápána jako snaha prosadit společně oborové cíle. Bylo zjištěno, že tato snaha se neprojevuje u všech sociálních pracovníků, pouze u specializovaných skupin, které jsou zaměřeny na specifickou pomoc s konkrétními cílovými skupinami a na specifický typ služby. Za třetí, snahu o kolektivní akci, o zformování kolektivní identity bylo možné identifikovat u sociálních pracovníků, kteří prosazují kvalifikovanou a na klienta zaměřenou pomoc. Mezi těmito pracovníky byl skrovný počet pracovníků ze státní správy. (Růžičková, Musil: 2009).

K profesní identitě a zároveň i náplni práce sociálního pracovníka se vyjadřuje Faltisová (2010) v článku publikovaném v časopise Sociální služby pod názvem „Náplň práce a profesní identita sociálního pracovníka.“ Faltisová (2010) považuje za klíčový pojem v profesi sociálního pracovníka pojem důvěra, promýšlí jeho obsah a formu. Dále dodává, že pro navázání vztahu důvěry mezi sociálním pracovníkem a klientem, musí sociální pracovník dostat příležitost ke kontaktu s klientem. V rámci tohoto kontaktu pak musí dojít ke zjišťování potřeb a přání druhého člověka, možností a mezi jeho schopností, dovedností, znalostí, dále i plánů a očekávání a následné hledání cest, jak tyto plány a očekávání uskutečnit. Autorka rovněž zdůrazňuje prvek dostatku času a prostoru pro práci sociálního pracovníka, kterého se podle jejích zkušeností sociálnímu pracovníkovi nedostává. Dokonce pochybuje o existenci profesní identity sociálního pracovníka, v rámci čehož dodává, že ani kolektivní ani individuální profesní identita sociálních pracovníků není vybudována na pevném základě. Z tohoto důvodu se domnívá, že se sociální pracovníci snadno smíří se skutečností, že rozdíl mezi sekretářkou a sociální pracovnící, která disponuje vysokoškolským vzděláním, se stírá.

Klenovský (2010) nepovažuje profesní identitu za hotovou a danou věc, definuje jí jako proces neustálého vytváření a přetváření. Považuje za nutné ji stále konstruovat a potvrzovat, a to jak na úrovni aplikovaného vědního oboru, tak na úrovni institucí výkonu sociální práce.

4.2 Profese sociálního pracovníka

Původ pojmu profese lze hledat v latinském *professio*, které lze přeložit jako přiznání k povolání či k řemeslu. Česky znamená tento pojem povolání, rovněž odbornost, respektive odborností, odbornou přípravou podložené povolání. Pojem profese lze vztáhnout k profesním rolím, jeho studium patří do sociologické práce. (Sociologický slovník 1996).

Znaky, které by měla obsahovat každá disciplína, která má ambicí stát se profesí, tematizovala již v roce 1934 Vostřebalová, když tvrdila, že "*Má-li se nějaký pracovní obor*

stát samostatným povoláním, předpokládá to: a) výběr osob, b) jistý stupeň kultury, c) odborný výcvik, d) potřebu dalšího vývoje" (Vostřebalová 1934:2).

Jedny z nejkompexněji vymezených znaků profese lze nalézt u Greenwooda (1957), který shrnuje následující znaky profese: „*Existence systematické teorie, autorita uznávaná klienty, autorita uznávaná komunitou, etický kodex a profesní kultura*“ (Fischer aj. 2010:73-74). Zita (2005) však k tomuto namítá, že tyto požadavky, kterými Greenwood poměřoval sociální práci s ostatními profesemi se postupem času a společenským vývojem pozměnily a rozkolísaly. Zároveň představuje nové požadavky, které pokládá za znaky profese v současné době a které tematizoval již J.W.Good a těmi jsou: vysoká úroveň poznání na teoretické úrovni, etický ideál služby ve vědomí sociálních pracovníků a multifunkčnost sociální práce, která je svým zaměřením nasměrovávána k veškerým sociodemografickým skupinám obyvatel, přičemž sociální práci považuje za veřejnou profesi. Zároveň však ale Zita (2005) zdůrazňuje, že požadavky, které uvedl Greenwood, jsou nejčastěji zmiňovanými znaky, které se vedou na poli diskurzu o sociální práci jako profesi.

Ve své době, konkrétně v roce 1971, bylo možné se setkat s verdiktem Petersona (1971), ve kterém tvrdil, že profesionalizace sociální práce se nepodařila. Tento verdikt však vycházel ze srovnání sociální práce s takovými profesemi jako je právník nebo lékař, které jsou nazývány klasickými profesemi. (Hollstein-Brinkmann in Zita 2005). Zita (2005) dále považuje diskuse o profesionalitě sociální práce za irelevantní a překonané. Domnívá se však, že profese sociálního pracovníka s sebou nese jisté výlučnosti ve srovnání s klasickými profesemi.

Skutečnost, zda je nějaká disciplína schválena a akceptována jako profese, je odvislé od společenského schválení dané disciplíny, záleží na tom, jaké vztahy panují mezi onou disciplínou a společností. Mám zato, že této mety již sociální práce dosáhla, a to zejména tím, že sociální pracovníky nacházíme v řadě resortů, ve veřejných organizacích, v oblasti samospráv i státní správy i v neziskovém sektoru, sociální práce široce rozpíná křídla. Tím se však podle Zity (2005) také stává méně specifickou. V tomto duchu se vyjadřuje i Konopásek, který vnímá sociální práci za normalitu každodenního života (Konopásek 1995 in Zita 2005). Tento názor je možné porovnat s počátky vzniku sociální práce, kdy se obecně mělo zato, že sociální práce může poskytovat pomoc jen úzké skupině lidí (Zita 2005). Zenkl v roce 1936 uváděl o profesi sociální práce následující: „*což je možné demonstrovat následující citací: „Sociální pracovník ví, že o jeho práci vědí zpravidla jen určité skupiny obyvatelstva...Ale většina občanstva, která nemá na věci bezprostředního zájmu, ať již pozitivního nebo negativního, zůstává neinformována nebo je i lhostejna, a to do značné míry také proto, že nenápadný způsob, kterým sociální pracovník propaguje obvykle snahy sociální péče, zaniká vedle propagace ostatních oborů, používajících již moderních způsobů reklamy a propagace”* (Zenkl 1936:2).

Podobnými tématy se v roce 1934 zabývala i Vostřebalová a hledala odpověď na otázku,

zda je sociální práce (v té době nazývaná sociální péčí) samostatnou složkou společnosti, zda je samostatným povoláním. Dále ukazuje, že u nás se sociální péče samostatným povoláním nestala a porovnává tuto skutečnost s USA či Německem, kde již sociální práce byla uznána a hodnocena jako samostatné povolání.

Jankovský (2007) se vyjadřuje k povolání sociálního pracovníka a k jeho proměně. Domnívá se na základě zkušenosti, že o ostatních pomáhajících povoláních mají lidé vesměs jasnou představu o tom, co tato povolání obnáší, ovšem při vyslovení povolání sociálního pracovníka se lze setkat s nejistotou okolí. Zároveň si klade otázky, zda je povolání sociálního pracovníka jen běžnou profesí a nebo se jedná opravdu o poslání?

V rámci osobnosti sociálního pracovníka a charakterových vlastností, které by bylo dobré nacházet u sociálního pracovníka vymezuje Jankovský (2007) pracovní nasazení, ochotu pomáhat druhým, zájem o druhého člověka, sociální pracovník by měl být připravený dát k dispozici své prožívání, být otevřený, jako další vlastnost jmenuje citlivost, vnímavost, umění naslouchat druhým a sdílet s nimi jejich osudy, ovládat komunikaci na verbální i neverbální úrovni, slušnost, odpovědnost, toleranci a empatii.

4.2.1 Předpoklady k výkonu profese sociálního pracovníka

Je možné, aby profesi sociálního pracovníka vykonával kdokoli? Postačí ke kvalitnímu výkonu profese pouze vzdělání a praxe? Zita (2005) zmiňuje kromě předchozích dvou požadavků ještě třetí, a tím jsou předpoklady. Poukazuje na skutečnost, že identita povolání je potvrzena určením kvalifikačních předpokladů k výkonu tohoto povolání. K tomu dodává, že kvalifikace se skládá ze tří částí, které jsou vzájemně propojené, a to jsou osobnostní předpoklady, vzdělání a praxe.

Ztotožňuji se s Maroonem aj. (2007), který zdůrazňuje, že profesní vývoj sociálního pracovníka nelze vnímat jen intelektuálně ale i emocionálně. Zejména z tohoto důvodu se zaměřím na duševní motivy a předpoklady výkonu sociální práce.

Otázkou motivů odůvodňujících vstup do sociální práce se zabývá i Guggenbühl (2007), konkrétně tím, že se snaží identifikovat důvod, pro který si člověk vybere tak náročné a těžké povolání jako je sociální pracovník. Domnívá se, že k tomuto kroku mohou člověka vést psychologické příčiny, které jsou různé, ale lze najít i takové příčiny a motivy, které jsou řadě sociálních pracovníků podobné. Tyto příčiny a motivy jsou poté nezanedbatelným důvodem pro to, že se sociální pracovník pro svojí práci rozhodne a následně v ní také vytrvá. Je zřejmé, že existují sociální pracovníci, kteří se rozhodují pro své povolání zcela pragmaticky a vykonávají jej v *"cynicky lhostejném duchu jen jako živobytí"* (Guggenbühl 2007:19). Takoví pracovníci pak ostatně nemají zřejmě žádné zvláštní motivy k práci sociálního pracovníka a z mého pohledu není ani příliš zajímavé zkoumat jejich duševní předpoklady k výkonu sociální práce. Nebývají vykořeleni negativními ani pozitivními podněty a skutečnostmi ve své profesi.

Zde se však chci zabývat pracovníky angažovanými, horlivými a zapálenými do své

profese. Lidmi, kteří si svojí profesi vybrali záměrně či cíleně i lidmi, kteří zpočátku "nevěděli do čeho jdou", ovšem jejich profese jim není lhostejná, zůstávají v ní a mají k ní poctivý přístup. Co motivuje a uschopňuje člověka, že se dnes a denně stýká s lidmi, kteří jsou nešťastní, zadlužení, nemocní fyzicky i duševně, sociálně nezačlenění a nepřizpůsobiví? Podle Guggenbühla-Craiga(2007) je sociální pracovník vlastně dobrovolně konfrontován se starostmi a problémy druhých lidí, přičemž k tomuto následně poukazuje, že průměrný zdravý člověk přirozeně má tendenci problémy a neštěstí druhých odsunovat. Z tohoto závěru logicky vyvozuje, že sociální pracovník musí být něčím zvláštní. Pouští se ještě dále a představuje sociálního pracovníka jako člověka, který disponuje specifické psychologické struktury, který si v životě stanovil vystavovat se den co den jedné z největších polarit lidstva. Těmito polaritami má na mysli polaritu typu sociálně přizpůsobený – selhávající, sociálně úspěšný – sociálně na okraji i sociální zdraví – sociální nemoc. Dále zobecňuje, že těmito polaritami jsou fascinováni všichni pracovníci pomáhajících profesí. (Guggenbühl-Craig(2007).

Osobně s touto jasně stanovenou kategorií nesouhlasím. Pokud by byl přijat a akceptován takto nastavený a předestřený model předpokladu pro výkon práce sociálního pracovníka, zároveň by bylo nutné zabývat se pečlivě aktuálním stavem duševního zdraví sociálního pracovníka. V takto jasně definované psychologické struktuře, kterou autor u sociálního pracovníka předpokládá, vnímám v určitém smyslu duševní odchylku, patologii. Jsem daleka posuzování a hodnocení pohnutek a motivů pro vstup do profese sociálního pracovníka. Domnívám se však, že pokud by se jednalo o člověka s duševní odchylkou či poruchou, ať už identifikovanou v jakémkoliv stadiu či intenzitě, bylo by na místě velmi zvažovat jeho působení v praxi sociální práce. Ne z důvodu předpokládaného postoje k takto vymezeným osobám, ale právě z důvodu náročnosti této profese a možného negativního dopadu na duševní zdraví již ne zcela psychicky zdravého jedince.

Jako kontrast k tvrzení Guggenbühla-Craiga (2007) v určitém slova smyslu uvádím výrok, který se ztotožňuje s myšlenkou určitých společných rysů u sociálních pracovníků. S následujícím výrokem Levické a Zity (2004) se ztotožňuji v tom, že je to právě spíše profese, která má následný vliv na pracovníky, které ji vykonávají než skutečnost, že by existovaly striktně vymezené psychologické struktury osobnosti, jež odpovídaly a odůvodňovaly motivy pro vstup do určité profese:

„Profesia sa tak priamo podieľa na formovaní osobnosti, ktoré je možno sledovať v podobe určitých špecifických črt u ľudí patriacich k danej profesii, ktorými sa odlišujú od príslušníkov iných profesijných skupín“ (Levická, Zita 2004: 10).

Bezpochyby existují sociální pracovníci, jejichž hlavní a skutečný motiv je skutečně veden ideou pomáhání. Identifikují u sebe lásku k lidem a tato láska může pramenit z křesťanského přesvědčení pracovníka, ze zkušeností, se kterými byl konfrontován v rodině či v dětství, ale mohou zde být i skryté důvody jako je způsob, jak se chopit moci. Nechci a nemohu hodnotit,

který z motivů je nejlepší, ani nechci identifikovat veškeré možné variace, způsoby, motivy, které přivádějí lidi na pole profesionální sociální práce. Bylo by jich mnoho. Chci se pokusit poukázat na křehkost duševního zdraví člověka, které v praxi sociální práce prochází zatěžkávacími zkouškami a zdůraznit faktory, které mohou signalizovat byť jen mírné přetížení v duševní oblasti a které mohou být ještě i v současné době někdy přehlíženy.

4.3 Duševní zdraví v profesi sociálního pracovníka

„Duševní zdraví je stav tělesné, duševní a sociální pohody; nikoli pouze nepřítomnost nemoci. V užším smyslu je duševní zdraví potenciál, který má každý člověk- tedy i osoba trpící duševní nemocí. Podpora duševního zdraví u lidí trpících duševními nemocemi by měla zahrnovat nejen zdravotnické (psychiatrické) služby, ale i podporu uplatňování těchto lidí ve společnosti a ochranu jejich práv“ (Slovník sociální práce 2003: 61).

Pojem duševní zdraví se vyvíjel a měnil. V antice se zdraví definovalo pojmem "ischio", což znamenalo být silným a zdravým. Existoval i pojem "hygiaio", což může připomínat dnešní "hygiena" a taktéž znamenal zdravého člověka schopného žít. Dokonalé zdraví bylo ve starém Řecku vystihnuto pojmem "holokteria" (Křivohlavý 2001). Křivohlavý (2001) považuje za nejfrekvencovanější v oblasti duševního zdraví v antice pojem sothein, což byl lidový výraz a dal se přeložit několika způsoby.

„1. Zachránit člověka, který byl v nebezpečí života. 2. Pomoci člověku, aby byl celým člověkem, tj. nejen tělesně, ale i duševně a duchovně zdrav a "celý", tj. po všech stránkách v pořádku. 3. Uzdravit nemocného člověka“ (Křivohlavý 2001:31). Je pozoruhodné, že již ve starověku tedy lze vypočítat tendence, které směřovaly k myšlence komplexního zdraví, tedy kromě tělesného zdraví i zdraví duševního a duchovního.

WHO definuje duševní zdraví jako: *„stav duševní pohody, v němž jedinec uskutečňuje své schopnosti, dokáže se v životě vyrovnat s běžnými stresy, dovede pracovat produktivně a užitečně a je schopen se podílet na životě své komunity“ (WHO, 2001: 220).*

Míček (1984) rozděluje duševní zdraví na užší pojetí, které definuje jako absenci příznaků, které by ukazovalo na duševní nemoc, nerovnováhu a adaptace. Širší pojetí popisuje projevy optimálního duševního zdraví obecně.

Křivohlavý (2001) dále vymezuje pozitivní duševní zdraví, které bylo hlavním námětem mentální hygieny a které tematizovala Jahodová (1958). Zde se Křivohlavý (2001) zaměřuje na pozitivní charakteristiky pozitivního duševního zdraví, za které konkrétně považuje: přiměřené vnímání reality, dobrou míru autonomie, integritu osobnosti a zaměření osobnosti k určitému cíli, který poskytuje životu smysl. Vymezení určitých kritérií normality lze najít i u Syřišťové (1972), která tato kritéria identifikuje jako *„přiměřené–adekvátní vidění (vnímání – percepce) reality, schopnost správného sebehodnocení, rezistence ke stresu, sociální adaptace, aktivní přizpůsobivost (schopnost změny –flexibilita), tolerance úzkosti, pocit identity, schopnost seberealizace, autonomie (nezávislost a sebeurčení), integrace osobnosti, subjektivní uspokojení“ (Syřišťová 1972 in Křivohlavý 2001:145).*

Proč právě duševní zdraví? Za prvé je to reakce na výše zmíněné závěry Guggenbühla-Craiga (2007), dále mne k tomu vede předpoklad výkonu sociální práce z 30. let 20. století, kde Vostřebalová (1934) identifikuje sociální práci jako práci duševní a samozřejmě předpokládá, že takovou práci může dobře vykonávat pouze člověk duševně vyrovnaný. V neposlední řadě jsem se inspirovala u Labajové (2009), se kterou se ztotožňuji a která otvírá prostor pro téma zvládání zátěžových situací v sociální práci a stresu, který z nich pramení. Dokonce uvádí, že zvládání zátěžových situací ovlivňuje přímo úspěšnost sociální práce. Sociální pracovník je v rámci své profese vystaven větší či menší psychické zátěži. Zde je nutné, aby pracovník znal sám sebe, byl seznámen se svými reakcemi, byl v kontaktu se svou tělesnou i duševní schránkou a aby dovedl odhadnout svoji individuální toleranci vůči psychické zátěži. Wiedenová (1998) k tomuto dodává, že psychickou zátěž si jedinec přináší s sebou na tento svět, a to prostřednictvím postojů a síly našich předků. Následně však upozorňuje, že míru této zátěže a odolnosti vůči ní lze získat výchovou v rodině a ve škole. Wiedenová (1998) rovněž otevírá prostor pro téma stresu a označuje jej jako nejfrekventovanější pojem v psychologii, medicíně, biologii a dalších oborech.

4.3.1 Stres

Pod pojmem stres si lze představit *“stav člověka vyvolaný jakýmkoli vnějším vlivem (stresorem), k jehož zvládnutí nemá podle svého mínění dostatečnou adaptační kapacitu. Stresorem je proto nejen sám vnější podnět, ale i očekávání, že takový podnět člověk nezvládne. Emočně negativně hodnocený stres se označuje jako distres. Kladně emočně působící stres je eustres”* (Slovník sociální práce 2003: 228). Jiný zdroj uvádí, že stresory jsou *“nadměrně silné podněty, které vyvolávají stres, například silný hluk, silná strach, ale i silná radost”* (Velký sociologický slovník 1996: 1237) První zmínky o stresu je možné najít kupodivu v technice, a to konkrétně v mechanice. Tam, kde byl materiál vystaven zátěži - jako příklad je možno uvést rozžhavené železo pod lisem (Křivohlavý 2001). Podle Křivohlavého (2001) vznikla nutnost tematizovat stres v humanitních vědách jako produkt studia těžkých a nejtěžších situací v životě člověka. Pro určení míry stresu považuje za nutné zjistit poměr mezi mírou stresogenní situace a silou tuto situaci zvládnout. Dodává, že se stresem je tedy člověk konfrontován tehdy pokud míra nebo intenzita stresogenní situace přesahuje schopnosti a možnosti tohoto člověka situaci zvládnout.

Podle Křivohlavého (2001) je dále možno dělit stres na akutní a chronický. Akutní stres může člověk zažívat tehdy, když má před sebou nějaký důležitý úkol, je vyzván, aby jej splnil, dokončil, udělal. Například hudebník před důležitým vystoupením, student před náročnou zkouškou. Je to stres, který zmizí po splnění či absolvování daného úkolu, dané výzvy. Chronický stres je však stresem, který s sebou přináší situace, jež se nedají vyřešit, není možné nad nimi zvítězit, není možné je dostat pod kontrolu. Následně dokresluje, že přítomnost tohoto chronického stresu představuje pro organismus člověka daleko větší zátěž a ovlivňuje negativně kromě jiného i imunitní systém. (Křivohlavý 2001).

Jak z definice a obsahu pojmu těchto typů stresů vyplývá, v případě profese sociálního pracovníka se jistě častěji pracovník potýká s chronickým typem stresu. Nedaří se mu splnit cíl, který si s klientem vytyčil, je postaven před etické dilema, které pro něho může být mimořádně morálně citlivé, potýká se s administrativní zátěží, je nucen odolávat atakům a obvinění ze strany rodiny či okruhu známých svých klientů, je konfrontován s odlišnou představou o způsobu práce svého nadřízeného a takto bych mohla mnoho dalších takových situací, se kterými je sociální pracovník denně konfrontován. Záleží na individuální schopnosti organismu pracovníka vypořádat se s negativními stresovými faktory a na individuální schopnosti a možnosti stres zvládnout.

Navrátil(2005) zdůrazňuje, že sociální pracovník je každodenně vystaven potřebě reflexivně reagovat na různé podněty, pramenící z přísunu mnoha nových informací a to i s vědomím, že v budoucnu bude možno tyto informace popřít novými poznatky. I s ohledem na toto Navrátilovo tvrzení se domnívám, že přítomnost duševní hygieny v životě sociálního pracovníka je více než důležitá a měla by zaujímat v životě pracovníka nezastupitelné místo. Podobné stanovisko zaujímá i Mátel aj.(2010), který vyzdvihuje zodpovědný přístup sociálního pracovníka vůči sobě samému , přičemž na základě tohoto zodpovědného přístupu zdůrazňuje, že některým problémům lze zcela předejít a u jiných lze zodpovědným přístupem vyhledat pomoc zvenku, a to efektivními nástroji pomoci.

4.4 Duševní hygiena v životě sociálního pracovníka

Duševní hygienu ještě vymezím ze slovníku

Míček (1984) uvádí, že *„Duševní hygienou rozumíme systém vědecky propracovaných pravidel a rad sloužících k udržení, prohloubení nebo znovuzískání duševního zdraví, duševní rovnováhy“* (Míček 1984:9). Nezapomíná dodat, že duševní hygiena se zabývá v první řadě lidmi zdravými. Nejsou jí lhostejní ani lidé nemocní, zejména se zabývá hranicí mezi zdravím a narušením duševní rovnováhy. Lidem nemocným se pak snaží nabízet podněty, na základě kterých se mohou držet zásad psychohygieny v době, kdy se cítí maximálně duševně vypjatí. Na rozdíl od psychoterapie však duševní hygiena si klade za cíl upevňovat, posilovat a prohlubovat duševní zdraví u lidí relativně duševně zdravých, přičemž psychoterapie se zaměřuje již cíleně například na terapii neuróz či dokonce psychóz. (Křivohlavý 2001).

Křivohlavý (2001) podotýká, že v užším slova smyslu lze rozumět pod duševní hygienou „boj proti výskytu duševních nemocí“ a doplňuje, že takto se s duševní hygienou lze setkat především v anglosaských zemích, kde termín „mental health“ zejména vystihuje citlivost v rámci negativních odchylek od normality duševního zdraví a utlumení psychóz. Zároveň vymezuje duševní hygienu v širším slova smyslu, kdy uvádí, že *„ v širším slova smyslu se duševní hygienou rozumí péče o umožnění optimálního fungování duševní činnosti“* (Křivohlavý 2001:144).

4.4.1 Cíle duševní hygieny

O cílech duševní hygieny se zmiňuje Křivohlavý (2001) a v tomto smyslu klade důraz na

sebevýchovu, zrání osobnosti a duševní klid. Pozornost zaměřuje ale i na sociální interakci, úpravu životního i pracovního prostředí a životosprávu (Křivohlavý 2001). Vzhledem k profesi sociálního pracovníka považují za nejdůležitější sebevýchovu a zrání osobnosti. Tím nechci vyjádřit, že zbylé pojmy nejsou důležité, ale považují je za samozřejmou součást života každého člověka, bez ohledu na jeho profesní zaměření. Z tohoto důvodu se zde zaměřuji právě na dva výše nastíněné aspekty duševní hygieny, které považují pro sociálního pracovníka za klíčové.

I. Sebevýchova

je zdroj sil ovlivňujících styl života. (Křivohlavý 2001). Míček tento pojem rovněž tematizuje, zejména jej zajímá sebevýchova v oblasti ovlivňování charakterových rysů, přičemž charakter chápe jako *"fixovaný, navyklý způsob chování člověka v určité situaci...je to soubor vlastností (rysů), které označují a) chování vůči sobě (skromnost, sebedůvěra), b) chování vůči druhým (laskavost, přátelskost, lhostejnost, pokrytectví), c) chování vůči práci (pracovitost, píle)"* (Míček 1984:157). Dále tvrdí, že charakter člověka se vyvíjí v průběhu celého života s tím, že dospělý člověk je plně zodpovědný za svůj charakter. Z tohoto důvodu vnímá důvody působení duševní hygieny v oblasti výchovy a sebevýchovy charakterových rysů člověka. Předpokládá, že prostřednictvím duševní hygieny lze vytvářet žádoucí charakterové vlastnosti a ovlivňovat stávající. (Míček 1984).

Jako první cestu k sebevýchově v oblasti charakterových rysů spatřuje v ovlivňování vlastních psychických stavů. Psychickým stavem rozumí dočasné syndromy podmiňované vnitřními i vnějšími okolnostmi, které ovlivňují průběh psychických procesů, což může být například stav čilosti, deprese, soustředěnost či roztržitost, nerozhodnost, nevšímavost aj. (Míček 1984). Rovněž zdůrazňuje, že pokud člověk chce u sebe objevit či chce získat nějakou charakterovou vlastnost, je nutné aktuálně prožívat daný psychický stav. Pokud chce být člověk například optimistický, měl by prožívat stavy radosti. Do každodenní praxe převádí tyto zásady následovně:

- a) měnit podněty, kterým dovolíme působení na sebe, obklopit se tím, co má na nás blahodárný vliv a co vytváří emočně kladnou atmosféru
- b) měnit u podnětů jejich důležitost a váhu. Považuje za dobré konfrontovat se s takovými podněty jako je hluboké pravidelné dýchání, uvolněné svaly, postoj těla a vnímat z nich radost
- c) aktivita směrem ku pomoci druhým, předpoklad je, že kdo pomáhá druhým, bude sám kladně touto činností ovlivněn
- d) mít v životě stabilní citové místo jako například přírodu, domov, umění, přátele a konfrontovat se s psychickými stavy, které tato citová místa podněcují a které z nich vyplývají. (Míček 1984).

Druhá možnost, jak aplikovat sebevýchovu v praxi, je vytvářet charakterové vlastnosti zevšeobecnováním motivů. Tato myšlenka vychází z Rubinštejna (1964), který předpokládá, že charakter se utváří na základě motivů jež jsou určovány střetnutím vnějších okolností.

Například jednoho dne se student rozhodne, že nepůjde na procházku, ale na přednášku do školy. Tato jeho pohnutka se poté generalizuje na veškeré podobné situace. Student tedy chodí stále na přednášky a je svědomitým studentem.

Třetí možnost, jak vytvářet charakterové vlastnosti a tedy se sebevychovávat, je nechat na sebe působit sociální prostředí. Tato možnost vychází z představy, že pokud chce mít člověk určité charakterové vlastnosti, má se stýkat s lidmi, kteří těmito vlastnostmi disponují. Zde si dovolím s Míčkem (1984) nesouhlasit, neboť právě v profesi sociálního pracovníka není často možnost ovlivnit typ klientů, se kterými se tento pracovník setká. Často jsou to právě lidé se zcela opačnými vlastnostmi, než které by sociální pracovník chtěl mít. Tuto skutečnost však podle mého názoru může pracovník kompenzovat částečně ve svém soukromí.

Další možnost, kterou Míček (1984) uvádí na podporu získání charakterových vlastností, je vytváření charakteru na základě určité činnosti. V praxi to znamená, že chce-li být člověk zdvořilý, má jednat zdvořile, chce-li být dochvilný, má jednat dochvilně atp. A poslední možnost, na kterou poukazuje ve smyslu vytvoření určitých charakterových vlastností je vytváření těchto vlastností prostřednictvím našich představ a myšlení. Tato aplikace vychází z představy, že tendence člověka na obecné úrovni je chovat se v souladu se svým míněním a přesvědčením. Svoji roli v tomto přesvědčení hrají i představy, které má člověk sám o sobě. Musí to být představa reálná, nikoliv zidealizovaná. Ta má pak svoji roli v rámci sebevýchovy charakteru, poněvadž usiluje aktivně o to, co změnit jde a je schopna přijmout to, co změnit nelze (Míček 1984).

2.Zrání osobnosti

Otázkou zrání osobnosti se ve své době zabýval Maslow. Kladl důraz na rysy zralé osobnosti, kterými podle něho jsou: *"ryzí vztah ke skutečnosti, vysoký stupeň sebeakceptace, vysoká míra spontánnosti, koncentrace více na problému než na sebe sama, vážení si samoty jako možnosti usebrání, vysoký stupeň autonomie-nezávislosti na druhých lidech, přátelské a láskyplné vztahy k několika blízkým přátelům, podřizování vlastního jednání etickým principům, nadhled nad vlastní kulturou (její transcendence)"* (Křivohlavý 2001: 152). Tento výčet rysů zralé osobnosti je podle mého názoru výstižný a hovoří za vše, věnuje se naprosto všem důležitým oblastem života. Kvituji i duchovní rozměr zralé osobnosti podle Maslowa, kdy vymezuje, že zralá osobnost transcenduje vlastní kulturu.

V rámci vývojové psychologie se kritérii zralé osobnosti zabývali Langmeier a Krejčířová (1998), kteří udávají trochu jiný pohled a jiná kritéria na zralou osobnost. Zdůrazňují osobní zralost jako jedno z kritérií dospělosti. Následně poukazují na to, že za zralého je člověk pokládán tehdy, pokud se ztotožní s osobní i občanskou zodpovědností, začne být nezávislý ekonomicky, rozvine osobní zájmy, ustaví legalizovaný vztah ke svému životnímu partnerovi, ztotožní se s výchovnými úkoly, které aplikuje vůči svým potomkům a zároveň se přizpůsobí stárnoucím rodičům.

U tohoto přehledu znaků identifikující zralou osobnost, stejně jako u níže uvedených znaků, které vymezují English a Pearson (1963) však podotýkám, že vzhledem k času, který uplynul od vydání těchto publikací je jasně patrné, že některé znaky identifikující zralou osobnost se vývojem společnosti poněkud posunuly do jiné perspektivy, změnily se a společnost k nim může zaujímat odlišný postoj. Domnívám se, že se jedná zejména o ustanovení legalizovaného vztahu k životnímu partnerovi, který soudobá společnost nevnímá za nutný znak zralosti a z níže uvedených znaků bych uvedla schopnost heterosexuálního styku bez obviňování a bez zábran. Nazíráno současným pohledem nelze souhlasit s tím, že osobu s odlišnou sexuální orientací nelze považovat za nezralého člověka. Přesto uvádím obě vymezení znaků zralosti od dvou různých autorů, neboť jsem přesvědčena, že podstatnou část těchto znaků lze stále považovat za velmi relevantní.

English a Pearson (1963) podávají tedy rovněž přehled o vlastnostech zralého člověka. Za zralého tedy považují člověka, který disponuje těmito vlastnostmi:

- schopnost vykonávat přiměřené množství práce každý den, aniž by byl příliš unaven, zdůrazňují pocit užitečnosti práce
- schopnost udržení dlouhotrvajícího přátelství k několika nejbližším přátelům;
- sebedůvěra – nemá se týrat pocity viny, neměla by být přítomna nerozhodnost;
- zralý člověk umí jednat s každým člověkem ohleduplně a bez předsudků;
- schopnost heterosexuálního styku bez obviňování a bez zábran;
- tendence zajímat se o dobro osob ve stále širším okruhu – tedy dobro a blaho své rodiny, přátel, města, obce, státu i blaho společnosti a lidstva obecně;
- měl by se snažit o zlepšování životních podmínek, a to nejen svých, ale i ostatních, ale ne na úkor ostatních členů společnosti ;
- schopnost proměňovat práci ve hru, v relaxaci, odpočínutí, v potěšení, vnímání přírody, umění, hudby;
- oproštění od nežádoucího napětí v rámci denních povinností a překonávání překážek;
- spolehlivost, otevřená mysl, ochota usilovat o zlepšení sebe sama, ideálně dosáhnout moudrosti;
- snaha o předání znalostí a vědomostí, které sám nabyl těm mladším.

Zralá osobnost se vyznačuje dalšími osobními charakteristikami, které od sociálního pracovníka očekává a na které poukazuje Labajová (2009). Je to například přímost v jednání, upřímnost, schopnost empatie, schopnost přijmout klienty bez ohledu na jakékoliv osobnostní charakteristiky, dále zdůrazňuje kongruenci, pod čímž rozumí soulad verbální i neverbální komunikace a kladný vztah ke klientům, k lidem obecně.

Domnívám se společně s Labajovou (2009), že nejčastější problémy sociálních pracovníků, zejména tedy začínajících sociálních pracovníků, pramení ze stresorů, se kterými se ve své profesi setkávají. Na sociálního pracovníka jsou kladeny mnohdy požadavky takového typu a v takové intenzitě, že není schopen je naplnit. Je to široká paleta požadavků

zahrnujících osobnostní vlastnosti a charakteristiky pracovníka přes splnění odbornosti a kvalifikace až po široké spektrum náplně práce. Nezanedbatelný vliv je nutné přičíst i určitému tlaku z očekávání a mínění veřejnosti, kterému sociální pracovník čelí. I z tohoto důvodu by tedy samozřejmostí měly být zásady duševní hygieny v životě každého sociálního pracovníka. Za stejně důležitou vnímám vždy přítomnou sebereflexi, v rámci které by si měl pracovník ověřovat svoji zralost.

4.5 Vzdělání a další vzdělávání sociálních pracovníků

Vzdělání, kterým by měl samozřejmě disponovat sociální pracovník, upravuje legislativně Zákon o sociálních službách, jehož účinnost se datuje od 1.1.2007. V době před platností tohoto zákona nebyl legislativně požadavek na vzdělání sociálního pracovníka explicitně zakotven. Zákon tedy upravil oblast, která byla před rokem 2007 rozdílná napříč celou Českou republikou, byla odlišně chápána, vysvětlována i realizována.

Na druhé straně je třeba ovšem zdůraznit, že již počátkem 90.let 20.století se objevovaly snahy o standardizaci vzdělání v oblasti sociální práce v ČR, a to tak, aby vzdělání odpovídalo standardům na mezinárodní úrovni. V letech 1991-1992 pracovní skupiny tvořily základ pro Minimální standard ve vzdělávání v sociální práci, který byl zcela utvořen v roce 1993. V něm byl zakomponován obsah vzdělávání v sociální práci, podmínky, které musí splňovat škola poskytující vzdělávání v sociální práci splňovat. Tento minimální standard je možné považovat za základ posouzení studijních programů sociální práce na vyšších odborných školách.

Janebová (2010) naznačuje, že se setkává se sociálními pracovníky, kteří vykonávají svoji práci na profesionální úrovni, i když k tomu nemají odpovídající vzdělání. Problém ale vidí v tom, že profesionalita těchto sociálních pracovníků se odvíjí od jejich individuální píce a nasazení a není záležitostí systémovou. Janebová (2010) vidí kvalitu výkonu v sociální práci v zajištění systému povinného profesního vzdělávání, a to výhradě pouze v oboru sociální práce.

Kredátus (1935) naopak v rozhovoru uveřejněném v časopise Sociální práce/sociální práce v prvním čísle roku 2007 vyzdvihuje sociálního pracovníka jako člověka, který je profesionálem a kromě altruistického založení a osobnostní rovnováhy považuje za samozřejmost i vzdělání v oboru sociální práce a nebo v jiném humanitním oboru.

Je zřejmé, že otázka vzdělání přímo a jedinečně v oboru sociální práce nepovažuje za nejdůležitější. Naprosto se ztotožňuji s názorem Janebové (2010) a považuji tedy za zásadní, aby sociální pracovník byl vzdělán ve svém oboru. Logicky se tedy zde neztotožňuji s platným zněním Zákona o sociálních službách, který deklaruje sociálnímu pracovníkovi jistý stupeň vzdělání, ale zároveň vymezuje, že profesi sociálního pracovníka může vykonávat i osoba, která má právnické vzdělání. Kladu si otázku, jak se stalo, že byla tato možnost vůbec zákonodárcem připuštěna, vždyť opačným směrem tato možnost uzákoněna není? Není přípustné, aby právník aktivně pracující v této profesi disponoval vzděláním v sociální práci.

Nenaznačuje i tato skutečnost nedostatečnou identitu profese sociální pracovník? Osobně mám jisté pochyby i s přivolením s možností, aby sociální pracovník získal vzdělání v oboru speciální pedagogiky, kterou rovněž zákon připouští. Lze polemizovat o tom, jak by bylo přistupováno k učiteli, který by se zajímal o praxi například u dětí s poruchami učení a byl by vzdělán v oboru sociální práce.

Labajová (2009) klade důraz na pregraduální vzdělávání, přičemž poukazuje na skutečnost, že zvýšením kvality pregraduálního vzdělávání je možné odstranit mnoho problémů sociálních pracovníků.

Chytil (2008) poukazuje na velmi krátký časový úsek, ve kterém se zdařilo v České republice, s ohledem na ostatní země v Evropě, konstituovat vzdělání v sociální práci od úrovně vyšší odborné, dále přes bakalářské vzdělání, magisterské vzdělání a pokračuje až k doktorskému vzdělávání. Chytil (zdůrazňuje), že v tomto ohledu je Česká republika skutečně výjimkou, ve srovnání s ostatními postkomunistickými zeměmi, ale i například ve srovnání s Německem, Rakouskem, Francií, kde má tradice vzdělávání v sociální práci již svou tradici.

4.5.1 Vzdělání a vzdělávání sociálních pracovníků ve veřejné sféře

Určitý rozdíl lze pozorovat v nárocích na odbornost sociálních pracovníků neziskové sféry a u sociálních pracovníků ve veřejné správě. Sociální pracovníci, kteří pracují ve veřejné sféře, zejména tedy v územně samosprávných celcích a na krajských pobočkách Úřadů práce, musí kromě požadavků vyplývajících ze Zákona o sociálních službách, splnit požadavky deklarované Zákonem o úřednících. Zákon o úřednících stanovuje těmto sociálním pracovníkům - úředníkům - další kvalifikační požadavky. Zákon o úřednících ukládá sociálnímu pracovníkovi - úředníkovi prohlubovat si kvalifikaci účastí na vstupním vzdělávání, průběžném vzdělávání a přípravě a ověření zvláštní odborné způsobilosti. Vstupní vzdělávání zahrnuje :

- a) znalosti základů veřejné správy, zvláště obecných zásad organizace a činnosti veřejné správy a územního samosprávného celku, základy veřejného práva, veřejných financí, evropského správního práva, práv a povinností a pravidel etiky úředníka
- b) základní dovednosti a návyky potřebné pro výkon správních činností
- c) znalosti základů užívání informačních technologií
- d) základní komunikační, organizační a další dovednosti vztahující se k jeho pracovnímu zařazení. Toto vstupní vzdělávání má úředník povinnost dokončit do 3 měsíců ode dne vzniku pracovního poměru.

V rámci průběžného vzdělávání je dále stanovena zákonem povinnost prohlubovat, aktualizovat a specializovat vzdělávání úředníků, zejména se zaměřením na výkon správních činností, jakožto i na prohlubování jazykových dovedností. Průběžné vzdělávání se uskutečňuje zejména formou kurzů. Nedílnou součástí sociálního pracovníka - úředníka je prokázání zvláštní odborné způsobilosti, která se ověřuje zkouškou a prokazuje se získaným

osvědčením. Úředník je povinen prokázat zvláštní odbornou způsobilost k výkonu správních činností do 18 měsíců od vzniku pracovního poměru. Zvláštní odborná způsobilost zahrnuje obecnou a zvláštní část. Obecná část zahrnuje znalost základů veřejné správy, obecných principů organizace a činnosti veřejné správy, znalost zákona o obcích, zákona o krajích, zákona o hlavním městě Praze a zákona o správním řízení a aplikaci těchto znalostí zákonů v praxi. Zvláštní část zahrnuje znalosti nezbytné k výkonu správních činností stanovených prováděcím předpisem. (Zákon o úřednících).

U sociálních pracovníků - úředníků - jsou tímto zvláštním prováděcím předpisem myšleny zákony zahrnující poskytování sociálních dávek, tedy dávek státní sociální podpory, podpory v nezaměstnanosti, dávek pomoci v hmotné nouzi, příspěvku na péči, dávek pro osoby se zdravotním postižením, dále zvláštní odborná způsobilost pro sociální pracovníky zahrnuje i znalost a aplikaci Zákona o sociálně - právní ochraně dětí, Zákona o rodině a Zákona o nemocenském pojištění.

4.5.2 Vzdělání a vzdělávání sociálních pracovníků v neziskových organizacích

Vzdělání pracovníků v neziskových organizacích je zaštitěno zejména Zákonem o sociálních službách. Kromě povinného studia vyšší odborné školy nebo vysoké školy v bakalářském či magisterském stupni, deklaruje Zákon o sociálních službách dále další typy vzdělávání, které je zaměstnavatel sociálnímu pracovníkovi povinen zabezpečit. Jedná se o vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok , kterým si sociální pracovník doplňuje či upevňuje kvalifikaci. Následné vzdělávání je uskutečňováno prostřednictvím akreditace vzdělávacích zařízení a programů, které uděluje ministerstvo vysokým školám, vyšším odborným školám a vzdělávacím zařízeními fyzických i právnických osob. Za formy dalšího vzdělávání zákon považuje:

- a) specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,*
- b) účast v akreditovaných kurzech,*
- c) odborné stáže v zařízeních sociálních služeb,*
- d) účast na školicích akcích“ (Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., v platném znění).*

Bylo by podle mého názoru pochybením nezmínit specifickou formu odborné podpory, u které lze identifikovat vzdělávací charakter a tou je supervize. Havrdová a Hajný (2008) vymezují supervizi jako profesionální aktivitu, která by měla zlepšit nebo udržet kvalitu služby. Jádrem potřeby supervize vnímají autoři potřebu reflexe komplexních činností, které nejsou pouze technické povahy a zejména takové, kde se jedná o člověka v kontextu jeho mezilidských vztahů a naplnění smyslu.

Balek aj. (2005) uvádí, že supervize se v České republice objevila poprvé již v 60. letech, a to v rámci psychoterapeutického výcviku. Zejména po roce 1989 zde zdomácněla a rozšířila se i do dalších odvětví, i do sociální práce.

Havrdová a Hajný (2008) se domnívají, že aspekt vzdělání lze najít v každé supervizi, neboť objednávka klienta vždy odráží a odvíjí se od nějakého problému nebo situace, se kterou přichází do supervize. Toto lze chápat jako odlišení vzdělávacích programů, kde je to školitel, který nabízí metody a témata k osvojení. Havrdová (1999) považuje za smysl supervize zajišťovat dobrou kvalitu služby klientům v dané organizaci a vymezuje funkce supervize. Je to funkce administrativní, vzdělávací, podpůrná. V České republice se ujala funkce podpůrná, kterou tak začali odborníci na kursech pro sociální pracovníky označovat a která má zdůrazňovat podporu profesionálního růstu nejen studentů, ale i sociálních pracovníků - zaměstnanců.

4.5.3 Význam vzdělání pro sociálního pracovníka a jeho využitelnost v praxi

Maroon aj. (2007) považuje za samozřejmé, že úroveň dosaženého vzdělání a případně i další kvalifikace ovlivňuje proces tvoření profesní identity. Dále doplňuje, že nejdůležitějším cílem pracovníků v pomáhajících profesích, tedy i sociálních pracovníků, spatřuje v utvoření jejich profesní identity.

K významu a využití vzdělání v profesi sociálního pracovníka se vyjadřuje i Musil (2007). Uvádí, že sociální pracovník, který je absolventem vysoké školy ve svém oboru, má mít kompetence zastávat roli administrátora i filantropa. Zde se jedná o Musilovo rozdělení sociálních pracovníků podle jejich zaměření. Dále předpokládá kromě vzdělání u sociálního pracovníka za samozřejmé schopnost a dovednost zvládat správní a procedurální rozhodnutí, odhodlání pomáhat a nakládat se schopností empatie. Zároveň však reflektuje, že ani vysoká škola si nemůže klást nerealistické cíle. Za takové cíle považuje například přetvoření studenta sociální práce, který je například zaměřený na normy a etnocentrismus tak, že by z něho udělala altruistu bezmezně a s nasazením naslouchajícího svému klientovi.

Musil (2007) zároveň poukazuje na další z cílů vzdělávání sociálního pracovníka a ten spatřuje zejména v tom, že vysoká škola mu umožní orientaci v sociální legislativě, na základě čehož on poté bude schopen činit procedurální rozhodnutí, umožní mu nahlédnout do konceptů a typů sociální legislativy i politiky. Tuto dovednost může pracovník následně v praxi využít například tím, že bude schopen svému klientovi ukázat a nabídnout další možnosti a tipy, kde hledat pomoc v jeho konkrétní situaci. Musil (2007) vnímá ovšem úkol vysokého vzdělávání i v umění ukazování studentovi výhody i nevýhody administrativního přístupu ke klientům a v neposlední řadě zdůrazňuje podporu školy ve schopnosti a dovednosti studenta orientovat se na bližního a vnímat jeho potřeby.

Kvalitní přípravu v oblasti vzdělávání budoucích sociálních pracovníků zdůrazňuje rovněž Hanuš (2007), který u sociálních pracovníků oceňuje zejména pochopení objektu svého poslání, získání potřebných dovedností a nástrojů a naplnění svého poslání. S podobným přístupem se lze setkat u Mlčáka (2005), když uvádí, že *„odborné vědomosti si sociální pracovníci cílevědomě i bezděčně osvojují během řízených procesů přípravného*

institucionalizovaného vzdělávání, ale i v průběhu praktického výkonu své profese“ (Mlčák 2005: 47).

Jednoznačným přínosem a asi největším artiklem vzdělání pro sociálního pracovníka lze vnímat následný širokospektrální rozhled pracovníka. Pracovník by měl být schopen identifikovat v každé situaci více možností řešení, dokázat problém posoudit z více zorných úhlů pohledu a je schopen zhodnotit situaci komplexně, stejně jako navrhnout komplexní řešení. K tomuto tématu se vyjadřuje Havrdová (1999), která se domnívá a s jejím názorem se ztotožňuji, že pracovník si je schopen uvědomit tím více variant a řešení, čím většími znalostmi disponuje. Zdůrazňuje, že tato skutečnost komplikuje pracovníkovi život a může zvýšit pocity nejistoty stejně jako pokory k životu, ve kterém objevuje jeho rozmanité stránky. Zároveň v tomto vidí zvýšení pracovníkovy schopnosti rozlišování a šancí nalézt následně i s klientem a s kolegy nejvhodnější variantu řešení a následného postupu.

Podle Kredátuse (2007) je však jasné, že samotné studium na vysoké škole, byť v oboru sociální práce, neudělá z člověka sociálního pracovníka (Kredátus 2007). Zde bych chtěla dokumentovat, že již v období prvorepublikového formování sociální práce byla tematizována důležitost vzdělání tehdejších sociálních pracovníků. Tuto skutečnost potvrzuje výrok Vostřebalové (1934):

“Stupeň kultury, tj.určité předběžné vzdělání, musí být při každém povolání předem stanoveno.Jinou přípravu má předepsánu pěstounka, jinou učitelka, jinou lékařka. Jednotný požadavek by měl platit i pro sociální pracovníci z povolání. Bohužel je dnes v této otázce naprostá různost názorů a kvalifikace našich sociálních pracovníků se pohybuje mezi obecnou školou a doktorátem” (Vostřebalová 1934: 3).

Jistě je možné se setkat se spoustou pracovníků, kterým nejsou lhostejné osudy handicapovaných lidí, pracovníků, kteří se cítí být jaksi povoláni k pomáhání. Možná je jim cizí představa, že by v životě mohli dělat něco jiného a přesto z nejrůznějších důvodů neměli možnost získat vzdělání a následně kvalifikaci výhradně v oboru sociální práce. Tito lidé by z mého pohledu neměli být omezováni ve své touze pomáhat, jistě zde mají své místo. Domnívám se však, že v tomto případě by takoví pracovníci měli být směřováni spíše do oblasti dobrovolnictví, kde jejich nadšení, kreativitu a dost možná i takové vlastnosti jako sebeobětování se pro druhé, nalézání smyslu života v pomáhající profesi a služba druhým lidem bude vítána a užítkována. Stejně vhodným prostředím lze pro tyto osoby vidět v oblasti sociálních služeb, konkrétně jsem přesvědčena, že své místo mohou nalézt jako dobří pracovníci v sociálních službách.

V současné době lze předpokládat vzdělávání sociálních pracovníků v teorii i praxi sociální práce a tak, jak jsem nastínila, konkrétně pouze v oboru sociální práce. Podle mého názoru není možné připustit argumenty eventuelních zájemců o studium sociální práce, že vysokých škol nabízejících studium sociální práce je nedostatek. S tímto tvrzením se neztotožňuji. Za důležité považuji konfrontaci začínajících sociálních pracovníků s "tvrdou"

realitou v praxi této profese už z pozice studenta sociální práce. Setkala jsem se s několika sociálními pracovníky, kteří začínali v této profesi se svými ideály, bez předchozích zkušeností nebo tyto zkušenosti byly pouze minimální a jen těžko se vyrovnávali s realitou v terénu.

Vzdělání v oblasti sociální práce by mělo zahrnovat nejen teorii ale i praxi v terénu s nejrůznějšími cílovými skupinami klientů. Zde vnímám prostor pro další důležitou složku v rámci vzdělávání a sbírání zkušeností, a to je praxe. V rámci takového vzdělávání může student zjistit své eventuelní nedostatky a nedostatek informací o jednotlivých cílových skupinách klientů sociální práce a také může na základě dalších osobních interakcí s klienty sociální práce rozpoznat a uvědomit si, s jakou cílovou skupinou a na základě jakých skutečností by chtěl pracovat. Student tedy takto vlastně má možnost poznávat sám sebe a vrůstat postupně do role a pozice sociálního pracovníka.

Za aktuální tendenci lze v oblasti vzdělávání sociálních pracovníků považovat reakci na sílící trend v sociální práci, tedy na postmoderní diskurz. Tato skutečnost zahrnuje podle mého názoru kromě klasického vzdělání v humanitních vědách i nutnost kritického myšlení, což se lze naučit. Domnívám se, že právě zde je místo pro nejrůznější výcviky sociálního pracovníka v oblasti sebezkušenosti, sebepoznání, zde je možné nacházet prostor pro poznání nejen sebe sama, ale i pro seznámení se s druhými lidmi, možnost učit se přijímat jejich vidění a rozvrhování světa a naučit se kriticky a přitom konstruktivně reflektovat jejich názory.

Důležitost a důraz na kritické povědomí lze identifikovat u Dybicze (2010). Následně Dybicz (2010) otevírá prostor a doporučuje sociálním pracovníkům vzdělání s důrazem na humanitní obory jako filozofie, historie a kulturní studia. Je zřejmé, že přijetí kritického myšlení a jeho včlenění do základny vzdělání sociálních pracovníků může mít za následek určitý střet či nedorozumění se zastánci moderního diskurzu, jehož základy jsou položeny na přijetí techno – racionálního vědomí a myšlení.

Toto reflektuje opět Dybicz (2010), který k tomu dodává: *“Takové vědomí je nezbytné pro nazírání světa jako řady procesů akce-reakce, a následně, usměrňování těchto procesů ku prospěchu klienta. Kromě toho, tato skutečnost má vliv na to, jak si představujeme odbornou základnu naší profese (tj. jak prezentujeme naše znalosti jako odborníci)”* (Dybicz 2010:42).

Přesto jsem přesvědčena, že možná nedorozumění a střety jsou potřebné pro určitou dynamiku profese a mám za to, že tato skutečnost je určitým krokem k posílení identity profese sociálního pracovníka. Lze je považovat i za určité posílení legitimacy profese vzhledem k ostatním pomáhajícím profesím.

4.6 Finanční ohodnocení sociálních pracovníků v České republice

Otázka vzdělání a kvalifikačních požadavků na profesi sociálního pracovníka má silnou vazbu na jeho finanční ohodnocení. Domnívám se, že míra vzdělání a kvalifikace jde ruku v ruce právě s finančním ohodnocením a shodují se s Horeckým (2009), který se k tomuto

vyjadřuje a konkrétně hovoří o otázce prestiže profese, která podle něho souvisí s finanční odměnou každé profese. Následně však doplňuje, že v České republice patří sociální oblast společně s kulturní oblastí k nejhůře placeným zaměstnáním (Horecký).

Otázka finančního ohodnocení a jeho výše v rámci sociální práce byla tematizována, jak jsem zjistila, opět již na počátku historie naší republiky. Docházelo k diskusím, zda má vůbec sociální pracovníce dostávat plat za svou práci a v jaké výši. Konkrétně se k této problematice vyjadřuje Vostřebalová (1934), která se zamýšlí nad skutečností, zda má sociální pracovníce vůbec dostávat plat a pokud ano, v jaké výši? Zda se má jednat o plat úměrný výkonu práce a nebo se má jednat o jakési minimální výživné s ohledem na charakter sociální práce, která právem může žádat v rámci služby bližnímu obět' a sebezapření? Kriticky reflektuje, že příliš vysoký plat může způsobit nesympatii a neoblíbenost sociální práce ve společnosti, příliš nízké platy mohou mít za následek, že v sociální práci zůstane „materiál méněcenný“ a vyhnou se jí bystré hlavy.

4.7 Finanční ohodnocení sociálních pracovníků v zahraničí

V rámci zjišťování situace v zahraničí jsem vycházela opět ze studie Weiss-Gal, Welbourne (2008). Autoři naznačují, že ve většině zemí, které zkoumali, tedy konkrétně v Německu, Maďarsku, Indii, Mexiku, Španělsku a USA, jsou platy sociálních pracovníků nižší než mzdy v jiných asistenčních profesích. Za možná vysvětlení považují nedostatečnou povědomost o tom, že sociální práce vyžaduje odborné vzdělání a znalosti – tak tomu bylo v případě Německa, Mexika, Švédska a Indie.

Dalším možným vysvětlením by byla ta skutečnost, že v Maďarsku a Španělsku je vysoký podíl žen v profesi sociální práce, autoři jako další vysvětlení uvádějí, že většina sociálních pracovníků je zaměstnána ve veřejném sektoru – to je případ Španělska, zároveň může být vysvětlujícím faktorem i nedostatek mzdových směrnic pro sociální pracovníky na úrovni státu, což se děje v Indii a v neposlední řadě toto může být způsobeno i nedostatkem státních licencí – např. ve Švédsku.

Ze studie je naproti tomu dále patrné, že ve Velké Británii nejsou platy sociálních pracovníků výrazně nižší než platy ostatních asistenčních profesí, i když přesto jsou stále podstatně nižší než platy zcela jiných profesních skupin, ale narůstají. Ve Spojeném království lze tento sklon k vyšším mzdám odůvodnit nedostatkem sociálních pracovníků. U sociálních pracovníků, kteří jsou zaměstnáni vládou v jižní Africe, byly nedávno revidovány pracovní a platové podmínky, a to společně s těmi pracovníky, kteří jsou zaměstnáni v neziskovém sektoru, bylo to součástí náborové strategie. Bylo zjištěno, že v oblastech, kde jsou platy sociálních pracovníků vyšší, se jedná spíše o fakt vycházejících spíše z faktorů "nabídky a poptávky", než z vyššího ocenění, které by bylo kladeno na profesi (Weiss-Gal, Welbourne 2008).

Je očividné, že ve Velké Británii řeší nedostatek sociálních pracovníků. I to může být jeden

z důvodů, pro které je sociální pracovník lépe finančně oceněn. Je zde tedy možné vnímat určitou finanční motivaci sociálního pracovníka. Pracovník není ochoten za výrazně nižší finanční ohodnocení než u jiných profesí vykonávat profesi sociálního pracovníka. Nenaznačuje tento fakt jistou nedůraznost a nedůslednost ze strany sociálních pracovníků v ostatních zemích, kde je jejich finanční ocenění ve srovnání s ostatními profesemi minimální? Pokud ve Velké Británii jsou sociální pracovníci mnohem lépe finančně ohodnoceni než v ostatních zemích, domnívám se, že jádro věci se z velké části může nacházet u samotných sociálních pracovníků.

Jak dále zdůrazňují ve své studii Weiss-Gal a Welbourne (2008), počet osob, které mají zájem o vzdělání v sociální práci ve zkoumaných zemích není přímo úměrný platu nebo statutu profese sociálního pracovníka. V některých zemích dokonce roste počet přihlášek do škol a kateder sociální práce. Tak je tomu například v Německu, Maďarsku, Indii a Švédsku. V těchto zemích obecně má profese sociálního pracovníka nižší statut a plat je také nižší. Jediná země, kde byl zaznamenán pokles žádostí ke studiu sociální práce bylo USA.

Jak je tedy možné zjistit, nějaké obecná odpověď, která by se dala zobecnit, neexistuje. V každé zemi je situace v oblasti sociální práce trochu jiná a ovlivňuje jí spousta faktorů, například otázka cílové skupiny klientů sociální práce, složení obyvatelstva, demografický vývoj. Vliv na tuto skutečnost přičítám beze sporu i skutečnosti, že sociální práci vykonávají lidé bez požadovaného vzdělání a nedostatečné prestiži sociální práci ve společnostech daných zemí, v nedostatečném povědomí o tom, co sociální pracovníci vykonávají.

Ztotožňuji se se Zitou (2005), který na adresu sociální práce uvádí následující: *„Jsou pomáhající profese o nichž se říká, že žijí z lidského neštěstí. V optice tohoto přístupu lze konstatovat jistou odlišnost vážící se k identitě profese sociálního pracovníka. Totiž, že sociální pracovníci, vázaní hodnotou služby, k materiálnímu bohatství a velkým penězům nedojdou“* (Zita 2005).

5 KONTEXT ORGANIZACE V PRAXI SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ

V této podkapitole vymezím pojem organizační kultura či organizace z několika zdrojů. Zároveň se chci zabývat skutečností, zda a do jaké míry ovlivňuje organizační kontext práci sociálního pracovníka, zda a jak je jím sociální pracovník utvářen. Zmiňuji se o důsledcích těchto vzájemných interakcí sociální pracovník - vs. organizace a stručně se dotýkám situace vedení sociálních organizací v zahraničí. Rovněž zde chci tematizovat rozdělení organizací a vymezit organizace sdružující pracovníky z neziskové sféry, tedy nestátní neziskové organizace a organizace veřejné správy, tj. ty, které sdružují „veřejné“ sociální pracovníky.

5.1 Organizační kultura

Havrdová aj.(2011) uvádí, že pojem organizace lze chápat různě. Dodává, že v rámci zkoumání organizací lze vzít v úvahu různé rámce výkladu, teorií či metafor, které danou organizaci vystihují z konkrétního hlediska. Poukazuje na skutečnost, že výkladové rámce mohou i vzájemně koexistovat souběžně vedle sebe. Zdůrazňuje, že při zkoumání organizace je východiskem určitý epistemologický přístup výzkumníka. Organizaci nejčastěji chápe jako zaměstnavatelský subjekt, přičemž odkazuje na Musila (2004) , který ji v rámci tohoto pohledu definuje jako zaměstnavatelskou agenturu. Neopomíná však podotknout, že žádné organizaci by neměla chybět spontánnost a vnitřní kooperace, bez těchto atribut lze organizaci chápat jako pouhou prázdnou skořápku.

Za základní metaforu , která vyjadřuje vnímání formální organizace považuje metaforu stroje. V tomto pohledu je organizace objekt, který lze popsat a uchopit prostřednictvím pravidel a algoritmů. Tuto metaforu poprvé tematizoval Max Weber. Tato metafora stroje byla ve 30. letech 20. století překročena a nahrazena neformální strukturou organizace, v rámci které byl kladen důraz především na komunikaci. Byla ovlivněna sociální psychologíí, která se inspirovala ve výzkumech Kurta Lewina, byly vytvořeny poznatky o týmové spolupráci a další, jež jsou dodnes využívány v managementu. Dále naznačuje pohled na organizaci jako na živý organismus, který je inspirován teorií systémů, který vychází z Bertalanffyho. V 60. letech vstupuje na scénu hledisko, které zdůrazňuje autonomii a dynamiku systémů. Vznikaly teorie uzavřených systémů , v protikladu systémů otevřených. Vlastní teorii sociálních systémů rozpracoval Luhman. Věnuje se podrobně motivům ovlivňujícím chování systému.

V systémovém pojetí nebyly tematizovány otázky moci, které přináší na pole sociálních organizací Foucault. Podstatný vliv zanechal i Goffmann v souvislosti s analýzou totálních institucí. Jednou z dalších metafor nazírání na organizaci je uváděna metafora organizace coby svébytné kultury. Vychází z modernistických přístupů k organizaci, inspiroval se v antropologii sociologii, kdy klade důraz na postoje a víru členů organizace, zabývá se tím, jak žijí a jak interpretují smysl světa i organizačního dění ve vzájemné komunikaci. Tento přístup znovu a jinak představuje sociální učení a mezilidské vztahy, které jsou doplněny a obohaceny novými poznatky (Havrdová aj. 2011).

V této diplomové práci se zaměřuji na organizace rovněž zejména v pohledu zaměstnavatelského subjektu, který zaměstnává sociální pracovníky.

Lukášová a Nový (2004) vymezují organizační kulturu jako soubor základních předpokladů, hodnot, postojů a norem chování, které jsou sdílené v organizaci. Tyto předpoklady, postoje, normy a hodnoty lze dále pak objevit se objevují v myšlení, cítění a chování členů organizace a v artefaktech (výtvorech) materiální a nemateriální povahy. (Lukášová, Nový 2004).

Za prvky organizační struktury pak *"základní předpoklady, hodnoty, normy, postoje...k artefaktům materiální povahy jsou obvykle řazeny architektura budov a materiální vybavení*

firem, produkty vytvářené organizací, výroční zprávy firem, propagační brožury apod. Artefakty nemateriální povahy pak jsou jazyk, historky a mýty, firemní hrdinové, zvyky, rituály, ceremoniály"(Lukášová, Nový 2004:22-23).

Lešáková (2010) výstižně identifikuje vyhovující organizační kulturu jako takovou, která napomáhá k volnějšímu způsobu práce, ale zároveň směřuje k určitému cíli. Je to tedy typ organizace, kde sociální pracovníci mohou pracovat a brát v úvahu veškeré atributy a nelpět rigidně na striktním legislativním omezení v rámci byrokratické organizace.

Lukeš a Nový (2005) uvádějí a s jejich vymezením se ztotožňují, že organizační kultura je specifický vzorec názorů, sociálních hodnot, norem a naučených způsobů zvládnutí sociálních a pracovních situací, založený na dlouhodobých zkušenostech vznikajících během historie existence firmy.

5.1.2 Pracovní podmínky sociálních pracovníků v organizacích v České republice

Musil (2004) konfrontuje čtenáře s poznatkem z praxe, když konstatuje, že často pracovní podmínky v organizaci neumožňují jednat v rámci práce s klienty se zvnitřněným morálním ideálem pracovníka. Někdy to nemusí být pouze pracovníkovy představy a zkušenosti či dovednosti, ale jakýsi přijatý "morální ideál" (Musil 2008), který je hnacím motorem pracovníka. Fischer aj. (2010) jej nazývá „mravním ideálem“. V důsledku jeho naplňování směřuje pracovník poskytnout klientům v podmínkách, které má, služby na určité úrovni. Tak může mít pracovník pocit, že alespoň částečně splňuje vytčené ideály. Zároveň se však tato situace může obrátit. A sice tak, že pracovník přetvoří svůj morální ideál tak, aby současné chování a způsoby jednání s klienty mohl sám pro sebe identifikovat jako přijatelné.

Podle Musila (2004) potom pracovníci doslova vyhledávají taková pravidla jednání s klienty, podle kterých mohou postupovat dále bez obav, že budou konfrontováni s napětím mezi podmínkami života v organizaci a tím, co si sami přejí. Jak Musil (2004) dále zdůrazňuje, lidé potřebují důvěřovat tomu, že ostatní lidé okolo nich vnímají a chápou alespoň některé okolnosti a skutečnosti života organizace podobně a mohou tedy na základě tohoto pochopení postupovat s klienty způsobem, který bude ostatním spolupracovníkům srozumitelný. Určitou pozici bude mít sociální pracovník v organizaci tehdy, jestliže přesvědčení vedoucích pracovníků v organizaci je založeno na představě, že sociální pracovníci mají kompetence k posuzování potřeb svých klientů a že jsou to právě a zase jen ti samí sociální pracovníci, kteří jsou oprávněni rozhodovat o postupu v daném případě a navrhnout intervenci. Naopak v organizaci, ve které lze vyzorovat představu o řízení v organizaci na bázi hledisek, které stanovují nadřízení a vedoucí pracovníci, bude mít sociální pracovník pozici zcela odlišnou. Tato hlediska zákonitě prosazují lidé, kteří mají moc. V organizacích s touto hierarchií a s tímto typem řízení se sociální pracovník musí většinou spokojit s působením své osoby v "*předem vymezeném rámci*" (Howe 1986:87 in Musil 2004:33). Toto tvrzení podporuje i Zita(2005), který potvrzuje, že "*sama byrokratizace*

velkých zaměstnavatelských organizací může omezovat profesní kompetenci v ní pracujících sociálních pracovníků jsoucí vůči jiným zastoupeným profesím v menšině" (Zita 2005:8).

Navíc je zde možné očekávat, že budou ze strany nadřízených vyžadována jasná kritéria s ohledem na posuzování životních situací klientů a bude dáována přednost kultuře "měřitelných stavů" (Musil 2004). Sociální pracovníci jsou součástí dané organizační kultury a spíše než za sociální pracovníky se pak mohou cítit být jakýmsi nástroji na produkování "tvrdých dat" a nic nebo velmi málo říkajících čísel. Domnívám se, že tyto podmínky lze pozorovat stejně tak v organizacích sdružující sociální pracovníky veřejné správy i v organizacích neziskových.

Práce sociálního pracovníka vyžaduje i občasné absolvování školení, vzdělávacích kurzů, k dobrému rovněž přispějí i občasné kurzy psychohygieny, které mohou pracovníkovi pomoci relaxovat a ventilovat napětí. Rovněž supervize, která je dnes již v mnoha organizacích nejen pro sociální pracovníky, samozřejmostí. Lešáková (2010) poukazuje na problém, který může nastat, pokud není vedení dané organizace ochotné tyto kurzy hradit. Může se stát, že vedoucí pracovníci souhlasí s úhradou pouze akreditovaných kurzů, které se týkají legislativních opatření. Na jinou problematiku nereflektují, vnímají ji jako nadbytečnou.

Shodují se s Musilem (2007), který dokresluje, že určitý stupeň vážnosti, úcty a přístupu k sociálnímu pracovníkovi by měl být v organizaci preferován a měl by být samozřejmostí už z toho důvodu, že kvalifikovaný sociální pracovník je vybaven dovednostmi s klientem pracovat se samozřejmou samostatností a je schopen mu nabídnout takovou službu či intervenci, kterou mu nemůže nabídnout žádný jiný pracovník z ostatních pomáhajících profesí.

Eventuelní rozhodnutí pracovníka o setrvání v organizaci, ve které je nucen neustále „přetvářet“ svůj zvnitřněný morální či mravní ideál, mohou být podepřena dalšími důležitými skutečnostmi a okolnostmi přítomnými v pracovníkově životě jako například tím, že musí živit své děti, splácet úvěr či leasing a další události, které v pracovníkově životě mnohdy nečekaně nastanou a na které je nucen pružně reagovat. A takové okolnosti a události, jak vnímám, není možné „zvenku“ hodnotit a posuzovat bez možnosti být do situace zainteresován a vidět celou záležitost komplexně.

Musil (2004) doplňuje, že pracovníci v organizaci jsou povinni se řídit ve vzájemných kontaktech i v kontaktech s klienty pravidly, které jsou vymezeny mocenskými vztahy uvnitř organizace i mezi pracovníky a klienty.

Vostřebalová (1934) naznačuje palčivé otázky, které si obec sociálních pracovníků kladla již v prvorepublikovém období:

"Snad a hlavně rozhoduje fakt, že vedení celé sociální péče, úřadů, ústavů a spolků a korporací je bez výjimky v rukou osob jiných, ne sociálních pracovníků. Ať jsou to lékaři, nebo právníci nebo úředníci, mluví zpravidla jinou řečí než sociální pracovníci, mají na mysli jiné

cíle a pochopitelně hledají uplatnit v práci ty složky, které ve svém oboru považují za podstatné. I když jim nepodkládáme zvláštních úmyslů, i když věříme, že jim nejde ani o výhody, ani o radost z moci, i když věc konstatujeme prostě psychologicky, nemůžeme se smířit s myšlenkou, že o sociální práci rozhodují příslušníci jiného povolání" (Vostřebalová 1934:2).

5.1.3 Pracovní podmínky sociálních pracovníků v organizacích v zahraničí

Jsou za skutečnost a realitu pracovních podmínek sociálních pracovníků v České republice odpovědni skutečně vedoucí pracovníci organizací, ve kterých jsou sociální pracovníci zaměstnaní a nebo je možné hledat důvody jinde? Odpověď jsem kromě jiného hledala opět ve studii Weiss-Gal, Welbourne (2008), kteří zjišťovali povahu a systém vedoucích pracovníků sociálních organizací v deseti zkoumaných zemích. Zjistili, že většina sociálních pracovníků je zaměstnána v byrokratických organizacích. Jsou to vesměs obecní úřady, vládní agentury, nevládní a neziskové soukromé agentury.

V těchto organizacích je odlišná i úroveň profesní autonomie, kterou sociální pracovníci disponují. Tato skutečnost se národně poté odráží v různých faktorech. USA, Maďarsko a Jižní Afrika představuje země, kde řediteli většiny organizací sociálních služeb, zaměstnávající sociální pracovníky, jsou sami sociální pracovníci. Z této skutečnosti lze dovozovat, že toto uspořádání pravděpodobně zaručuje sociálním pracovníkům uprostřed těchto organizací větší autonomii. Ve Španělsku je již méně obvyklé se setkat se situací, že ředitelé sociálních organizací jsou sociální pracovníci, přičemž tato skutečnost naznačuje, že profesní cíle sociálních pracovníků budou v pozadí před cíly organizace.

Jeví se možná provokativní otázkou, zda by ředitelé sociálních organizací měli být sami sociální pracovníci či nikoliv. Názory na tuto skutečnost se mohou a také se zcela jistě různí. Jako ne příliš motivující vnímám takovou situaci, kdy ředitelé organizací jsou občas lidé, kteří jsou na tato místa dosazeni z politické vůle.

5.2 Rozdělení organizací sociální správy sdružující sociální pracovníky

Tomeš aj. (2002) vymezuje pojem sociální správy v širším pojetí. Sociální správou míní orgány a organizace, které působí ve sféře sociálního procesu a které realizují určenými nástroji sociální politiku. Dále rozděluje současné orgány sociální správy v ČR. Současné uspořádání ČR rozeznává správu veřejnou nebo veřejnoprávní a soukromou. Veřejnou správu reprezentují státní a veřejnoprávní instituce. Těmito institucemi jsou například obce, kraje, veřejnoprávní rozhlas a televize. Do soukromé správy lze zařadit ty organizace, které byly zřízeny na základě obchodního nebo občanského zákona nebo podle jiných předpisů, které regulují sdružování občanů a organizací. Je možné sem tedy zahrnout nestátní neziskové organizace jako jsou sdružení, nadace, hnutí, ale i fyzické osoby - pokud jsou tyto osoby zaměstnavateli, fyzické i právnické osoby s charakterem podnikatelským nebo nepodnikatelským. Každá z těchto organizací má povinnost - pokud chce působit v sociální sféře - požádat o registraci - tedy získat oprávnění a legitimitu k těmto činnostem.

5.2.1 Sociální pracovníci ve veřejné správě

Veřejná správa je spojena s jistou strukturou, jasně danou hierarchií, nastavenými pravidly a s určitým, pro někoho možná rigidním, formalizovaným systémem. Tomeš (2002) vztahuje veřejnou správu k oblasti veřejnoprávních vztahů. Dále uvádí, že *"je zřizována státem ke správě věcí veřejných ve veřejném zájmu (společného zájmu všech nebo části občanů) a její orgány jsou zpravidla voleny občany podle pravidel stanovených právním řádem"* (Tomeš 2002:22).

V rámci veřejné správy je nutné rozlišit státní správu a samosprávu. Státní správou je myšleno uskutečňování veřejné správy vládou (Tomeš 2002). Výkonem státní správy jsou v České republice pověřena jako ústřední orgány státní správy zejména ministerstva a další úřady jako například Český statistický úřad, Český báňský úřad či Státní úřad pro jadernou bezpečnost.

U pracovníků ve veřejné správě se lze také někdy setkat s označením úředníků první linie. Mají to být *"pracovníci veřejných služeb, které jejich zaměstnání přivádí do přímého kontaktu s občany a kteří při výkonu své práce ve velké míře uplatňují "nezávislý úsudek"*. (Lipsky 1980:3-4,27 in Musil 2004:36).

Ministerstva a ústřední orgány státní správy zejména naplňují platná znění právních předpisů a zákonů i usnesení přijatých vládou. Dále je možné v rámci státní správy rozlišit místní orgány státní správy. Ústřední orgány státní správy v podstatě na tyto nižší orgány přenášejí část svých pravomocí a také úkolů. Toto přenášení pravomocí se děje zejména z důvodu zvýšení efektivity a přiblížení se občanům. Pravomoc místních orgánů státní správy je vždy omezena na určité dané území, určitou oblast. V rámci sociální oblasti bych zde zejména zdůraznila poměrně nedávno vzniklý Úřad práce České republiky, jehož generální ředitelství se nachází v Praze a v jednotlivých městech pak krajské pobočky a kontaktní místa v jednotlivých městech ČR. Přesto však i na místních orgánech leží zodpovědnost výkonu přenesené působnosti v sociální oblasti - a to právě nově vzniklou povinností výkonu sociální práce na obecní a krajské úrovni od 1.1.2012.

Tomeš (2002) poukazuje na skutečnost, že samospráva v rámci veřejné správy je v podstatě veřejnou správou, která je však uskutečňována jinými veřejnoprávními subjekty než státem. Zdůrazňuje charakteristický znak pro tuto samosprávu, a tím je volba zástupců občanů, kteří tuto samosprávu vykonávají. Nejvyšším orgánem samosprávy lze chápat určitý subjekt, který zprostředkovává státní správu. V tomto smyslu lze dále hovořit o termínech samostatné a přenesené působnosti. Působnost samosprávy je upravena zákonem i v oblasti státní správy.

„Tím, že samospráva plní v přenesené působnosti určité úkoly státní správy, přibližuje ji občanovi nejen místně, ale při odpovědném výkonu těchto úkolů i funkčně. Je vázána na činnost obcí, které si samostatně vyřizují své záležitosti" (Tomeš 2002:30).

Stát do výkonu samosprávy zasahuje na základě zákonodárné, výkonné a soudní moci.

Sokol a Trefilová (2008) definují, že zákonodárná moc je v České republice představena Parlamentem České republiky, složeném ze dvou komor, kterými je Poslanecká sněmovna a Senát. Dále uvádějí, že moc výkonná je v České republice svěřena prezidentovi, vládě a státnímu zastupitelství. V neposlední řadě poukazují na skutečnost, že soudní moc je v České republice zaštitěna nezávislými soudy.

Svou roli mají v tomto systému i obce, které jsou územním samosprávným celkem a zároveň jsou pověřeny výkonem státní správy, tedy jednotlivých úkonů. V rámci státní správy jsou tedy na žebříčku hierarchie nejnižším článkem.

Köverová (2010) k těmto organizacím a roli sociálního pracovníka v nich uvádí, že sociální pracovníci působí vesměs v organizacích státní a veřejné správy v oblasti sociální pomoci, kdy ve smyslu platné právní úpravy poskytují pomoc občanům. (Köverová 2010). K tomuto lze namítnout, že tuto funkci již z velké části převzali sociální pracovníci a dávkoví specialisté Úřadu práce ČR.

Ze zkušenosti své i některých dalších pracovníků, kteří pracují ve veřejné sféře se domnívám, že tito pracovníci mají poněkud těžší pozici ve své organizaci ve smyslu prosazení určité své představy o řízení a pozici sociální práce, tedy i pozice a role sociálního pracovníka v takové organizaci. Méně často se totiž v těchto organizacích najdou na vedoucích postech lidé, jejichž profesní zájmy by byly cílově orientovány a zaměřeny právě na sociální práci, sociální péči či sociální zabezpečení. Jak je zřejmé, s touto skutečností byli konfrontováni již "kolegové" ve 30. letech 20. století, což vyplývá z následujícího citátu:

„Zejména pracovníkům v sociální péči veřejné se zdá aplikace moderních forem propagace pro sociální péči nevhodnou. Musí býti přece samozřejmé všem činitelům veřejné správy i všemu občanstvu, že oboru sociální péče musí býti v demokratickém státě přikládána stejná důležitost jako jiným úkolům veřejné správy. Je-li uznávána samozřejmá důležitost jiných odvětví veřejné správy, aniž je pro ně zapotřebí zvláštní propagandy, například úprava cest, osvětlení obce, stavby škol, atd., proč toto není u sociální péče?“ (Zenkl 1936:3).

Pracovníci, kteří jsou zaměstnáni ve státní organizaci, tedy zde konkrétně nyní mám na mysli pracovníky úřadů a územně samosprávních celků, mohou svoji pozici v rámci územně samosprávného celku, dle mého názoru, opírat o institut moci a tuto moc také zneužívat, což vnímám jako velký aktuální problém. Uplatňováním moci, kterou tento pracovník bezesporu má, si může kompenzovat a vyplňovat tak jiné, "prázdné místo", ať již ze svého soukromého života a nebo například z pocitu nedocení či nemožnosti vybudování bezpečné pozice v byrokratické organizaci.

5.2.2 Sociální pracovníci v neziskovém sektoru

Již od pradávna se lidé sdružovali, setkávali a využívali vzájemné solidarity. V této solidaritě má, dle mého názoru, kořeny sociální práce v neziskovém sektoru, tedy sociální práce, kterou vykonávají lidé, jež se sdružují spontánně za účelem pomáhat druhým.

Neziskový sektor je možné definovat jako třetí sektor, vedle státního veřejného a soukromého, komerčního. Neziskové organizace se vyznačují tím, že *"sú organizované - znamená to, že organizácie majú svoju inštitucionálnu stavbu a charakter"* (Mydlíková 2010: 29). Dalším znakem, je že *"sú súkromné - nepatria do štruktúr štátneho, resp. verejného systému. Sú mimovládne, zriadili ich súkromné fyzické alebo právnické osoby a nie štátne ani obecné úrady"* (Mydlíková 2010:29). Další indicií neziskových organizací je podle Mydlíkové (2010) právě jejich neziskový charakter, poněvadž v případě produkce zisku si tento zisk zakladatelé organizace nerozdělí mezi sebe, ani nekoupí materiál tak, aby mohli prodat více výrobků, ale investují jej do rozvoje dané organizace ve smyslu poslání této organizace. Mydlíková dále uvádí, že neziskové organizace jsou "samosprávné" a "dobrovolné" (Mydlíková 2010:30-31).

Domnívám se, že právě onen důraz na dobrovolnost členství, spontánnost a zájem ovlivňuje tyto pracovníky v jejich přístupu k sociální práci. Při vzniku neziskové organizace spojuje její zakladatele společné poslání, idea, myšlenka, v rámci které by také zároveň mělo být specifikováno, čím se organizace bude zabývat, jaký je její smysl, cíl, kam bude směřovat. Mám rovněž zato, že zakladatele neziskové organizace spojuje respekt a úcta k určitým hodnotám, které svorně a v souladu vyznávají. Je tedy možné tvrdit, že v takové organizaci se sešli lidé, jejichž cílem je naplnění společenského zájmu, a to zejména na základě daných hodnot, které vzájemně ctí. Toto zaměření by mělo reflektovat na potřeby určité specifické skupiny, cílové skupiny klientů sociální práce. Organizace začíná fungovat dnem vzniku, což je den registrace. Na rozdíl od státního sektoru nejsou neziskové organizace strukturované v nějakém systému, v nějaké hierarchii.

Tomeš (2002) zdůrazňuje protiváhu třetího sektoru, který vnímá optikou přirozené bariéry oproti mocenské rozpínavosti státních organizací i politických stran, které právě vládou a jeho úkol spatřuje zejména ve vyrovnávání dravosti sektoru ziskového i politicko-mocenského. Mydlíková (2010) dodává, že typické pro mimovládní sektor je absence rezortního vedení ministerstva.

Nyní zmíním typy neziskových organizací. V České republice je možné se v současné době setkat s nestátní neziskovou organizací typu nadace, občanské sdružení, nadační fond a nezisková organizace poskytující všeobecně prospěšné služby. Na Slovensku s malou obměnou neinvestiční fond. Občanské sdružení je sdružením fyzických a právnických osob, které vzniká za účelem určitého zájmu. Za typický znak je možné považovat členskou základnu. (Hloušek 2000). Občanské sdružení vzniká registrací na Ministerstvu vnitra po předložení požadovaných podkladů. Nadace je účelovým sdružením majetku, které je zřízeno z důvodu dosahování obecně prospěšného cíle. Příspěvky nadace jsou poskytovány z výnosů jmění nadace a dalšího nadačního majetku. (Hloušek 2000). U nadačního fondu na rozdíl od nadace není zřizováno nadační jmění a veškerý svůj majetek může použít k dosažení účelu. (Hloušek 2000). Nadace a nadační fond vzniká registrací u krajského soudu (nebo u Městského soudu v Praze) po předložení požadovaných listin a dokumentů. Obecně prospěšná

společnost je subjektem poskytujícím obecně prospěšné služby, a to pro všechny a za stejných podmínek. Zisk nemůže být rozdělen mezi zaměstnance nebo mezi zakladatele o.p.s., je použit na financování dalších jiných aktivit společnosti. (Hloušek 2000). Obecně prospěšná společnost je registrována rovněž u krajského soudu nebo u Městského soudu v Praze na základě předložení stanovených dokumentů.

Tomeš (2002) vnímá prostřednictvím aktivit neziskových organizací upevnění principu občanské společnosti a solidarity a pomoc potřebným chápe jako morální závazek majoritní společnosti.

“Nícméně, sociální pomoc je praktickou profesí. Z tohoto důvodu, se v nevládních organizacích neustále diverzifikuje ke specializaci v určitých směrech, stejně jako při probádávání otevřeného pole sociálních iniciativ. Z tohoto hlediska se v budoucnu sociální pomoc octne na křižovatce mezi inovací a efektivností zajištění služeb“ (Čápioarã aj.2010).

Domnívám se, že velká část "úspěchu" neziskové organizace stojí či padá s kvalitní propagací předmětu činnosti a kvalitní nabídkou cílové skupině sociální práce. To věděli již sociální pracovníci "první republiky", kdy Zenkl (1936) kladl důraz na propagaci sociální péče, kterou by měly provádět orgány veřejné správy, přičemž poukazyval na nepostradatelnost dobrovolnických organizací sociální péče, které si sami opatřují prostředky na jejich činnost, a to formou dobrovolných darů a veřejných příspěvků.

Čápioarã aj. (2010) zdůrazňuje, že společenské poslání sociálního pracovníka jak v neziskových, tak ve veřejných institucích se odvíjí od hodnot a fundamentálních principů profese jako je sociální spravedlnost, důstojnost a nedotknutelnost osoby, sebeurčení, mlčenlivost a kvalifikované poskytování služeb klientům.

6 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

Pro tuto diplomovou práci jsem zvolila kvalitativní přístup k získávání, analýze a interpretaci dat. Kvalitativní přístup je zaměřen k člověku, člověk (lidé) jsou v centru jeho pozornosti. V rámci tohoto výzkumu se lze zaměřit na určitý jev, který není nikdy naprosto jasný, stále je konstruován, utvářen, nikdy není zcela vytyčený, stále jej vyjasňujeme, zabýváme se jím, neustále získáváme nové pohledy, názory, myšlenky. Myslím, že právě takovým tématem profesní identita sociálního pracovníka je, neboť profesní identita sociálního pracovníka, potažmo identita sociální práce jako takové, je často diskutována v akademických i neakademických kruzích a jeví se jako stále ne plně objevená, pojmenovaná, objasněná a tedy i vysoce aktuální. (Zita 2005).

Kvalitativní výzkum je založen na indukci. Na začátku je výzkumník, který pozoruje, sbírá data. Následně se snaží zjistit jisté pravidelnosti, které jsou v těchto datech přítomny a formuluje předběžně závěry. Cílem kvalitativního výzkumu je vytváření nových hypotéz, nového porozumění, vytváření teorie (Disman 2000). Srnec (2006) poukazuje na skutečnost, že generalizace výsledků kvalitativního výzkumu na populaci může být problematická až

zcela nemožná. Tuto skutečnost si uvědomuji a reflektuji. Ježek aj. (2006) hovoří o indukci jako o logickém procesu, ze kterého jsou vyvozovány zákonitosti a pravidla i teorie z jednotlivých jevů. Postupuje se od jedinečného k obecnému, od konkrétních skutečností ke skutečnostem abstraktním (2006).

Miovský (2006) považuje jedinečnost a neopakovatelnost za klíčové termíny u kvalitativního výzkumu, díky kterým jej někteří autoři považují za idiografický. Tomuto termínu se věnoval Windelband (Miovský 2006), který charakterizoval vědy, o nichž je možno říci, že se snaží vysvětlit jednotlivé události a jejich popis.

Osobně jsem rozmýšlela nad možností zvolit pro můj výzkum focus group. Při bližším zkoumání se však ukázalo, že tato technika nebude pro mě výhodná. Moji respondenti totiž byli z různých geografických oblastí a nebylo v mých silách soustředit je všechny ve stejnou dobu na jedno místo. Dala jsem tedy přednost rozhovorům individuálním. Jak jsem zjistila z dostupné literatury a materiálů, současný vývoj v metodologii sociálních věd se zaměřuje a upřednostňuje spíše kvalitativní strategie zkoumání oproti kvantitativním. Tato skutečnost má i své filozofické zdůvodnění.

V tomto duchu se vyjadřuje Srnec (2006), který zaměřuje pozornost na to, čím je tvořena ve vědách sociální podstata jejich předmětu a čím se tyto vědy odlišují od přírodních věd. Podle Srnce (2006) se jedná o skutečnost lidského bytí a společenskou podmíněnost tohoto bytí. Poodhalit roušku lidského bytí, podstaty jeho smyslu se pokoušeli i někteří myslitelé v rámci filozofie jako např. Husserl ve své fenomenologii a Heidegger ve fundamentální ontologii, resp. existencialismu. I v tématu zaměřujícím se na utváření profesní identity lze spatřovat v určitém smyslu nahlédnutí do lidského bytí. Profesní identita sociálního pracovníka je skutečností lidského bytí a je společensky podmíněná. S trochou nadsázky lze uvést, že každý konkrétní respondent tedy svými odpověďmi otvírá prostor k nahlédnutí do jeho duše.

6.1 Cíl výzkumu

Cílem mé práce je zjištění, jaké ukazatele vedou (určují) nabývání profesní identity sociálního pracovníka a zda je nějaký rozdíl ve způsobu zacházení s těmito ukazateli a přístupu k nim u sociálních pracovníků pracujících v neziskových organizacích a ve veřejné sféře. Pokud ano, v čem a jak se tento rozdíl projevuje?

6.2 Uskutečněné výzkumy v dané oblasti

Jak bylo zjištěno, výzkumy v oblasti profesní identity sociálních pracovníků již byly provedeny. Těchto výzkumů není mnoho, ale existují. Jedná se o výzkumy provedené v rámci České republiky. Podrobně o těchto výzkumech pojednávám v kapitole o profesní identitě sociálního pracovníka.

Zřejmě takovým nejrozsáhlejším výzkumem byl projekt Profesní identita sociálního pracovníka a proces jejího utváření, který probíhá od roku 2003 na katedře sociální práce v rámci katedry sociální práce a sociální politiky pedagogické fakulty v Hradci Králové.

Některá zjištění bylo možno najít na různých webových stránkách internetu, některá zjištění jsem čerpala ze sborníků, které vyšly v rámci "Hradeckých dnů" sociální práce, které jsou každoročně pořádány. Výstupem byly ukazatele směřující k uchopení jednotného povolání sociální pracovník. Tyto ukazatele tematizují podrobně v kapitole Profesionální identita. Dalším z výzkumů, jímž jsem se inspirovala, byl výzkum uveřejněný v ve třetím čísle časopisu Sociální práce z roku 2009 a který provedl Musil a Růžičková (2009) rovněž metodou rozhovorů se sociálními pracovníky. Snažili se najít odpověď na otázku, zda sociální pracovníci hledají kolektivní identitu. Zde by se výsledek dal rozdělit do dvou kategorií. První odpověď byla formulována z hlediska oboru sociální práce, kdy zaznívaly hlasy, že je třeba odstranit staré "úřednické" pojetí sociální práce a nahradit jej novým - kvalifikovanou prací sociálního pracovníka zaměřenou na klienta. V rámci oboru však „paní Zubatá“ neberou vážně kvalifikované sociální pracovníky, proto tito pracovníci mají pocit, že nemá smysl se aktivně do něčeho pouštět. Obecně byl tento výsledek nazván „různorodost i společné akce ne.“ Druhý výstup z tohoto výzkumu byl nazírán optikou specializovaných oborů, kdy bylo rovněž voláno po odstranění zastaralého "úřednického" pojetí sociální práce, vedle kterého je dobré nabízet kvalifikovanou sociální práci se zaměřením na klienta, přičemž bylo specifikováno, že prostor zde pro toto skýtá spolupráce se specializovanými skupinami (Musil, Růžičková 2009).

6.3 Metodologie a sběr dat

Jako metodu ke sběru dat jsem zvolila polostrukturované rozhovory.

“V polostrukturovaném rozhovoru se aktivita interviewujícího dále zvyšuje. Má předem připravený seznam otázek. Způsob, forma odpovědí na tyto otázky zůstává nadále víceméně volná. Respondent si sám může vybrat styl odpovědi” (Ferjenčík 2000: 175).

Miovský (2006) vymezuje polostrukturované interview jako vůbec nejrozšířenější podobu metody interview. Tuto výhodu spatřuje zejména ve schopnosti řešení nevýhod jak nestrukturovaného tak interview plně strukturovaného. Uvádí, že polostrukturované interview vyžaduje náročnější přípravu, zejména technickou.

Měla jsem předem připravené otázky, které jsem respondentům pokládala. Přestože má výzkumník předem otázky připravené, dává tato metoda respondentům poměrně velkou volnost v odpovědích. Výzkumník může znění otázek změnit nebo pozměnit, ať už na základě znalostí respondenta nebo na základě kontextu či vzhledem k prostředí, kde se nachází. Otázky lze i libovolně přeskakovat, upravit či pokládat otázky doplňující, které se rekrutují na základě aktuální interakce, ve které výzkumník a respondent spolu nacházejí.

Délka rozhovorů je značně rozdílná, od cca dvaceti minut až po čtyřicetpět minut. Jeden rozhovor je extrémně krátký, trval pouhých dvanáct minut. Domnívám se, že to bylo z důvodu určitého "překvapení" respondenta, kdy nebyl na rozhovor připraven a souhlasil s ním na základě intervence jeho kolegyně a zároveň odpovídal v určitém časovém omezení.

Uskutečněné rozhovory jsem přepisovala v doslovném znění. Pořizovala jsem tedy

transkripty těchto rozhovorů a na základě těchto transkriptů jsem prováděla analýzu rozhovorů, analýzu získaných dat. Tyto transkripty jsou přílohou této práce. Tato technika byla časově náročná. Rozhovory jsem analyzovala prostřednictvím kódování, z něhož vznikaly kódy.

Ježek (2006) zdůrazňuje, že v kódování je klíčovým krokem v kvalitativní analýze. Do kódování lze zahrnout cyklické srovnávání, kategorizování (třídění), konceptualizování a interpretaci jednotlivých prvků dat. Dále shrnuje, že „*produktem tohoto kódování jsou významné pojmy (kódy), jimiž popisujeme data. Kód je klíčové slovo nebo symbol přiřazený k úseku dat klasifikováním nebo kategorizováním. Kódy mají mít relevanci k výzkumným otázkám, konceptům a tématům*” (Ježek aj. 2006:7).

6.4 Výběr vzorku

Výzkum probíhal od srpna 2011 do února 2012. Své respondenty jsem vybírala nejdříve nenáhodným účelovým výběrem. Oslovila jsem několik bývalých spolužáků e-mailem. Jednalo se o spolužáky, o kterých jsem měla informace, že vykonávají profesi sociálního pracovníka. Následně jsem oslovila mně neznámé osoby podle organizací poskytující sociální služby, které jsem našla v registru poskytovatelů sociálních služeb. V těchto organizacích jsem na jejich webových stránkách hledala informace a kontakty na sociální pracovníky. Jako podmínku jsem si stanovila fakt, aby počet pracovníků, kteří pracují v neziskových organizacích byl stejný jako počet pracovníků pracujících ve veřejné sféře. Elektronických dotazů jsem takto rozeslala asi 30. Zpět reagovala asi polovina, to znamená cca 15 lidí. Zbytek sestával z přátel a známých a jak jsem výše uvedla, bývalých spolužáků. Ti byli ve všech případech ochotní ke spolupráci. Mohu uvést, že částečně se výběr v určitém okamžiku změnil i na techniku sněhové koule, neboť získaní respondenti mě informovali o dalších osobách, které se dále ukázaly jako vhodné pro tento výzkum.

Chanail (1998) poukazuje na skutečnost, kdy výzkum začíná žít svým vlastním životem z různých důvodů. Jeden z takových důvodů dokumentuje na situaci, kdy se výzkumník poprvé dostane do terénu a přijde do kontaktu s mnoha různými typy dat, která může sebrat. Upozorňuje, že vzhledem k této skutečnosti může začít sbírat data, která jsou báječná sama o sobě, ovšem s výzkumnou otázkou nemusí mít žádnou souvislost.

Další otázkou byl počet respondentů. Zatímco například v manželském poradenství může rozhovor probíhat s oběma partnery, Srnec (2006) zdůrazňuje, že pro účely výzkumu v psychosociální oblasti je nejčastěji používán rozhovor individuální. Nakonec jsem tedy uskutečnila rozhovory s dvaceti respondenty. Respondentů však je 22. Dva respondenti odpověděli na otázky písemně, jedna respondentka nesouhlasila s metodou nahrávání na diktafon, zapisovala jsem si odpovědi tedy písemně.

Disman (2000) zdůrazňuje, že nasycení vzorku v kvalitativním výzkumu je ukončeno tehdy, když další data již nepřinášejí nic nového. Dále dodává, že nasycení (saturace) vzorku se v kvalitativním výzkumu netýká jedinců. „*Cílem konstrukce vzorku v kvalitativním*

výzkumu je reprezentovat populaci problému, populaci jeho relevantních dimenzí“ (Disman 2000: 304). Ne reprezentace populace jedinců.

Lze uvést, že jsem se příležitostně setkávala s negativní reakcí oslovených respondentů. Několik osob uvedlo, že jim nevyhovuje tento způsob prezentace, někteří se negativně vyjádřili k technice sběru dat, tedy k nahrávání jejich výpovědí na diktafon. Tato skutečnost se ukázala i v pokračujícím sběru dat jako problematická. Mnoho osob si nepřálo, aby byl jejich rozhovor zachycován tímto způsobem. Tento jejich postoj byl pro mě ve většině případů signálem, abych hledala jinde.

6.5 Technika sběru dat

Rozhovorů jsem pořídila celkem 20, z toho jeden není zaznamenán na diktafonu. Jednalo se o respondentku, která se nejprve vyjádřila ve smyslu, že s navrženou technikou sběru dat souhlasí, nenamítala nic proti nahrávání. Ve smluvený den, když jsem se dostavila za ní na pracoviště, však odmítla nahrávání na diktafon a sdělila mi, že bude spolupracovat na rozhovoru s tím, že si budu psát poznámky a nebudu používat žádné nahrávací zařízení. Tento postoj byl pro mě překvapením. Samozřejmě jsem tento její postoj respektovala, i když mi způsob takto zaznamenávaných dat v tomto případě naprosto nevyhovoval. Jedna respondentka odmítla hned na začátku techniku nahrávání na diktafon, ale dodala, že je ochotna mi odpovědět otázky písemně, pokud jí je poskytnu. Souhlasila jsem s jejím návrhem a zaslala jsem jí otázky, na které mi odpověděla. Dotyčná respondentka mi tedy zaslala text se svými odpověďmi, z kterého jsem následně vycházela při analýze získaných dat. Stejně tak se vyjádřil další respondent, který rovněž navrhl způsob odpovědi na předem zasláné otázky písemně. Obecně lze shrnout, že v této fázi byli respondenti z neziskové sféry sdílnější a ochotnější ke spolupráci než respondenti ze sféry veřejné.

Další, pro mě nepříjemnou zkušeností, lze označit skutečnost, kdy jsem několikrát byla nucena řešit situaci odmítnutí či přesunutí schůzky ze strany respondenta krátce před dopředu smluveným termínem. Stalo se to takto čtyřikrát. Z toho jednou dokonce jsem přijela na místo a dotyčná pracovnice tam nebyla přítomna, aniž by mi to dopředu sdělila. Následně jsem se dozvěděla, že se tak stalo z pochopitelných rodinných důvodů, ovšem vzhledem k tomu, že schůzky se ve většině případů uskutečňovaly v pracovní době sociálních pracovníků, tedy v době, kdy i já jsem se musela uvolnit ze svých pracovních povinností a čerpat na tyto schůzky svojí dovolenou, vnímala jsem to v tu chvíli jako neprofesionální chování. Jako zajímavost mohu uvést, že tuto nedochvilnost a nespolehlivost jsem zažívala zásadně s pracovníky, kteří pracovali v neziskovém sektoru. Na základě těchto mizivých zkušeností samozřejmě nemohu generalizovat tuto skutečnost na všechny pracovníky pracující v neziskovém sektoru, nicméně byl to pro mě v jistém směru zajímavý poznatek.

Následně bych chtěla tematizovat skutečnost, kterou vnímám jako poměrně významnou, a sice, že jsem byla u osmi respondentů konfrontována s direktivním stanoviskem z jejich strany, a to v tom smyslu, že si nepřáli zveřejnit žádné informace o sobě, o organizaci, ve

kteře pracují a ani o svém bližším pracovním zařazení, o pracovní funkci. Souhlasili pouze s tím, abych uvedla, že se jedná o určitou organizaci - například oddělení sociálně-právní ochrany dětí v ústeckém kraji nebo městský úřad ve střeđočeském kraji. Tuto skutečnost uvedli i v informovaném souhlasu, který podepisovali. Toto jejich stanovisko akceptuji a zohledňuji. Tato situace se týkala sociálních pracovníků z veřejné sféry, a to v šesti případech. Tři pracovníci nesouhlasili s uvedením žádných informací kromě obecného názvu zařízení a kraje, kde je zařízení umístěno. Další tři pracovníci nesouhlasili s uváděním jmen a s uváděním konkrétního zařízení, ale neměli problém s identifikací přímé profesní role a s uvedením obce (města), ve které pracují. Sociální pracovníci neziskových organizací nebyli v těchto požadavcích tak striktně vymezení, pouze ve dvou případech požadovali, abych neuváděla jména a místa jejich přímého výkonu práce, tedy město či obec, kde pracují.

Respondenti, které jsem oslovila a s kterými jsme se tedy nakonec dohodli na spolupráci, jsou z více koutů naší republiky. Jsou zde zastoupeni lidé z ústeckého kraje, například z měst Teplice, Ústí nad Labem a jeho okolí, Litoměřice, dále z Prahy a ze střeđočeského kraje.

Promýšlela jsem i etickou stránku výzkumu, o které jsem před "vstupem do terénu" uvažovala pouze okrajově v mantinelech potřeby podepsání informovaného souhlasu ze strany respondentů, který jsem vnímala více méně formálně. Následně jsem však plně promýšlela otázku moci a možné nadřazenosti výzkumníka v terénu. Byla jsem konfrontována se zranitelností respondenta i možného zneužití a manipulace ze strany výzkumníka. Jakou pozici jsem v rámci sběru dat vlastně měla já a jakou pozici měli respondenti? Uvědomila jsem si křehkost vztahu výzkumník-zkoumaný nebo tazatel-respondent a jeho veškeré nuance. S respondenty jsem se setkávala v různých kontextech a v různých situacích a tyto skutečnosti mě nutily stále promýšlet a reflektovat etické otázky výzkumu. Domnívám se společně s Vaňkovou (2010), že výzkumník musí uvažovat o fair play jednání a o upřímnosti vztahu k těm, které nazýváme zkoumanými a o nichž poté píšeme. Jsem přesvědčena, že pro výzkumníka by mělo být důležité kritérium partnerství, respektu a nezneužívání" (Vaňková 2010).

Zpětně velmi oceňuji, že respondenti poodhalili zákoutí své profese, dovolili mi nahlédnout do kontextů, ve kterých vykonávají svoji profesi a vpustili mě, alespoň z části, do svého života. Někteří více, někteří méně reflektovali, jak jejich práce ovlivňuje a modifikuje jejich životy, jak se s ní identifikují či neidentifikují a jak jsou s ní spjatí. Zcela nezištně a ve většině případů ochotně mi věnovali svůj čas a prostor a nejen proto se domnívám, že pro mě jako pro výzkumníka by etické zásady výzkumu měly být naprosto samozřejmé. Respondenti, se kterými jsem spolupracovala, byly převážně ženy, ale mají zde zastoupení i muži. Žen - respondentek je 17, mužů respondentů je 5. K věkovému průměru je nutno dodat, že je skutečně různorodý. Mají zde zastoupení lidé do třiceti let, a to asi z 50%, dalších 50% jsou lidé ve věku 35 – 55 let.

V dalším textu se věnuji okruhům a oblastem, které byly sledovány mými otázkami. U

každého okruhu uvádím citace respondentů, které doplňuji komentářem.

7 VLASTNÍ VÝSTUPY Z ROZHovorŮ

Níže budu prezentovat a porovnávat výroky jednotlivých sociálních pracovníků k ukazatelům vedoucím k uchopení profesní identity jednotného povolání sociální pracovník, které vyplynuly z rozhovorů, jež s těmito pracovníky vznikly. Vzhledem k tomu, že jsem pokládala stejné otázky, které jsem směřovala na základě provedených výzkumů a na základě teoretického zadání práce určitým směrem, z výstupů těchto rozhovorů se pokusím níže porovnat a posoudit, zda sociální pracovníci pracující v neziskovém sektoru se vztahují k ukazatelům utvářejícím profesní identitu sociálního pracovníka odlišným způsobem než pracovníci z veřejné správy.

7.1 Otázky kladené respondentům

V krátkosti se chci dotknout otázek, které jsem respondentům pokládala a které jsou přílohou této práce. Otázky jsem tvořila v návaznosti na zkoumané téma.

Celkem jsem formulovala 16 otázek, ze kterých se mělo rekrutovat 11 témat. Přibyly ještě dvě navíc, a to finanční ohodnocení sociálních pracovníků a vzdělání sociálních pracovníků. To byly témata, o kterém sociální pracovníci hovořili a nabyla jsem dojmu, že je jedná o témata, která korespondují s kontextem tématu diplomové práce a že bude vhodné je začlenit. Nyní uvedu témata a okruhy, které se rekrutovaly na základě otázek pokládaných mým respondentům:

Rozhodování o cestě k profesi sociálního pracovníka, Osobnost sociálního pracovníka v kontextu výlučnosti profese sociální práce, Vzdělání a kvalifikace sociálního pracovníka, Finanční ohodnocení sociálních pracovníků. Rozhodování sociálních pracovníků v okamžicích etických dilemat, Uplatňování moci v sociální práci, Pomoc nebo kontrola? Konstrukce obrazu sebe sama v profesi sociální pracovník , Měření úspěšnosti pracovních výsledků , Kontext organizace v profesi sociálního pracovníka, Gender v profesi sociálního pracovníka, Sociální pracovník a politika, Úroveň obrazu profesní identity sociálního pracovníka ve společnosti a možnosti jejího posílení.

Podkladem mi byly výše uvedené dva výzkumy tématu profesní identity či potřeby kolektivní identity sociálních pracovníků, dále kniha Umění pomáhat (Úlehla 1999), kniha Ráda bych vám pomohla, ale... (Musil 2004) a samozřejmě i moje vlastní zkušenost v sociální práci. Z výzkumu, který probíhal na katedře sociální práce a sociální politiky Pedagogické fakulty v Hradci Králové jsem se inspirovala zejména zjištěnými ukazateli k uchopení jednotné profese sociální pracovník. Jedním z nich je například dualita profese sociální práce, z tohoto ukazatele tedy vznikla otázka, zda pracovník vykonává konkrétní jednu odbornou činnost a nebo jich v rámci svého působení v organizaci vykonává více, zda jde o kumulaci funkcí. Dále mi podkladem byl ukazatel dilematickosti profese sociálního pracovníka pramenící rovněž z výzkumu v Hradci Králové. Vnímám, že sociální pracovník je

nucen řešit spoustu dilemat, zejména dilemat morálních, z tohoto důvodu jsem pokládala otázku ohledně rozhodování pracovníka s ohledem na morální správnost či nesprávnost jednání.

Zita (2005) uvádí v jednom ze svých závěrů, že se mu jeví problematické tvrzení ohledně výlučnosti nebo výjimečnosti sociální práce. Tato skutečnost mě zaujala, zejména z toho důvodu, že se s tímto názorem neztotožňuji a vnímám sociální práci, resp. profesi sociálního pracovníka za svým způsobem výjimečnou a odlišnou od ostatních pomáhajících profesí. Svým respondentům jsem tedy pokládala otázku, která se ptala na možné rozdíly sociální práce od ostatních pomáhajících profesí, respektive na její výjimečnost v kontextu ostatních pomáhajících profesí. Z proběhlého výzkumu lze dále vyvodit ukazatel standardizace, a to zejména v požadavcích na vzdělání sociálních pracovníků. Tuto skutečnost jsem se snažila zjišťovat nepřímými otázkami, kdy jsem se respondentů ptala, co je vedlo k volbě profese sociálního pracovníka a zda vnímají nějaké zvláštní nároky na osobnost tohoto pracovníka. Další výstup plynoucí z prováděného výzkumu na katedře sociální práce a sociální politiky pedagogické fakulty Hradec Králové je ukazatel měřitelnost pracovních výsledků v sociální práci. Zařadila jsem tedy otázku mapující i tuto problematiku. V rámci otázek pokládaných mým respondentům jsem se dotkla i otázky genderu, kdy mne zajímaly zejména osobní zkušenosti pracovníků v této oblasti, přičemž genderové problematice se věnuje i Zita (2005) v jednom ze svých článků, ve kterém mapuje zjištěné výsledky výzkumu.

Z výzkumu uskutečněného Růžičkovou a Musilem (2009), jsem se inspirovala zejména zjištěnými závěry ohledně prestiže sociální práce, kde si sociální pracovníci zejména stěžovali na přístup úřednického pojetí sociální práce, kdy někteří sociální pracovníci dělají tuto práci „postaru“ a obtížně se smiřují s „novými“ sociálními pracovníky, kteří se snaží do této práce včlenit nějaké inovace. Z tohoto závěru vzešla otázka ohledně aktuální úrovně obrazu profesní identity sociálního pracovníka ve společnosti a možnosti jejího posílení, kterou jsem svým respondentům pokládala. Ze zmíněného výzkumu Růžičkové a Musila byla z mé strany vykonstruována i otázka ohledně možné nejistoty v profesi sociálních pracovníků, kdy závěry tohoto výzkumu pojednávají o nejistotě, která pramení z různorodosti v profesi sociálního pracovníka a která má za následek často i změnu profese. Kniha Umění pomáhat (Úlehla 1999) mě inspirovala k otázkám pomoci a kontroly ve způsobu práce sociálního pracovníka a v podstatě i otázce moci a jejího uchopení ze strany sociálního pracovníka. Otázkou, jak se pracovníci cítí ve své profesi a jak sami sebe v kontextu této profese vnímají, jsem sledovala zejména jejich osobní konstrukce obrazů v profesi. Domnívám se, že tato otázka vede pracovníky k jisté reflexi a sebereflexi, která je pro tuto profesi velmi potřebná a může skutečně ukázat pravdivý obraz o skutečnosti.

Otázku, která se ptala na organizační kontext a jeho vliv na výkon práce sociálního pracovníka jsem zčásti vykonstruovala z knihy Ráda bych vám pomohla, ale... (Musil 2004) a zčásti je to sebereflexe mé vlastní osoby a organizačního kontextu, ve kterém jsem v jistém

období svého života pracovala a který mne vedl k častému promýšlení vlivu organizace na práci sociálního pracovníka. Vnímám tedy, že tato otázka je více méně mým vlastním konstruktem a nese stopy mého osobního prožitku. Zároveň však vnímám souvislost a propojení s profesní identitou v odkazu na Zitu (2005), který uvádí, že ukazatele vedoucí k utváření profesní identity sociálního pracovníka jsou předpoklady, vzdělání a praxe. Praxi nabývá sociální pracovník ve většině případů právě v nějaké organizaci.

A konečně otázku týkající se možnosti angažování sociálního pracovníka v politice jsem zařadila v souvislosti s mojí zkušeností z praxe sociální práce. Pracuji ve veřejné organizaci, kde velmi silně vnímám souvislost mezi aplikací politické moci přímo v praxi sociální práce. Sociální pracovník je silně vázán na volby jak na komunální, tak na celostátní úrovni a s tím související eventuelní personální změny v organizaci. Zároveň vnímám negativně do určité míry zamezení pracovníkovi veřejné organizace v jeho aktivitě v politické činnosti na komunální úrovni, a to z důvodu střetu zájmu. I z těchto důvodů mne tedy zajímaly názory respondentů i jejich eventuelní zkušenosti v tomto směru.

V dalším textu se věnuji okruhům a oblastem, které byly sledovány mými otázkami. U každého okruhu uvádím citace respondentů, které doplňuji komentářem.

7.2 Rozhodování o cestě k profesi sociálního pracovníka

Téma rozhodování o cestě k profesi sociálního pracovníka je rozpracováno i v teoretické části této práce, konkrétně se mu věnuji zejména v podkapitole 4.2.1 Předpoklady k výkonu profese sociálního pracovníka .

Znění otázky k tématu č. 7.2: Co vás vedlo k tomu, že jste se rozhodla pro sociální práci, pro vaši profesi?

Sociální pracovníci, kteří pracují v neziskových organizacích uvedli explicitně touhu pomáhat jako motiv rozhodnutí pro sociální práci v 5 z 11 případů.

„Po mateřský jsem hledala další práci, dostala jsem se do obchodu a dělala jsem v obchodu a tam jako s lidma to bylo sice bezva, ale na druhou stranu jsem měla pocit, že ty lidi jakoby vobírám jo. Prostě jsem cejtla že to nejsem já, pak jsem dělala ještě různý jiný práce až jsem se dostala na ten odbor státní sociální podpory, kde jsem začla dělat na těch dávkách a najednou jsem měla jakoby pocit, že občas někomu udělat radost, najednou jsem cejtla, že tam asi někde je ta cesta, ale vždycky se mi líbilo pomáhat, líbilo se mi dělat s těma dětma a pak jsem najednou zjistila, že člověk vopravdu může někomu pomoct a někomu udělat vobčas radost takže jsem šla jakoby z tý práce domu uspokojená i sama“ (R2 Lenka NO).

„Mě k tomu vedla zkušenost s lidma se sluchovým postižením, protože jsem se přihlásila na kurz znakovýho jazyka při střední škole, jsem teda studovala jinej obor veřejná správa a přihlásila jsem se na tendle kurz no a seznámila jsem se s lidma, který mají nějaký zdravotní postižení a tím pádem i vlastně s těma jejich problémama a jako jsem chtěla třeba jim pomáhat, takže i ten altruismus tam byl“ (R4 Lenka 2 NO).

„Já už vod základní školy více méně měla touhu buď jít ke zvířatům a nebo pomáhat lidem,

ale vzhledem k tomu, že mám alergii na zvířecí srst, tak veterina padla, takže jsem šla na střední sociální s tím, že jsem teda chtěla pomáhat, nevěděla jsem jestli školka nebo něco, tam jsem přes dobrovolnický centrum začla spolupracovat tady s lidma s mentálním postižením“ (R7 Miša NO).

“Tak já jsem vždycky chtěla pomáhat lidem, původně jsem teda chtěla spíš na právnickou školu, ale nakonec jsem se rozhodla pro sociální práci, protože jsem si říkala, že tam bude větší oblast a širší pole působnosti co bych mohla dělat. Takže hlavně takový to, že bych chtěla pracovat s lidmi” (R 14 PDC1 NO).

“Já jsem vlastně působila jako dobrovolník přímo tady v Dobrovolnickým centru, takže jsem měla vlastně možnost nahlídnout do téhle oblasti a hodně se mi to líbilo, a vlastně poté co jsem ukončovala školu, sem hledali pracovníka, takže jsem se zúčastnila výběrového řízení a podařilo se teda. Úspěšně. Jinak jsem prostě vždycky měla nějakou potřebu pomáhat, myslím si, že mám i sociální citění a že mě prostě baví práce s lidma, takže to byla ta správná volba” (R 15 Michala NO).

Dvě z nich, Dagmar a pracovnice azylového domu, naznačily tuto skutečnost implicitně, nevyjádřily jí přímo, ale tato skutečnost je zde patrná:

„Protože mám sociální citění, protože mě baví práce s lidma a taky jsem si začala doplňovat vzdělání, chtěla jsem jít na vejšku, přemejšlela jsem na jakou, takže jsem se prostě rozhodla pro tuhleto oblast“ (R 12 Dagmar NO).

“Už asi v šestnácti letech nebo v sedmnácti letech jsem začla dělat dobrovolnici v jednom nízkoprahovym klubu v Praze ještě tenkrát, studovala jsem střední pedagogickou školu, takže na praxi jsem si vybrala ne školský zařízení, ale práci se schizofrenikama nebo s duševně nemocnejma lidma, takže už jsem na praxi byla v takovejchle zařízeních na střední škole, už jsem věděla, že mě to jakoby táhne k tomudle oboru, že to chci dělat a navíc to máme v rodině, že celá rodina dělá pomáňající profese, takže už asi jako asi už v tý rodině jsem viděla, že prostě ty generace přede mnou a rodiče a prarodiče to dělali, takže tam to tak viděla, takže jsem byla rozhodlá taky se pro tendle obor nebo více méně pro sociální práci” (R 16 PAD NO).

“Mě vždycky lákaly hodně ty pomáňající profese celkově, já jsem tak celý dětství, mládí lítala od nějaký psychologie, doktorskejch profesí, učitelскеjch...no a nakonec se vykristalizovalo vlastně to, že jsem se rozhodla, že ta sociální práce spojuje i různý tyhleto aspekty, různý věci, je hodně taková široká, což mi vyhovuje” (R3 Jana NO).

Muži sociální pracovníci, pracující v neziskových organizacích neoznačili ani v jednom případě za motiv rozhodnutí se pro sociální práci touhu pomáhat. Ve všech případech u sebe vnímají osobnostní nastavení, dispozice, z čehož však nelze vyloučit, že motiv pomáňání zde nebyl přítomen. 3 muži sdělovali, že sociální práce je obohacuje.

„Myslím si, že to je u mě asi nějaký osobní nastavení, takže je to asi nějaký osobnostní předpoklad bejt v tý pomáňající profesi, možná proto, že mám nějaký osobnostní dispozice pro

to, abych tu práci moh asi dělat dobře, no tak je to o tom, že ta práce nabízí možnosti nebo ty dispozice využívat“ (R6 Roman NO).

„Ta hlavní motivace byla především studium, rozšířit si znalosti a obor sociální práce mi nabízel jakoby ty nejzajímavější oblasti, kde bych se chtěl něco více dozvědět a hlavně já jsem jakoby humanitní typ vod narození, nebo aspoň teda od mládí, takže spíš jsem považoval za normální jít na něco takovýdlehého a myslim si, že jakoby sociálním pracovníkem nebo pro to stát se sociálním pracovníkem má člověk vlastně nějaké předpoklady, které se snaží naplnit tou školou a taky tím, že sociální práce je spíš taková oblast jakoby míň formální než třeba nějaký úřady nebo něco podobného.“ (R 13 Vladimír NO).

“U mě k tomu došlo zhruba před deseti lety a bylo to následkem těžkýho úrazu páteře, kdy jsem do té doby pracoval jako policista a potom vlastně jsem zjistil, že díky zdravotnímu stavu nemůžu už tu práci vykonávat, tak jsem hledal co dál, v rámci dvou let plnýho invalidního důchodu po úraze jsem začal pracovat jako dobrovolník a zjistil jsem, že ta práce mě baví, že ta práce mi hodně dává a já té práci taky hodně dávám, v podstatě mě k tomu, k té práci přivedli i kolegové, kteří mi začli říkat, že by bylo dobrý, abych to zkusil jako profesi, tak jsem začal studovat sociální práci vyšší odbornou školu a vod té doby vlastně pracuju v tom oboru no” (R 17 David NO).

Sociální pracovníci, kteří pracují v neziskových organizacích, uváděli, že jejich motiv vstupu do profese sociálního pracovníka byl častěji motivován touhou pomáhat druhým lidem než pracovníci veřejných organizací. Explicitně tento názor vyjádřilo a pojmenovalo 5 sociálních pracovníků, implicitně tento důvod identifikovali 2 pracovníci, tedy 7 pracovníků z 11. Pracovníci z neziskové sféry se identifikují jako lidé mající sociální citění a vnímají dispozici k pomáhající činnosti od dětských, případně velmi mladých let. Je jistý rozdíl mezi ženami a muži tak, jak jsem jej výše naznačila. Sociální pracovníci muži explicitně nevyjádřili touhu po pomáhání jako motiv pro působení v sociální práci. Tento rozdíl však nebudu generalizovat, neboť počet mužů respondentů neodpovídá počtu žen respondentek, zde by tedy mohlo dojít ke zkreslení takového výstupu. U sociálních pracovníků, kteří pracují ve veřejné sféře, je patrná jistá roztržitost. U těchto pracovníků existuje propojenost mezi zdravotní a sociální oblastí, mezi pedagogickou a výchovnou činností a sociální oblastí. Tito pracovníci uvedli pouze ve dvou případech, že by jejich motivem pro sociální práci byla touha pomáhat druhým. V jednom případě se jednalo o pracovníci OSPODU, v druhém případě se jednalo o pracovníci Úřadu práce ČR, která pracuje ve svém oboru velmi krátkou dobu.

„Určitě to bylo studium, to že jsem začla studovat školu, která byla sociálně-právně zaměřená a v rámci vlastně té praxe jsem zjistila, že asi by to bylo to co by mě lákalo, to, ta možnost jakoby nebo vidina, že bych třeba mohla někomu pomoci a že by třeba ty výsledky za mnou mohly být vidět“ (R9 Pavla VP).

“Protože jsem to studovala, takže rozhodnutí už bylo na základce co vlastně budu studovat a proč, takže jsem se rozhodla pro tohlensto, že se mi to zdálo zajímavý, než jiný jakoby profese,

zaujalo mě to nejvíc, pomáhat jako lidem” (R20 PÚP VP).

Ještě jedna pracovnice uvedla, že chtěla pracovat s lidmi, zde ale není patrný přímo motiv pomáhání :

“Chtěla jsem dělat s lidmi, měla jsem zájem o práci s lidmi a v té době to byl nový obor” (PN VP).

Jedna pracovnice reflektovala silný vztah k dětem, což jí vedlo k tomu, že vystudovala speciální pedagogiku a dostala se na OSPOD:

“Já jsem původně vystudovala speciální pedagogiku.... Po mateřské dovolené potom se na škole změnila celá situace a právě v týhle době se uvolnilo místo tady na Osposdu a tak jsem si řekla, že to můžu zkusit a to také hlavně z toho důvodu, že jsem chtěla být opět s těmi dětmi, respektive jsem chtěla být v profesi, která vlastně se zabývá pomáháním dětem” (R 18 Anonymka VP).

Další důvody pro vstup do sociální práce byly více pragmatické, sami oslovení sociální pracovníci sdělovali, že se jednalo o náhodu či shodu okolností i osobní nevyhraněnost, nejasnost v tom, jakým profesním směrem se v životě vydat.

„Vedlo mě k tomu celkově jako zaměření směrem teda k sociální práci, určitě to, že je to obor multidisciplinární, promítá se tam vlastně psychologie, sociologie, právo, tak to, že vlastně je to takové spojení vícero oborů v jednom s tím, že já jsem nebyla úplně vyhraněná s tím, co budu chtít do budoucna dělat, tak jsem si říkala proč ne, nepokračovat v takovém jako obecným vzdělávání a pak se uvidí, kam teda budu směřovat“ (R1 Aneta VP).

„Jako bývalá zdravotní sestra jsem nastoupila na OSVaZ. Následně nastala reorganizace (OSV) a já jako sociální pracovník jsem zůstala a své profesi se věnuji téměř 20 let“ (Text MM VP).

„Vlastně po studiu na gymnáziu nebo na tenkrát na střední všeobecně vzdělávací škole jsem absolvovala nástavbu sociálně-právní, ale jelikož jsem se dostala pracovat do nemocnice, tenkrát Krajský nemocnice, tak jsem ještě potom absolvovala externě zdravotní školu obor dětská sestra a ještě jsem absolvovala další vzdělávání v oboru ženská sestra ...ve zdravotnictví jsem pracovala až do roku dvatisíce jedna , až od roku dvatisíce jedna jsem se vrátila k sociální práci“ (R8 Ivana VO).

„Tak u mě to byla spíš náhoda, protože já jsem nikdy o téhle práci vlastně neslyšela, já jsem pracovala s mládeží učňovskou, v učňovském školství a potom se rušilo tady jedno soukromý učiliště, já jsem vlastně byla jako učitel odborných předmětů a tak jsem pak hledala práci, a čistě náhodou mně známý říkal, to bylo v roce kolik asi devadesát sedm, že tady v jednom domově pro seniory hledaj sociální pracovníci, tady na ústecku, tak jsem se tam zeptala, tak mě přijmuli“ (R10 PD VP).

Další pracovnice opět upozorňuje na multidisciplinaritu či univerzalitu sociální práce v porovnáním s profesí zdravotní sestry :

„Já jsem vlastně nejdřív studovala zdravotní školu, takže jsem dětská zdravotní sestra, ale

jakoby mám jenom tu školu vystudovanou, ale nicméně asi v rámci tý školy mě nějak napadlo, že by ještě jsem chtěla nějakým způsobem ve studiu pokračovat, takže jsem pak ještě studovala, vlastně tenkrát to nebyla vlastně ani ještě vyšší odborná, ale myslím, že se to jmenovalo sociálně právní akademie, ale už to byl ten směr vlastně tý sociální práce, takže myslím si, že tím, že jsem se rozhodla studovat tuhle školu, tak pak to jako předurčilo zas to další, že jsem i tu práci hledala vlastně v rámci toho co jsem studovala a vlastně jsem chodila na praxi, takže to bylo takový jako úplně jednoduchý, že j, o vlastně jsem tady byla na praxi, zeptala jsem se jestli náhodou tady nemají volný místo, oni ho zrovna náhodou měli a vlastně jsem tady po škole nastoupila“ (R 11 Jitka VP).

V níže uvedených citacích je možno zaznamenat pragmatický důvod pro vstup do sociální práce:

“Tak já jsem měl od mala více méně vztah k matematice, bavila mě hodně ve škole adoslova jsem si hrál s čísly. I slovní úlohy to bylo moje. Dostal jsem se na ekonomickou školu což se mi líbilo, protože tam byly skoro samý holky. Ta škola mi šla skoro sama a pak jsem dost dlouho dělal v kanceláři ouřadu. Po revoluci jsem se však najednou ocitl na úřadu práce z důvodu reorganizace, moje místo zrušili. A tak jsem začal pilně hledat co bych mohl dělat, bylo to umocněno taky tím, že jsem musel živit rodinu, tři poměrně malé děti. Asi po půl roce na úřadu práce mi bývalá kolegyně doporučila tento úřad, že tady hledají sociálního pracovníka, který by měl na starosti agendu dávek sociální péče. Tak jsem to zkusil” (MěÚ Text VP).

“Na vejšku jsem se nedostal a tak jsem musel vzít za vděk tím co bylo no a nastoupil jsem po tý střední škole na pracovišti v Jirkově, kde jsem dělal běžnou administrativní práci, která mě samozřejmě moc nebavila, ale uvědomil jsem si, že se jí musím naučit a že musím jít dál. Dělal jsem jí nějakou dobu..., ale během tý doby jsem asi padl do oka pani šéfový, vodváděl jsem pravděpodobně dobrou práci, a tak si mě vytáhla na sociální odbor, kde jsem se postupně zaučil, bylo mi to nabídnuto, abych tam zůstal a tak jsem tam zůstal a mám to doted'ka jako svoji profesi” (R 19 AMěÚ).

7.3 Osobnost sociálního pracovníka v kontextu výlučnosti profese sociální práce

Otázky k tématu 7.3:

Vnímáte ve své profesi nějaké zvláštní nároky na osobnost sociálního pracovníka?

Domníváte se, že se sociální práce od jiných pomáhajících profesí (například od profese psychologa, psychoterapeuta, lékaře..)něčím zásadně odlišuje?

Osobnost sociálního pracovníka zmiňuji v teoretické části práce v kapitole 4.2.1 Předpoklady k výkonu profese sociálního pracovníka, dotýkám se této problematiky i v kapitole 4.3 Duševní zdraví v profesi sociálního pracovníka, dále v kapitole 4.3.1 Stres i v kapitole 4.4 Duševní hygiena v životě sociálního pracovníka, kde tematizují kromě jiného otázku zrání osobnosti.

Sociální pracovník by, kromě odborných kompetencí, měl disponovat celou řadou vlastností, které jej uschopňují tuto práci vykonávat a které mu eventuelně umožní i v této práci vytrvat. Pracovník je ovlivňován sociálním kontextem, který jej obklopuje, určitou roli zde hrají i pracovníkovy vlastnosti vrozené, osobnostní složky jako je temperament, charakter, emoční ladění, ale i pracovníkova vyzrálost, osobní zralost a schopnost uvádět tuto zralost do praxe v profesi sociálního pracovníka, chovat se a jednat jako zralý člověk. Nabízí se otázka, v čem a zda je sociální práce výjimečná a odlišná od ostatních pomáhajících profesí a jaké klade na sociální pracovníky nároky. Respondenti tyto nároky pojímali opravdu široce, hovořili o nárocích na vzdělání, o charakterových vlastnostech až po psychickou odolnost. Zita(2005) charakterizuje a spojuje multifunkčnost s profesní rolí sociálního pracovníka, kdy sleduje *“štěpení do rolových činností, které většinou nemá přesné vymezení a ohraničení: jako poradce, opatrovník, pečovatel, posuzovatel, organizátor, terapeut, dohlížitel, vychovatel, konzultant, mediátor, probátor, vyšetřovatel, průvodce, utěšitel, politik, byrokrat a další.”*

Sociální pracovníci z neziskového sektoru se v 8 případech z 11 shodli na empatii, trpělivosti a odolnosti vůči stresu, obecně vnímali jako důležitou psychickou odolnost pracovníka:

„Musí tam bejt velká dávka empatie, to určitě, a pak člověk musí bejt hrozně psychicky odolnej. Možná je dobrý mít nějaký zkušenosti, možná není úplně fajn začínat v týhle práci ve dvaceti, když člověk nemá žádný zkušenosti vokolo... No někdo se prostě hodí do kšeftu, do obchodu, protože mu to jde a umí ukázat spoustu věcí a někdo se zase, někdo umí pohladit duši“ (R2 Lenka NO).

„Určitě jako trpělivost a přístup k těm lidem a nároky jakoby na tu osobnost toho člověka, hodně, že si myslím, že ve spoustě těch profesí ten člověk třeba se může nějak jako oddělit od toho s kým pracuje nebo třeba s čím pracuje třeba s nějakým materiálem nebo tak, ale tady je hodně nároky vlastně jsou na tu osobnost, na tu práci s tou vlastní osobností, jak třeba reflektovat různý emoce, který se v tom člověku dějou“ (R3 Jana NO).

„Vidím tam teda zvláštní nároky a to musí to být lidi, který mají velkou trpělivost, fakt hodně a myslím si, že to je se všema jakoby cílovejma skupinama, musej bejt hodně flexibilní, protože se ty pravidla sociální práce strašně měňej, pořád se musej přizpůsobovat novinkám, zákonům a kontrolám, musej bejt určitě hodně odolný vůči stresu, protože jo ten klient sem přijde třeba ve stresu, v krizi a trošku to na toho sociálního pracovníka taky přenáší“ (Lenka 2 NO).

„Nároky jakoby vzdělání ani ne, ale jakoby spíš psychickou odolnost docela, je to ač se to nezdá, tak docela psychicky náročná práce“ (R7 Míša NO).

„Nároky jsou určitě po psychický stránce velký, po tý fyzický jsou skoro nulový“ (R 13 Vladimír NO).

“Zdá se mi, že často to je takový spíš jako empatie, že by měl být ten sociální pracovník empatický, zároveň ale aby se uměl rozhodovat nebo v těch situacích racionálně, takže někdy

se to mezi sebou může asi trošičku jakoby o sebe mlátit, když to tak řeknu, ale možná zjišťuju, že hodně tam spíš vidím takovou tu empaticnost” (R 14 PDC1 NO).

“Určitě to bude schopnost empatie, komunikativnost, samostatnost, u nás je důležitá třeba i schopnost týmové spolupráce, protože s kolegyněmi musíme prostě pracovat na některých věcech společně, určitě je důležitý bejt motivovanej k tý práci s těma lidma” (R 15 Michala NO).

„Já myslím, že by měl být sociální pracovník empatickej“ (R12 Dagmar NO).

Dále sociální pracovníci z neziskového sektoru hovořili o nutnosti pozitivního nastavení sociálního pracovníka k lidem, za důležitou schopnost nastavení pracovníkovy osobnosti na pozitivní vnímání k lidem uvedlo 5 pracovníků z neziskových organizací z celkových 11.

„Určitě základní podmínka je nějaký osobnostní nastavení, který je vstřícný teda k lidem, jo asi těžko by to moh dělat člověk, který má jaksi apriori nějaký nepřátelský nastavení a tohleto nastavení spočívá asi v nějakým bazálním přesvědčení, základním přesvědčení, že lidé jsou dobří a jsou hodni toho, aby byli podporováni, bylo jim pomůženo, a pak si myslím, že dispozice nutná je schopnost i sebereflexe“ (R6 Roman NO).

„Že by měl mít kladnej vztah k lidem celkově nejen teda k tý svojí skupině, protože samozřejmě ta práce není jenom o mý cílový skupině, kde jsou teda třeba například umírající, ale že jo ta rodina , s kterou taky pracujeme, tak má různý věkový kategorie a tak dále..., no měl by bejt citlivej, vnímavěj, spolehlivej“ (R 12 Dagmar NO).

“Člověk k tomu musí mít vztah a musí bejt pevně rozhodlej, že to je vopravdu to co chce dělat. Myslim si, že takový ty klasický empatie a podobný vlastnosti k tomu patří taky, ale asi by hlavně měl bejt ten zájem vo to celkovej, prostě vo problematiku, vo druhý lidi, vo nemocný lidi prostě a tak asi, to je asi celkovej komplex těch vlastností a tý povahy k tomu chtít pomáhat asi ostatním” (R 16 PAD NO).

“Je tam potřeba mít osobnost nastavenou do vztahu k lidem, mít pozitivní vztah k lidem, to je asi úplně nezbytný. A člověk musí chtít dělat něco i zdarma, jo musí to bejt trošičku smyslem života, musí mít to osobní nastavení. Osobnostní. Pokud ho nemá, tak ta práce nestojí za nic to známe” (R17 David NO).

„Náročnost je určitě v tom, že je problém se občas oddělit od toho co člověk zažívá v práci, když potom přijde domu, to znamená oddělit si tu práci a ten domov, prostě dokázat vypnout doma, to bývá někdy těžké. Takže je určitě velký nárok kladený na sociálního pracovníka na to, aby dokázal zapomenout“ (R 13 Vladimír NO).

Sociální pracovníci pracující ve veřejném sektoru v 6 případech z 11 uvedli, že práce sociálního pracovníka je náročná na stres a vyžaduje psychickou odolnost, stejně i trpělivost. Dva pracovníci uvedli nutnost empatie u sociálního pracovníka:

„Já si myslím, že je podstatný, aby každý sociální pracovník byl psychicky odolný, aby byl vlastně schopen se vyrovnávat s tím stresem, kterému je každodenně vystaven a určitě je důležitá taky schopnost empatie, schopnost vžít se vlastně do těch lidí, se kterými

pracujeme“ (R1 Aneta VP).

„Zejména: psych. Odolnost, odolnost proti stresu a částečně i tlaku“ (Text MM VP).

“Myslím, že ta tolerance a trpělivost to je základ v týhle práci jo bez toho to nejde, taky je jasný, že tady člověk musí bejt dost klid’as, nesmí ho vytočit hned každá maličkost” (Text MěÚ VP).

„Já si myslím, že obzvlášť teda ve svý profesi, je to velkej jakoby odolnost vůči stresu určitě, to jsou takový ty nároky mít tu možnost i jakoby držet si ten odstup s tím klientem, ale je to zase podle zvláštnosti toho danýho případu“ (R9 Pavla VP).

„Určitě to vyžaduje mnohdy velkou trpělivost, jako je to převážně že jo o komunikaci s lidma, aby je dokázal vyslechnout, což jako v každý profesi asi se tady s tím člověk nesetká“ (R 10 PD VP).

„Myslím, že určitě prostě trpělivost, odolnost psychická značně a taky nějaká schopnost jako, aby ta práce toho člověka úplně nezahltila, nepohltila že jo, protože by asi hodně rychle vyhořel, no takže nějaký způsob, jak najít prostě tu správnou cestu no , takže myslím si, že je to práce jako hodně náročná, jak to říkaj kolegové naši, který já nevím třeba jsou psychologové, tak říkaj, že ta naše práce je hodně těžká, že by jí sami dělat nechtěli, no, protože to je práce samozřejmě hodně stresující“ (R11 Jitka VP).

“Tohle je profese, kde je skutečně nutné obrnit se proti stresu, velmi často se ocitám ve stresových náročných situacích, jsem nucena najednou okamžitě jednat pod vlivem určitých odolností a ty okolnosti jsou většinou vždycky hodně naléhavé. No a dále si zachovávat takový ten nezaujatý postoj to si myslím, že to jsou zvláštní nároky a tady bych neslevila z toho” (R 18 Anonymka VP).

“Empatie, dobré a rychlé rozhodování, psychická odolnost” (PN VP).

“Za třetí si myslím, že je to takový vcítění - jak se to nazývá empatie žejo no, vcítění se do potřeb toho člověka, kdybych já byl na tý straně kde je on” (R 19 AměÚ VP).

Jedna pracovnice veřejného sektoru rovněž vyzdvihla schopnost mít vstřícný vztah k lidem:

„Myslím si, že je i musí pracovník umět mít rád lidi, protože někdy skutečně ta práce je tak náročná, vést rozhovory, klást otázky, zjišťovat, umět zjišťovat ty otázky vhodně tedy, já nevím, ohleduplnost, taktnost, já nevím i naučit se třeba brát třeba člověka takovýho jaký je , nějak ho nehodnotit“ (R 10 PD VP).

“Musí tam bejt ta empatie, jo, vcítit se do toho člověka, chápat tu jeho situaci, spoustu věcí, bejt určitě společenské že jo, a přizpůsobivej” (R20 PÚP VP).

Zde se tedy pracovníci neziskového a veřejného sektoru shodovali v pohledu na osobnost sociálního pracovníka měřenou optikou náročnosti této profese. Shodně uváděli vlastnosti jako je empatie, trpělivost, kladný vztah k lidem, psychická odolnost. Pouze jedna pracovnice veřejné sféry měla názor naprosto odlišný, když vyjádřila následující postoj:

„Já si myslím, že třeba ta práce není co se týče osobnosti příliš odlišná od prodavačky v nějakém obchodě, protože to je zase práce, vždycky, kde je práce s lidma, tak je ta situace

myslím trochu jiná než když sedím v účtárně a pracuji s čísly. Taky každý to nemůže dělat, práce s čísly, s čísly, bez nějakýho konkrétního, konkrétní osoba, komu ty čísla patří, tak tohle je zas obráceně, práce s lidma, s lidma, s lidma a čísla a data jsou až to druhotný (R8 Ivana VP).

Je zřejmé, že sociální pracovníci obou skupin – neziskových organizací i veřejné sféry se shodli na vlastnostech, kterými by měl sociální pracovník disponovat, a to je odolnost vůči stresu, psychická odolnost, schopnost empatie, trpělivost a kladný vztah k lidem.

V čem je sociální práce výjimečná a odlišná od ostatních pomáhajících profesí a zda skutečně takovou je nebo zda se jen takovou jeví. 8 z 11 pracovníků neziskové sféry vidí výjimečnost sociální práce v jejím širokém nastavení, v záběru, který musí sociální pracovník pojmout:

„Všeobecný rozhled, myslím si, že ta sociální práce je prostě nakumulovaný dohromady hodně oborů. A ten sociální pracovník by měl mít jakoby tenhle ten přehled. Trochu z psychologie, trochu z pedagogiky, měl by mít přehled o nějakým zdravotnictvím, o legislativě, o nějaký ekonomice, prostě všechno dohromady, tím si myslím, že se ten sociální pracovník odlišuje od těch ostatních oborů“ (R2 Lenka NO).

„To pole té působnosti je strašně široký“ (R3 Jana NO).

„Tím, že máme jako hodně široký spektrum těch klientů, různé problémy, že ten sociální pracovník se musí orientovat v hrozně moc oblastech, právo že jo a důchody, to sociální zabezpečení, bytová politika“ (R4 Lenka 2 NO).

„Sociální práce bych řekl má jako rozplizlejší to svoje téma, ten svůj předmět, to jsou ty definice co vlastně to je, a co jsme a co nejsme, to znamená oproti jiným profesím asi je orientovaná více na záběr než na tu hloubku. Možná, že sociální práce je trochu jako eklektická, že si z těch disciplín jako vybírá trochu... (R6 Roman NO).

„Aspoň ze zkušeností teda z neziskového sektoru sociální práce nebo sociální pracovníci vykonávají širší pole nebo větší rozsah prací a rozmanitější než třeba právě psychologové, lektori a podobně. Tím, že sociální práce v naší oblasti je financována z velké části z projektů, tak sociální pracovník musí umět psát i projekty...“ (R 13 Vladimír NO).

“Různorodost no bych řekla. Protože, když si vezmu učitel má tu roli jasnou, psycholog má tu roli jasnou, psychiatr má tu roli jasnou a sociální pracovník - jaká je role, že jo jaká je role sociálního pracovníka, to nikde není přesně nebo jako je to definovaný, ale je to tak moc různorodý, tak moc jiný, každá organizace, sociální pracovník je v různých organizacích a v každé organizaci může to slovo sociální pracovník znamenat něco jinýho že jo nebo vypadá to jinak” (R 16 PAD NO).

“Sociální pracovník by měl pojímat komplex problematiky a snažit se řešit komplexně tu problematiku, takže takže ne udělat si jednu, jednu věc s tím uživatelem a víc ho nezajímat, takže si myslím, že sociální pracovník by měl pojímat víc komplexně tu problematiku..., postihnout celý ten komplex. Je to ideál samozřejmě” (R 17 David NO).

„Ten sociální pracovník, ten teoretický pokryje i vychovatele, teoreticky může ke klientům, může dělat právě jakoby toho ekonoma jim, komunikace s úřady, všechno možný, když na to přijde, tak může s nima i nakupovat, doprovázet všechno, tamty profese, ty si myslím, že ne“ (R7 Miša NO).

Jedna pracovnice vyjádřila jistou odlišnost, nedovedla však specifikovat konkrétnější rozdíl:

„Třeba já nevím od psychologa tak přecejenom je tam, jak se říká, někdy prostě ta psychosociální pomoc, ale já nejsem psycholog, abych prostě žejo určila nebo pracovala s lidmi, který třeba opravdu dám příklad mají schizofrenii nebo potřebují léčit deprese, to opravdu jako na to já se jakoby necítím vzdělaná“ (R 14 PDC1 NO).

Jedna pracovnice neziskové organizace uváděla, že sociální práce se od ostatních pomáhajících profesí neodlišuje

„...každá ta profese má svoje specifika, ale jakoby všude by mělo bejt asi na prvním místě vlastně pomoc tomu člověka, akorát teda každej to dělá jinym způsobem, každej tam používá nějaký jiný nástroje ale to gro by mělo bejt asi podobný“ (R 15 Michala NO).

Sociální pracovníci veřejného sektoru poukazovali na vázanost platnými právními předpisy, které jsou povinni dodržovat. Tuto skutečnost považují za zvláštní náročnost profese i za odlišný znak od ostatních pomáhajících profesí. Tuto skutečnost vyjádřili pouze 2 pracovníci z 11. Dále poté pracovníci z veřejných organizací vyjadřovali různé názory a přesvědčení o výjimečnosti sociální práce a nebylo možné identifikovat shodné stanovisko alespoň u dvou pracovníků.

„Určitě u mě je to ta vázanost v podstatě veškerějma těma právníma předpisama, mezinárodníma úmluvama, veškery tyhle věci, který teda v podstatě jsou“ (R9 Pavla VP).

“Ostatní pomáhající profese se nemusí striktně držet zákona” (Text MM VP).

“Je náročnější a hlavně po tý psychický stránce, protože tam máte jakoby zpověď v úvozovkách těch žadatelů no a když na vás přenášej ten problém jako když lékař mluví nebo když někde právník musí vyslychat nebo vyslychat, já nevím jestli vyslychá, když hovoří s někým tak je to to naslouchání, to vcítění se je psychicky náročný a spíš bych se přirovnal, že jsem takovej nějakej zpovědník, že se dozvim plno osobních a někdy až intimních věcí” (R 19 AMěÚ VP).

„Já si myslím, že se vodlišuje jakoby všeobecně tím, že jako tou společností je velmi negativně vnímaná. Že vlastně na rozdíl třeba od, já nevím zdravotní sestry, který se jako myslím si, že jako společnost váží a že její role je jako ve společnosti určitě uznávaná, že když někdo řekne, že je zdravotní sestra, tak myslím, že se nesetká s nějakou jakoby negativní odezvou od ostatních, takže to si myslím, tím se ta sociální práce jakoby liší, že když člověk řekne, že je sociální pracovník, tak ihned dostane jakoby tu negativní nálepku“ (R 11 Jitka VP).

“Nevím možná bych tam vypíchnul i to, že sociální práce je poměrně nova disciplína a že se vyprofilovala a vyperofilovává po revoluci u nás znova a jinak čili tím může být specifická od ostatních pomáhajících profesí” (Text MěÚ VP).

“Já bych chtěla tady hlavně vyzdvihnout zase tu lidskost, lidský přístup, to zde považuji za zásadní” (R 18 Anonymka VP).

“Tak hlavně spolupracuje s ostatníma žejo, vědama, no tak že je taková asi víc rozsáhlá, jako každým směrem” (R 20 PÚP VP).

Ukázalo se, že s tvrzením Zity(2005), že se sociální práce univerzalizuje a individualizuje, že přestává být spojována s určitou společenskou skupinou, sociální pracovníci souhlasí.

Dokládají to těmito výroky:

„Tak lékař má třeba že jo k dispozici nějakou odbornou literaturu, je to takový už konkrétnější, tady všechno je takový spíš nekonkrétní“ (R 10 PD VP).

„Mně přijdou jakoby ty další profese takový víc specifitější, víc za prvý jakoby náročný co se týče vzdělání, tam opravdu to chce mít přímo nějakou tu specializovanou školu a je to jakoby více specializovaný jakoby profese“ (R7 Míša NO).

Takto se vyjádřila jedna pracovnice veřejné sféry a jedna pracovnice neziskové sféry.

Nakonec jedna pracovnice veřejné sféry hovořila o tom, že žádný rozdíl s ohledem na ostatní pomáhající profese nespatřuje:

„Já si myslím, že ne, že to patří mezi ty pomáhající profese, tak jako všechny tyhlecenty ostatní, který jste jmenovala a já v tom zásadní rozdíl nevidím“ (R8 Ivana VP).

Souhlasím se Zitou (2005), který považuje sociální práci za svým způsobem výjimečnou i ve srovnání s ostatními pomáhajícími profesemi, zároveň však vymezuje, že tento argument se může jevit problematicky. Za jeden ze znaků výlučnosti profese sociálního pracovníka považuje etický kodex sociálního pracovníka. Peters (1971) in Levická (2008) vnímá rozdílnost sociální práce na základě aspektu kontroly, který je této profesi vlastní. Domnívá se, že tento aspekt odlišuje sociální práci od klasických profesí. Kappl (2008) rovněž poukazuje, že sociální práce se od ostatních pomáhajících profesí liší a za odlišující se znak považuje široké spektrum aktivit, kterými se sociální pracovníci v rámci své profese zabývají a dále rovněž zdůrazňuje způsob zacházení s mocí v sociální práci, to, jak s ní pracovníci zacházejí.

Tato stanoviska odborníků podtrhují i některé výroky respondentů. Jak například uvedl jeden respondent z neziskové organizace *“za deset let bude mít se sociální pomoci zkušenost skoro každý člověk v republice”*. Tento jeho názor může pramenit ze skutečnosti, že sociální práce skutečně pojímá širokou oblast sociálních problémů, se kterými je v rámci života konfrontována široká populace.

Podporu pro výjimečnost sociální práce lze vidět i v nutnosti komplexního posouzení a zhodnocení situace, kterou sociální pracovník se svým klientem dělá. A musí ji posoudit tak komplexně, aby dovedl svého klienta eventuálně nasměrovat k jiným odborníkům, kteří se danému problému věnují do hloubky. Sociální pracovník však musí alespoň obecně pojmut velmi rozmanitou oblast lidského konání a orientovat se v širokém spektru problematik. Navrátil (2007) považuje posouzení životní situace klienta jedním z nejvíce kontroverzních a

obtížných témat v sociální práci.

7.4 Vzdělání a kvalifikace sociálního pracovníka

Otázka k tématu 7.4 : K tomuto tématu nebyla otázka apriori dána, téma bylo vykonstruováno z odpovědí respondentů, kde se často objevovalo.

Ke vzdělání sociálního pracovníka se z celkového počtu 11 respondentů neziskových organizací vyjádřilo celkem 7 respondentů. Sociální pracovníci z neziskového sektoru byli v otázce vzdělání sdílnější. Všichni respondenti disponovali požadovaným vzděláním podle Zákona o sociálních službách. Čtyři pracovnice měly magisterské vzdělání, jedna aktuálně dodělávala bakalářské vzdělání, bakalářským již dokončeným stupněm vzdělání v oboru sociální práce disponovalo 5 pracovníků, z toho jedna pracovnice pokračuje na magisterském stupni vzdělávání. Jeden pracovník byl diplomovaným specialistou, tedy vystudoval vyšší odbornou školu, což lze definovat jako splnění požadavku na vzdělání sociálního pracovníka podle Zákona o sociálních službách. Sociální pracovníci neziskového sektoru, kteří se k otázce vzdělání vyjádřili, uváděli, že otázku vzdělání spojují se zákonem o sociálních službách:

„Úplně první studium to bylo v roce devadesát devět, a to nebylo studium s nějakým vědomím toho co sociální práce je, takže byl to asi dostupnej obor a to studium teď to aktuální, to vyplývalo už z toho, že dělám v tý praxi, a že jsem podle zákona o sociálních službách prostě musel splnit tu podmínku“ (R6 Roman NO).

“Na vejšku jsem šla jenom kvůli tomu, že dneska už podle zákonů a takový jsou vysoký požadavkym, takže jsem musela na vejšku na sociální a tady už mi drželi asi čtyři roky fleka” (R7 Míša NO).

“To vyplývá žejo ze zákona, že teda by měl mít nějaké vyšší vzdělání... určitě ne každý by to moh dělat a proto asi i kvůli tomu je udělaný i ten zákon, aby opravdu tam to nějaký základní vzdělání bylo” (R14 PDC1 NO).

„Podle zákona musí mít sociální pracovník v podstatě vysokoškolský vzdělání, takže to by mělo přispívat k tý posílení nějakýho pozitivního obrazu“ (R 12 Dagmar NO).

“Kdyby nebyla potřeba vysoká škola, tak na vysokou školu nejdu, ale protože se změnil ten zákon, tak jsem musela jít na vejšku” (R 16 PAD NO).

I sami sociální pracovníci upozorňují na fakt, že ke studiu je přimělo ustanovení Zákona o sociálních službách, ve kterém zákonodárce deklaruje odborné předpoklady pro sociálního pracovníka. Z některých vyjádření je jasně patrné, že pokud by tato skutečnost nebyla zakomponována v zákoně, neměli by pracovníci motivaci pokračovat ve svém vzdělávání na vyšším stupni škol. Jeden pracovník by se chtěl věnovat sebevzdělávání i ve smyslu supervizního nebo psychoterapeutického výcviku.

“Jako muj teďko nějakěj střednědobej cíl je udělat si nějakěj výcvik buďto psychoterapeutickéj nebo supervizní” (R 17 David NO).

Jedna pracovnice, která aktuálně studuje magisterský stupeň sociální práce uvažuje i o

následněms tudiu :

„Možná jít studovat pak ještě někam dál, protože člověk v tomhle oboru nemá ...No, já nechci předbíhat. I tenkrát jsem řekla dodělám bakaláře, pak se uvidí a teď jako říkám dodělám magistra, pak se uvidí. Nicméně to úplně nevylučuju, stejně je to obor, kterej - člověk se pořád musí učit něco novýho, a proč nezkusit ještě něco jiného“ (R2 Lenka NO).

Zita(2005) upozorňuje na důležitost existence kvalitního a dobře nastaveného systému celoživotního vzdělávání pro sociální pracovníky. Jak sami sociální pracovníci reflektují, uvědomují si, že profese sociálního pracovníka vyžaduje celoživotní učení a vzdělávání :

“Určitě ty sociální pracovníci musej bejt ochotný v podstatě se celej život učit něco novýho” (R 15 Michala NO).

Ve veřejné sféře se k tématu vyjádřili celkem 4 pracovníci. Jak jsem měla možnost posoudit, v této oblasti mají 4 pracovníci původně zdravotní vzdělání. Jedna pracovnice má pedagogické vzdělání, aktuálně dva pracovníci si dodělávají bakalářské vzdělání v oboru sociální práce, jedna pracovnice již měla hotové bakalářské vzdělání a v dalším studiu nepokračuje, jedna pracovnice disponuje magisterským vzděláním v oblasti sociální práce. Z celkového počtu 11 respondentů veřejného sektoru 4 pracovníci nesplňovali požadavek vzdělání podle Zákona o sociálních službách.

„A nakonec jsem teda u sociální práce zůstala a studovala jsem i magisterský stupeň“ (R1 Aneta VP).

“Toto moje místo mělo zpočátku cíl existenční. Spíš později jsem se začínal rozkoukávat a zjišťovat co nevím a kde mě tlačí bota, co bych si měl doplnit. Taky to pak souviselo se zákonem o sociálních službách a nutností dozdělení se, takže si ve svém věku dodělávám bakaláře” (text MěÚ VP).

“Ono to bylo dříve sociální práce jenomže se změnil zákon žejo, že sociální pracovníci musej mít aspoň vyšší odbornou a vysokou školu” (R20 PÚP VP).

Jedna pracovnice vyjádřila názor ohledně zdravotního vzdělání sociálního pracovníka. Bylo zajímavé, že zdravotní vzdělání považovala za důležitější než vzdělání, které předepisuje Zákon o sociálních službách.

„Já osobně si myslím, že by sociální pracovník měl mít i zdravotní vzdělání, zvlášť pracuje-li tedy v oblasti zdravotnictví“ (R8 Ivana VO).

Ze shora uvedeného lze konstatovat jednoznačně vyšší výskyt požadovaného vzdělání u oslovených sociálních pracovníků v neziskovém sektoru. Tito lidé častěji disponují požadovaným vzděláním. Sociální pracovník si s ohledem na náročnost své profese musí stále obnovovat a upevňovat znalosti a dovednosti, kterým se naučil a které získal . Na tuto skutečnost reaguje právě i Zákon o sociálních službách, který ukládá sociálnímu pracovníkovi povinnost dalšího sebevzdělávání, doplňování a prohlubování kvalifikace.

K druhé skupině pracovníků, která nedisponovala požadovaným vzděláním, je legitimní dodat, že požadované vzdělání, kterým nedisponují, nahrazují často dlouhodobou praxí v

oboru.

Zita(2005) považuje vzdělání za složku kultury profese, která podstatně zvyšuje její prestiž.

7.5 Finanční ohodnocení sociálních pracovníků

Otázka k tomuto tématu nebyla apriori stanovena. Finanční ohodnocení nebylo ukazatelem, který by Zita(2005) zmiňoval v rámci ukazatelů vedoucích k uchopení profesní identity sociálního pracovníka. Výstup finančního ohodnocení sociálních pracovníků však přirozeně vyplynul z rozhovorů s některými respondenty. Z tohoto důvodu jsem jej zařadila do této práce a já osobně jej považuji za podstatný ukazatel na cestě k utváření profesní identity sociálních pracovníků. O tomto tématu hovořilo celkem 6 pracovníků. Z toho 3 pracovníci z veřejné správy.

„Změnila bych finanční ohodnocení probačních pracovníků, určitě poněvadž to finanční ohodnocení jako neodpovídá tomu, jaké jsou na nás kladené nároky, protože procházíme vlastně, nejen že musíme mít vysokoškolské magisterské vzdělání, procházíme ještě kvalifikačním kurzem, je tam povinnost prostě dalšího vzdělávání, a my poměrně do vysoké míry napomáháme státním zástupcům, soudcům a když srovnám teda jejich platové ohodnocení a naše, tak jsem tam jako absolutně propastný rozdíl“ (R1 Aneta VP)

U dalších dvou respondentů zaznělo přání zlepšit finanční ohodnocení sociálních pracovníků vzhledem k práci, kterou vykonávají.

„Možná bych i přála tadyté profesi i lepší finanční ohodnocení nebo ona třeba ta možnost je, ale ředitelé, zvláště si myslím, příspěvkových organizací, nemají třeba prostor, aby těm pracovníkům skutečně dali ty třídy jaký by si zasloužili, vzhledem k tomu jakou práci vykonávají“ (R 10 PD VP).

„Určitě tu finanční stránku, ta je tedy opravdu tristní, když vezmete jiné profese, tak je tato práce naprosto nedocenená“ (text MěÚ VP).

Sociální pracovníci neziskové sféry se k finanční stránce vztahovali taktéž, celkem se vyjádřili ale pouze 3. Jedna respondentka sdělovala, že vidí jako velký problém celý systém financování:

„Určitě to financování, určitě si myslím, že hodně tohlesto je velkej problém, jako celkově ten systém financování“ (R3 Jana NO).

Další respondent označil ekonomickou nejistotu v sociální práci za něco, čeho se všichni bojí a další pracovnice dodala, že sociální pracovník musí svoji profesi vykonávat rád a musí jej bavit, a to právě z důvodu nízkého finančního ohodnocení profese sociálního pracovníka.

„Nejistotu co se týče ekonomického zajištění prožíváme v sociální práci skoro všichni. Otázka peněz je samozřejmě tím základním stavebním kamenem, kterého se všichni bojíme...“ (R 13 Vladimír NO).

„Musí to člověka opravdu bavit, páč za ty peníze opravdu je to jak dobrovolná činnost“ (R7 Míša NO).

Köverová (2010) poukazuje na zápas mimovládního sektoru s nedostatkem financí a s určitou podporou sektoru vládního. Jsem přesvědčena, že tristní finanční ohodnocení sociálních pracovníků, zejména v neziskovém sektoru souvisí s nedostatečnou prestiží sociální práce jako profese. Toto stanovisko podporuje Horecký (2009), když vyjadřuje, že prestiž sociální práce zásadně souvisí s finančním ohodnocením profese.

Snad jen na dokreslení situace uvádím platové ohodnocení sociálních pracovníků, které je uveřejněno na portálu ministerstva práce a sociálních věcí v sekci zaměstnanosti v oddíle hledání zaměstnání. Jedná se o inzeráty, pracovní nabídky, na pozici sociálního pracovníka:

SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI V NEZISKOVÉ SFÉŘE

Sociální pracovnice v přímé péči , Praha

Dětské centrum

Mzdové rozpětí: od 11 480 Kč do 14 480 Kč

Sociální pracovníci v oblasti péče o seniory , Praha

o.p.s.

zkrácený úvazek

mzdové rozpětí: od 75,-Kč/hod

Sociální pracovník/pracovnice, Praha

Sdružení pěstounských rodin

Mzdové rozpětí: od 15 000 Kč do 17 000 Kč

Odborný sociální pracovník

Křesťanské sdružení nezisková organizace, ústecký kraj

Mzdové rozpětí: od 7 000 Kč do 17 000 Kč

Občanské sdružení, Olomoucký kraj

Sociální pracovník

Mzdové rozpětí: od 9 000 Kč do 16 000 Kč

Občanské sdružení (NO)

Jihomoravský kraj

Sociální pracovník

Mzdové rozpětí: od 11 000 Kč do 17 500 Kč

Občanské sdružení, Karlovarský kraj

Sociální pracovník

Mzdové rozpětí: od 18 000 Kč

Občanské sdružení, Liberecký kraj

Sociální pracovník:

Mzdové rozpětí: od 11 570 Kč

SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

Domov pro seniory XY příspěvková organizace, ústecký kraj (s dovětkem, že místo je vhodné pro absolventy)

Mzdové rozpětí: od 11 570 Kč do 12 550 Kč

Sociální pracovník v oblasti sociálně-právní ochrany dětí

Město XY střeďočekský kraj

Mzdové rozpětí: od 15 420 Kč do 23 200 Kč

Centrum sociálních služeb města XP, příspěvková organizace

Práce s osobami zdravými i zdravotně postiženými

Mzdové rozpětí: 15 280 Kč do 23 000 Kč

Sociální pracovníci v oblasti zdravotnictví , Praha

Městská nemocnice

Sociální pracovník a zdravotně/sociální pracovník

Mzdové rozpětí: od 20 000 Kč do 30 000 Kč

Domov pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace, Sokolov

Sociální pracovník

Mzdové rozpětí: od 20 000 Kč do 30 000 Kč

Centrum sociálních služeb, příspěvková organizace, Děčín

Sociální pracovník

Mzdové rozpětí od 15 280 Kč do 23 000 Kč

Skutečnost finančního ohodnocení sociálních pracovníků může odrážet i fakt, ke kterému se vyjadřuje Zita(2005), když upozorňuje, že část absolventů magisterského stupně oboru sociální práce nachází následně uplatnění v jiném oboru než je sociální práce.

7.6 Rozhodování sociálních pracovníků v okamžicích etických dilemat

Otázka k tématu 7.6: Setkáváte se ve své práci se situacemi, kdy se musíte rozhodovat s ohledem na morální správnost či nesprávnost svého jednání? Jaké situace to bývají?

Podle čeho se v takovém případě sám(a) řídíte?

Oslovení sociální pracovníci o etických dilematech hovořili a reflektovali je. Z uvedené otázky lze vyrozumět, že jejím cílem není primárně identifikace typů etických dilemat, se sociální pracovníci potýkají, ale spíše zjištění, na základě čeho se v okamžicích etických dilemat rozhodují, k čemu se vztahují a co jim eventuelně v těchto chvílích pomáhá. Sociální pracovníci pracující ve veřejných institucích se vyjadřovali, že v situacích etického dilematu se snaží skloubit platné právní předpisy a své svědomí či zkušenosti. Takto se vyjádřili 3 z 11 pracovníků. Dále nebyla zjištěna shodná řešení a názory na řešení etických dilemat:

„Bud' teda se musim striktně držet toho co mi samozřejmě ukládá zákon a nebo jdu cestou menšího zla, záleží na situaci. Kolikrát z těch kroků, které musím podniknout nejsem úplně nejšťastnější, ale bohužel prostě to ta práce přináší“ (R1 Aneta, VP).

„Prostě člověk jakoby morálně cítí, že to takhle jakoby mělo být, ale ví, že naráží na ten zákon, že to je špatně, tak prostě potom je to o tom, že teda jak se říká voláte od čerta k ďáblu, snažíte se, ptáte se a nejde nějaká - odstranění tvrdosti zákona, výjimka, nešlo by to jinak, tohleto tak, no to prostě, vždyť ten člověk to teď potřebuje tak a nebo tak, no a je to jakoby o tom, ale bohužel pokud vopravdu prostě narazíte a nejde to, tak jako ač morálně cítim, že to je špatně, tak s tím nic neudělám. A je to jako těžký se s tímhlectím vyrovnat“ (R9 Pavla VP).

„Rozhoduju se podle vlastních zkušeností víc než nějakými já nevím předpisy, asi ty předpisy jdou stranou, musejí splňovat taky, ale ty zkušenosti jsou asi větší, upřednostňuju je“ (R8 Ivana VP).

„Asi zkušenostmi, nějakým poučením z nějakých situací, které už nastaly z jiných případů, využití odborných znalostí nebo konzultace třeba s kolegy, jestli se třeba taky nějakou situací podobnou řešili, někdy se i řídím možná pocit“ (R 10 PD VP).

Jedna respondentka uvedla, že se ještě do takové vypjaté situace etického dilematu nedostala a pokud by se do ní dostala, řešila by jí na supervizi:

“Já myslim, že jsem se nedostala do situace, kdy bych já jako se cejtila, že vlastně musim dělat něco co je v rozporu jako s tím, co jakoby já eticky vnímám jako správný nebo nesprávný, no asi jsem se do toho nedostala, asi kdybych se do týdletý situace dostala, tak asi patrně si myslim, že bych jí řešila asi patrně někde na supervizi“ (R11 Jitka VP).

“Je to individuální, je možné něco někomu doporučit, nasměrovat, rozhodnutí je vždy na každém dotyčném člověku” (PN VP).

Jeden pracovník se vztahuje k etickému kodexu:

„V této práci řešíte stále nějaké morální vs. nemorální jednání. Třeba právě u těch nesvéprávných. Konkrétně finanční stránka těchto lidí, její nakládání s ní a jejich v podstatě uplná závislost na vás ale je to i tisíce drobných věcí denně kdy se musíte pořád rozhodovat. Určitě si myslim, že takovým základem je etický kodex sociálního pracovníka“ (text MěÚ VP).

Další pracovník nazval tuto oblast poeticky a odvolával se zejména na spravedlnost:

“Pro mě morálnost znamená mít jak bych to nazval slovy básníka "mít čisté srdce sociálního pracovníka pro spravedlnost" - abych prostě jako soudce, podívejte se, jako soudce ten taky musí prostě soudit spravedlivě, my jsme takový malí soudci, který vlastně rozhodujeme zda ten dotyčný ty peníze potřebuje a zda je dostane, tak mít čistý srdce, že jsem udělal všechno pro to, že ta výše tý dávky je správná” (R19 AMĚÚ VP).

Jedna pracovnice poukázala na pradávný mravní biblický princip, ke kterému se snaží vztahovat:

“Častokrát přicházím do rodin, jedná se o to, že se vlastně dostávám do opravdu nelehkých pozic v rodině, a tam se musím rozhodovat pod stresem, někdy neznám přesně ani ty okolnosti a tak někdy tam skutečně si musím tak nějak vyhodnocovat na místě, a to se snažím všechno objektivně posoudit, chtěla bych se hlavně rozhodovat spravedlivě, no možná, že v tom sehrává roli i ta situace, že bych řekla, že jsem i duchovně založená a snažím se hájit principy Bible, zejména právě ty morální” (R 18 Anonymka VP).

„Přiznat nebo zvýšit dávky někomu, kdo je nepotřebuje nebo řádně nevyužije (nepřizná skutečný majetek nebo je prohraje v herně)“ (Text MM VP).

Pracovnice, která pracuje v oboru krátkou dobu, sděluje, že je pro ni v této situaci důležité opřít se o pevný bod , který lze najít ve vedoucí pracovníci.

“No možná tam je i zhodnocení jakoby pak těch mimořádných okamžitých pomoci žejo kdy se mám rozhodnout jestli jako jim poskytnu nebo ne... jo, zhodnotím si jako tu finanční situaci a tu potřebnost. A taky další věc, že se musím poradit s vedoucí žejo... Bojím se toho, že kdybych jim to dala sama, že by pak vedoucí řekla nenene takhle ne... Je to pro mě jistota” (R20 PÚP VP).

Pracovníci z neziskové sféry se v tomto směru často odkazovali na své svědomí. 4 pracovníci z 11 uvedli, že se v situaci etického dilematu rozhodují podle svého svědomí, jeden z nich ještě nad svědomí postavil intuici, podle které se snaží řídit a která podle jeho sdělení pramení z jeho vnitřních postojů k zásadním otázkám.

“Záleží to pak na mym svědomí a já s tím pak jako že leckdy usínám jestli jsem se rozhodla správně nebo ne, tyhlenty otázky si samozřejmě pokládám..”.(R 16 PAD NO).

„Primárně podle svého svědomí... a myslím, si , záleží jak to má člověk prostě nastavený v sobě, že jako samozřejmě jsou daný pravidla, myslím si, myslím si, že moje svědomí se celkem shoduje se zákonnou úpravou fungování této země“ (R 12 Dagmar NO).

„Snažím se tak,abych jako jim nabídla všechny možnosti, abych měla před sebou čistý svědomí, že jsem jim prostě nabídla všechno co se dá a oni si musej z toho nějak vybrat a prostě fakt podle svého nejlepšího svědomí, jako abych těm lidem neublížila“ (R2 Lenka NO).

“V tom procesu rozhodování v těhle nejasnejch situacích se můžu ještě opírat o instituci organizace, to znamená, já mám možnost to konzultovat s duchovním, s kolegy v týmu v rámci intervize, se šéfkou, a pak teda máme jednou měsíčně supervizi, to jsou asi prostředky,

který využívám k tvorbě toho konečného rozhodnutí. Nakonec rozhodne asi vědomí nějakého svědomí jo... myslím si, že ještě výš stojí asi nějaká intuice, která je vystavěna asi na nějakých osobních základních postojích k nějakým otázkám“ (Roman 6 NO).

Pouze jediná respondentka z neziskové sféry (z celkových 11) se vyjádřila, že vnímá u sebe v situacích etických dilemat manipulaci směrem ke klientovi.

„Já třeba řeším to, takovou situaci, když klient se svobodně rozhoduje a vim, že se rozhoduje tak, že ho to poškodí a já mám hroznej jakoby vnitřní boj, že ho trošku někdy ovlivňuju tak, aby se rozhodl jinak. Že ho trošku jakoby - asi manipulace. Manipuluju“ (R4 Lenka 2 NO).

Jeden pracovník uvedl, že se v takových situacích obrací na supervizora, případně vyhledá konzultaci s odborníkem.

“Když koliduje nastavení formální proti nějaký představě o pomoci, pak jsou dobrý, když jsou nějaký metody, pak nějaká supervize a pak samozřejmě někdy v odborných věcech se člověk obrací na pomoc, protože vždycky je lepší se ujistit, když je něco závažného, vaše rozhodnutí nebo vaše rada má ovlivnit osud klienta, tak vždycky je nutný to zkonzultovat” (R 17 David NO).

Další pracovník zdůrazňuje etický kodex jako základní pilíř. Zároveň však upozorňuje na rozdílnost etických dilemat a reflektuje příklon k etickým pravidlům a zákonům, čímž je v oblasti oslovených sociálních pracovníků neziskových organizací jediný:

„Integritou každého sociálního pracovníka je nějaký etický kodex... Pokud se dostaneme, dostanu osobně do situace, kdy musím se rozhodovat, tak samozřejmě vycházím ze svých zkušeností, kterých ale není mnoho, a samozřejmě z toho co za prvé buď mi zákon umožňuje pokud je to možný a pokud ne, tak dost často se jakoby nechci říci jedním nahodile, ale každá situace má nějaké své řešení, každá situace je trošičku jiná, pokud mám potřebu rozhodnout se mezi tím co je správné a co je nebo co je ze zákona správné a co je podle mě nebo podle nějaké mé morálky, etiky správné, tak převažuje ta morální část“ (R 13 Vladimír NO).

Jedna pracovnice popisovala pouze pocity, které se u ní v souvislosti s etickými dilematy objevují.

„Takový jako v člověku to hodně se mlátí no“ (R7 Míša NO).

Zajímavý byl názor jedné respondentky, která uvedla, že situaci etického dilematu řeší podle vztahu ke klientovi.

“Etický dilemata jsou, je to z toho, jak jste říkala, mezi uživateli vzniká a mezi mnou nějaký vztah, teď kon nemyslím žádný jako přátelství nebo tak, ale je tam něco co třeba vim, že by mohlo uškodit ať třeba v rovině toho exekutorství nebo v rovině něčeho dalšího, tak se vždycky rozhoduje co jako mám udělat” (R 14 PDC1 NO).

A zazněl i názor, ze kterého je zřejmé, že dotyčná pracovnice se snaží nestavět do role toho, kdo by měl mít v této věci poslední slovo.

„Se třeba snažím tomu klientovi vpravdu tu situaci nastínit a nechat vybrat jako jeho“ (R3 Jana NO).

Jak je z uvedených citací zřejmé, pracovníci etická dilemata reflektují, vědí o nich, potýkají se s nimi. Pracovníci z neziskových organizací uváděli, že se v těchto situacích často rozhodují podle svého svědomí. K etickému kodexu jako k etické normě se vztáhli pouze dva pracovníci, a to jeden z veřejné organizace, druhý z neziskové organizace. Pro oslovené sociální pracovníky tedy etický kodex nebyl normou, ke které by se v první řadě vztahovali v případě etických dilemat. Podle mých zjištění vyšším pravidlem jsou, zejména pro sociální pracovníky ve veřejné správě, legislativní hodnoty – tedy platné právní předpisy. Sdělovali, že právní předpis nelze obejít.

7.7 Uplatňování moci v sociální práci

Otázka k tématu 7.7: Když se ve své práci setkáte s tím, že někdo má moc druhé lidi k něčemu přimět nebo jim v něčem zabránit, jak vám to připadá? Vnímáte to jako něco nutného a potřebného nebo jako něco nebezpečného a rizikového? V jakém ohledu a proč?

Přímo k této otázce se však vyslovilo pouze 5 pracovníků. Dva z pěti pracovníků, kteří se přímo k otázce moci vyjádřili, jí považují za negativní a rizikovou.

„Určitě je to velký riziko, protože lidi jsou korumpovatelný v dnešní době zvláště a ačkoliv se třeba například zrovna standardy kvality snaží tadyty rizika nějak jako eliminovat, tak si nemyslím, že je to vždycky jako úplně reálný a myslím si, že pak vopravdu záleží na nějaký morální výši danýho člověka, jestli prostě bude to, že má moc zneužívat“ (R 12 Dagmar NO).

„Vnímám jí spíš jako negativní, protože ačkoliv by to nemělo být, tak i tady v domově se setkávám, máme tady kolegy, kteří prostě by už nebo až zneužívají pomalu svou moc, prostě takže rozhodně negativně, takže je to rozhodně negativně“ (R 7 Míša NO).

Pouze dva pracovníci a byli to oba dva muži, uvedli, že racionálně vědí a považují za dobré, že existují instituce moci, z toho jeden však poukazuje i na její odvrácenou stránku:

“Racionálně vim, že samozřejmě je to potřebné, je to nutné, společnost musí mít instituce moci. Moje osobní nastavení je z nějakých důvodů, kterých jsem se nedopátral, spíš negativní. A teď bych jako šel do nějakých interpretací proč tomu tak je, dobře řekl bych mám se na pozoru před mocí, ať už vlastní nebo někoho jiného“ (R6 Roman NO).

„Pokud to vezmu z praxe, moc třeba nad některými mými klienty mají jejich opatrovatelé s tím, že oni vlastně jakoby přebírají zodpovědnost za toho člověka a mohou mu určovat co jakoby může dělat. Záleží opravdu na situaci, jsou situace kdy pokud existuje nějaká autorita, která může zatlačit, je to dobře“ (R 13 Vladimír NO).

Jedna respondentka vyjadřovala, že neziskové organizace žádnou moc nemají.

“My neziskovky jako žádnou moc nemáme co se týče, jako sociální pracovníci, protože to nemáme státem daný...” (R 14 PDC 1 NO).

Pracovníci veřejných organizací byli v této otázce také poněkud obezřetní. Konkrétně k otázce moci se jich vyjádřilo 7 z 11. Z toho pouze jedna pracovnice se vyjádřila, že moc je

riziková a negativní.

“Toto neuznávám, neuznáváme to tady, je to nebezpečné a rizikové” (PN VP).

Od dalších tří pracovníků zazněly názory, že moc je riziková a negativní, ale v určitých případech je její přítomnost nutná :

„Někdy jsou fakt situace, kdy ten uživatel, já nevím třeba u seniorů, že jo nějaký projevy demence, nemoc, tak tam asi je třeba nutné v rámci třeba, když mohlo by nastat ohrožení života, tak asi tam potom je nutné, aby nastoupil nějak, toho člověka k něčemu přimět, ale určitě jenom tady v těch výjimečných případech, jinak jsem samozřejmě proti tomu“ (R 10 PD VP).

„Uplatňování moci si myslím, že všeobecně určitě může bejt jakoby rizikový, ale člověk musí bejt asi jako hodně vopatrněj, ale myslím si, že je potřeba, aby někdo někde měl nějakou moc a moh jí uplatnit, protože to může bejt prostě k dobru věci, takže pakliže třeba já nevím v mé práci tu moc může uplatnit soud jakoby prostě nejčastějc, nedokážu si představit, že bych ted'ka jmenovala něco jinýho, tak jsem ráda, když ten soud jí může uplatnit a je ve prospěch toho klienta žejo“ (R 11 Jitka VP).

“Tady v centru celého toho dění stojí ten nezletilý člověk, to nezletilé dítě nezaopatřené dítě a tomu já potom podřizuju všechno ostatní. Nemám problém ani s tím, že vlastně v zájmu práv a -zájmů, ale třeba i zdraví a vývoje a následně výchovy, péče toho dítěte je nutné jednat i vůči těm ostatním, tedy zainteresovaným z pozice moci” (R 18 Anonymka VP).

Jeden pracovník poukázal na důležitost sebereflexe, kdy říká, že:

“Já se domnívám, že otázka moci je právě u nás sociálních pracovníků nejmarkantnější, nejškodlivější, protože může probíhat skrytě a s takzvaně dobrými úmysly... Je to záležitost včasného rozpoznání a uvědomění si pohnutek a motivů” (text MěÚ VP).

Další pracovník shrnul téma moci následovně:

“Ale tohle už tady bylo a bude. Prostě lidi si budou pomáhat, lidi si budou ubližovat” (R 19 AMěÚ VP).

Pracovnice Úřadu práce ČR poměřuje svůj vztah k moci měřítkem eventuelního přiznání dávky či možnosti určit klientovi místo a čas setkání:

“..Že bych řekla ne těm nedám dávku nebo to ne, já vždycky si jako řeknu jim podle toho, podle jejich situace jestli by měli nárok nebo ne, a pak je na nich samotnejch jestli voni si tu žádost podaj nebo ne, například že jo... jakoby co tam může bejt, že prostě že jim řeknu přijd'te ted' a ted', ale je tam další možnost, že když voni zavolaj, tak je přeobjednám ... no když tam mám pak lidi nazvaný po patnácti minutách, tak jim to takhle vysvětlím a domluvim se s nima na jindy tak to je ta moc no asi” (R20 PÚP VP).

V tomto tématu nelze jednoznačně specifikovat odlišný postoj u pracovníků veřejné správy a neziskové sféry, ale ani postoj shodný.

7.8 Pomoc nebo kontrola?

Otázka k tématu č. 7.8 : Domníváte se, že v rámci své profese spíše pomáháte lidem (klientům) nebo je kontrolujete ?

7 sociálních pracovníků neziskové sféry identifikovalo svůj způsob práce s klienty v kontextu pomoci a kontroly jako pomoc. Někteří pracovníci sdělovali, že v určitých okamžicích považují za nutnou i přítomnost kontroly:

„Já osobně mám pocit, že jim spíš pomáhám. Nicméně je to jako u dětí, tak jak říkali naši rodiče škoda každý facký, která padne vedle, když jsou malý. Ne že bysme klienty fackovali, to v žádném případě, ale někdy prostě je potřeba ten direktivní přístup. Já ho nemám moc ráda já to nedělám ani s dětma svejma ani jako se zaměstnancema, a tak, radši se snažim dohodnout“ (R2 Lenka NO).

„Spíš pomáhám, ale i kontroluju částečně , protože u nás je my vlastně lidi s mentálním postižením duševním onemocněním hlavně jako podporujem, aby byli co nejvíc samostatný a ta kontrola tam musí bejt, třeba kontrola v zaměstnání“ (R4 Lenka 2NO).

„Pomáhám. Je to daný typem organizace, je to daný posláním a je to daný téma službama, ty služby jsou ambulantní, jsou nedirektivní, to znamená, lidé přicházejí k nám prostě proto, že něco potřebují, nemáme potřebu a nemáme ani mandát dělat kontrolu... my spíše pomáháme, možná o to je ta moc nebezpečnější, že je skrytá možná v tom pomáhání, opravdu v těch vztazích“ (R6 Roman NO).

„U mě obecně je to teda o tom o té pomoci, o tom rozvoji“ (R 13 Vladimír NO).

“Vždycky jsem si říkala, že v rámci pomoci a kontroly, tak že spíš jako budu preferovat tu pomoc, jenže během tý profese, tak zjišťuju, že i kontrola je potřebná a není to špatně, to jako samozřejmě ne, jen jsem tak trošičku vždycky doufala, že spíš tam bude jakoby převážet hodně ta pomoc což jako si myslím, že jo” (R 14 PDC1 NO).

“Myslím, že jakoby tu kontrolu maj v rukou spíš jiný sociální pracovní, myslím si, že třeba kurátoři žejo nebo lidi z opspodu, že my našťestí tohlensto jako nemusíme třeba dělat a určitě je snadný jakoby toho zneužít žejo...” (R 15 Michala NO).

“Já bych ráda řekla, že pomáhám, a byla bych ráda, aby to vnímali i ty uživatelé, že jim pomáhám, ale bohužel v poslední době mám občas pocit, že kontroluju a zase to záleží jenom na jednotlivých těch lidech, těch uživatelích, ktej mám, že jo jsou lidi, který chtěj pomoc a tu pomoc přijímaj a snažej se společně” (R 16 PAD NO).

Jedna pracovnice z neziskové organizace jednoznačně vnímala svojí pozici optikou kontroly:

„Ve svý přímo profesi bych to spíš viděla jako že kontrola pomalu, aspoň teda co se týče těch peněz tak tam uplne kontrola, ale jinak pomoc, jako určitě je tam, ale spíš bych to viděla jako kontrola no, spíš ta pomoc tam je opravdu u těch klíčových pracovníků a těch co jsou ve výchově s nimi opravdu každý den“ (R7 Míša NO).

Dále zazněly názory, že :

“Tam musí být v rámci téhle konkrétní služby tam musí být průřez. Jo je tam pomáhání,

provázení, ale zároveň tam musí být kontrola, to je právě kvůli specifice té klientely. Takže i ta kontrola tam určitě je” (R 17 David NO).

“Já si myslím, že to je hodně jako kdyby vo tý podpoře těch klientů jako v nich vopravdu podporovat jestli to jde teda, jako kdyby já tu podporu vnímám někde jako kdyby na hranici tý kontroly a ty pomoci že to to je někde jako kdyby uprostřed“ (R3 Jana NO)

V rámci pracovníků ve veřejné sféře se jedna pracovnice vyjádřila, že striktně pouze pomáhá:
“Pomáháme, nemáme zpětnou vazbu..” (PN VP).

Další pracovnice taktéž preferovala pomoc s tím, že si uvědomovala, že občas aplikuje kontrolu na cílovou skupinu osob bez domova:

„Já jim pomáhám, v žádném případě nemám zájem nikdy nikoho kontrolovat to ne... No možná trošku o té kontrole taky, to hlavně u bezdomovců, tam asi se bez tý kontroly člověk asi moc neobejde“ (R8 Ivana VO).

Ostatní pracovníci se vyjádřili ve smyslu, že vykazují oba dva typy profesionální činnosti, že kontrolují i pomáhají.

„Profese soc. pracovníka v sobě nese obojí. Jak pomoc těm, kteří to skutečně potřebují, tak i kontrola těch, u nichž je zvýšené riziko zneužívání systému dávek hmotné nouze“ (Text MM VP).

„Myslím si, že se to hrozně prolíná, a že někdy cítím, že pomáhám, někdy prostě je to spíš o té kontrole, ale zase jak já si myslím, že ty názory jsou na to hrozně různé“ (R 10 PD VP).

“Někteří lidé nejsou schopni udělat něco aniž byste jim tu cestičku nevyšlapala a aniž byste neskontrolovala výsledek nebo jinak neintervenovala. Byl bych v tomto ohledu opatrný s posuzováním pomoci a kontroly” (text MěÚ VP) .

“Já bych se domnívala, že spíše kontroluju a v rámci ověření těch optimálních podmínek pro zdravý vývoj dítěte, který mám vždýcky, jak už jsem říkala, na mysli, je to nutné a vyplývá to z povahy práce ta kontrola, na druhé straně si myslím, že to jsou vlastně takové dvě spojené nádoby, že tím, že kontroluju, tak vlastně pomáhám” (R 18 Anonymka VP).

“Já nejdřív toho člověka vyslechnu, tak tím mu vlastně pomáhám, potom opatřím doklady, poradím mu, jak má vypsát to mu taky pomáhám, potom mu dám peníze, byť to nejsou moje peníze, ale státu, tak mu pomáhám, ale přitom současně v těchto věcech to kontroluju zda to co mi říká je pravda. Nebo když si vyžádám nějaký materiál, tak si vlastně zkontroluju zda co mi říká je správný, takže vono se to jakoby ta kontrola se s tou pomocí prolíná, jakoby tvořili jeden provaz” (R 19 AMěÚ VP).

„My bychom se měli v rámci své profese snažit více pomáhat než kontrolovat, ale jde vlastně o to, že ta pomoc ve všech případech nefunguje a někdy ta kontrola je zase nezbytná“ (R1 Aneta VP).

Dvě pracovnice uvedly, že pomáhat je baví, že je to pro ně příjemnější činnost, kontrola je nebaví.

„Kdybych to měla brát z pohledu veřejnosti, tak jsem ten vošklivej kontrolor určitě, ale jako

kdybych měla jenom kontrolovat, tak tu práci nedělám, to by mě nebavilo, jo, mě nebaví prostě někam chodit, furt hudrat, nadávat, rozčilovat se, to mě nebaví a jako myslím si, že to je o tom, jak to člověk si umí jakoby v tom terénu si nastavit“ (R9 Pavla VP).

„Já si myslím, že to je takový to klasický, že to je půl na půl, což prostě samozřejmě není úplně příjemný a člověk sám si vlastně v sobě jakoby řeší jestli pomáhá nebo kontroluje, je to takovej mix mnohdy nepříjemnej, protože samozřejmě myslím si, že příjemnější je pomáhat, než kontrolovat, ale ta naše práce vopravdu půl na půl, takže bylo by nefér; kdybych ted' řekla, že určitě nekontroluju, prostě jo, je to daný“ (R 11 Jitka VP).

Jedna pracovnice sdělovala, že vnímá svojí práci optikou kontroly, zároveň uváděla, že s tímto konceptem není spokojená:

"Tak mi to přijde takový kontrolní jo, i když bych radši, aby to bylo jako spíš ta pomoc jakoby víc se jim věnovat... je to takový jako kontrolní, i když si myslím, že to není správně... Chtěla bych tu pomoc víc no jako někdy prostě, když je ten čas žejo, že ty lidi přijdou a zrovna nikdo není vobjednanej, tak se snažim se jim věnovat co nejdýl tak jim fakt hledám i na internetu třeba něco, když sama nevím stoprocentně nebo tak" (R20 PÚP VP).

Zobecňuji tedy, že sociální pracovníci zaměstnaní nevládními neziskovými organizacemi upřednostňují a preferují jako způsob práce s klienty v rámci konceptu pomoc - kontrola - více pomoc. Tento závěr koresponduje i se závěry některých autorů, které se tématu věnují - například Květenská (2008). Na teoretické úrovni se problematice konceptu pomoci a kontroly věnuji v kapitole 3.2.

7.9 Konstrukce obrazu sebe sama v profesi sociální pracovník

Otázky k tématu 7.9:

Co pro vás osobně znamená vaše profese? Jak se jako sociální pracovník (pracovnice) cítíte? Prožíváte ve své práci někdy nejistotu? Pokud ano, v jakých situacích nejčastěji?

7 pracovníků z veřejných organizací uvádělo, že je jejich práce baví, naplňuje, že vnímají pocit užitečnosti a radosti či uspokojení z pomáhání. Jeden pracovník sděloval, jak k tomuto postoji dospěl až po určité době. Pouze jeden pracovník vyjádřil, že jeho profese je pro něho jen zdrojem obživy.

"Jako pro mě to znamená pořád ten pocit toho, že jako je ta práce moje užitečná, je potřeba, bez ní by to nešlo, to jsem si vědoma a jako přináší mi to, zatím mi to jako pořád přináší jakoby to uspokojení, ten pocit toho, že za sebou vidím výsledky. Já bych asi nikdy nemohla dělat něco kde bych za sebou neviděla výsledky“ (R9 Pavla VP).

“Uspokojení z práce, dáváme lidem, je to pozitivní” (PN VP).

“Ze začátku to pro mě byla pracovní povinnost...postupem času, jak jsem jí dělal dýl a dýl, tak jsem se seznamoval, možná tím, jak jsem stárnul, tak jsem se seznamoval s těmi jednotlivými lidmi, případy, jak žijou a najednou jsem zjistil, že nechci být jenom nějaký administrátor, kterej administrativně to zpracovává, ale i voni mě obohacovali svými příběhy, jsem si

uvědomil, že jsem bohatší, prostě snažil jsem se vcítit do toho jejich života, jak voni to prožívají, to byla taková jakoby druhá etapa a dneska spíš než administrativní práce je to pro mě těm lidem nějakým způsobem pomoci ...” (R 19 AMĚÚ VP).

“Nevěděla jsem, jestli se tahle profese pro mě někdy posláním stane, protože předtím jsem v téhle profesi nepracovala, ale vzhledem k tomu, že jsem pochopila o co tady jde, a jsou tady středem zájmu ty zájmy nezletilých dětí, postupně tak jako prostupuju do těch jednotlivých problémů takže já bych řekla dneska už, že ta moje profese se pro mě už posláním stala” (R 18 Anonymka VP).

„Mě ta práce skutečně jako baví, to jsem ráda mezi lidmi a těší mě, když nastane nějaká situace, že uživatel i ocení tu moji práci... tak to je fakt jako hezkej pocit“ (R 10 PD VP).

„Mě baví ta přímá práce s tou rodinou, takže tam se cejtím jakoby dobře, to mě baví“ (R 11 Jitka VP).

Jeden pracovník velmi pragmaticky reflektoval, že tato práce pro něho znamená zdroj finančních prostředků.

“Moje profese pro mě především znamená zdroj finančních prostředků ... šel jsem sem s jasným cílem – být zaměstnán a moct zaopatřit sebe i rodinu”(text MĚÚ VP).

Jedna pracovnice vyjádřila, že by se cítila lépe pokud by vnímala pozitivnější odezvu veřejnosti směrem k sociálním pracovníkům, zdá se tedy, že jí trápí nedostatečná prestiž této profese:

„Cítila bych se možná o něco líp, kdybych vnímala jakoby stran veřejnosti větší uznání těm lidem, nepotřebuju to jako vůči sobě samé, ale celkově vůči sociálním pracovníkům jako celku, prostě lidem, kteří pracují s lidmi, protože na jednu stranu je to taková profese trošku jako že nevděčná“ (R1 Aneta VP).

Další pracovnice vyjadřovala, že jí v této její profesi velmi pomáhá zkušenost ze zdravotnictví:

„Kdybych měla vnímat sociální práci před těmi čtyřiceti lety, čtyřicetidvěmi lety, když jsem začínala, tak jsem byla mladá a mě docela ta práce sociálního pracovníka u práce se starými lidmi mi byla - nemůžu říct nepříjemná, ale ne zrovna jsem jí rozuměla, takže si myslím, že ta práce toho zdravotníka těch třicet let pro mě byla obrovským přínosem a že to v těch posledních deseti letech co pracuju jako sociální pracovník, jsem z toho mohla obrovsky čerpat“ (R8 Ivana VP).

Další názor zazněl, že:

“Jako bejt v oboru žejo, takže toho jsem si jakoby dosáhla, to bylo pro mě důležité, že sice třeba jo, jsem si říkala, dojíždím daleko, tím že to mám z Biliny, ale bylo to zase pro mě prioritní, že tam je teda obor, že mě to bude jako naplňovat což mě naplňuje” (R20 PÚP VP).

Jediná pracovnice vyjádřila určitou obavu ve své profesi:

„Často se cítím ohrožena nejistotou, agresivitou klientů. Ale jsou i případy, kdy mám dobrý pocit, že jsem někomu pomohla v tíživé životní situaci. Ale takových případů si myslím, že je

menšina“ ... (Text MM VP).

Oslovení sociální pracovníci veřejných organizací sdělovali, že se pohybují v kruhu jasných a stanovených předpisů a práv, které jsou legislativně stanoveny, dále uváděli, že jsou vázáni povinnostmi ke svému zaměstnavateli a rovněž vyjadřovali, že je zavazují profesní pravidla a normy jako je například etický kodex. Rovněž bylo z jejich sdělení zřejmé, že jsou zaštitěni organizací a domnívám se, že výkon takové profese je v tomto smyslu možné nazvat institucionalizací sociální práce. Rámec instituce však podle Matouška (2001) umožňuje legitimní zásah do života klienta ze strany sociálního pracovníka. 7 z 11 oslovených sociálních pracovníků veřejné sféry však přesto uvedlo, že je jejich práce baví, že je jejich práce naplňuje či že jí vnímají jako poslání.

Zároveň však někteří pracovníci vyjadřovali pocity nejistoty. Pracovníci veřejné správy vyjadřovali i nejistotu existenční :

“Bojím, že přijde nějaký pokyn, že snižování nebo slučování s někým a že pro mě tam nebude místo. Další mám takovou nejistotu v tom, že nemám oporu ve svých nadřízených. Tam je to hlavně daný, když jsem v nějaký věci nejistej nebo potřeboval bych, když něco provedu špatně, takovou oporu, ne hned výtku a hned hrození zákoníkem práce a rozvázáním pracovního poměru” (R19 AMěÚ VP).

“Pokud je rozhodnuto, že se bude propouštět, neboť nemám VŠ” (Text VP).

5 pracovníků veřejné sféry z celkových 11 vyjádřilo nejistotu v oblasti přímé práce, kdy zvažují možnosti intervencí v rámci práce s klientem:

„Mě teda jakoby třeba znejišťuje, když se třeba já nevím stane situace, že se tomu klientovi nedá pomoc, což se mi prostě třeba někdy stane, protože u nás na úřadě se to řeší takhle a u našeho soudu se to řeší takhle a u jinýho soudu je to jinak a u jinýho úřadu je to úplně jinak, jo takže prostě ta situace toho klienta je, pak třeba nejde vošetřit úplně dobře nebo podle toho jak by si člověk představoval, tak to mě jako znejišťuje, že vlastně jako jo i ty zákony prostě se daj vykládat různě“ (R 11 Jitka VP).

“Nenazval bych to nejistota, spíš v člověku někdy hlodá červík v hlavě jestli skutečně zvažil všechna pro a proti, jestli posoudil situaci toho člověka komplexně” (text MěÚ VP).

“To je práce, kde asi ta jistota ani není na místě a myslim si, že takovou tu nejistotu, že je to i dobře, protože tady by se člověk neměl nikdy cítit tak moc jistý” (R 18 Anonymka VP).

„My se pořád pohybujeme na takovym hodně tenkym ledě. Nejde říct, že jakoby všechno bylo tak jasně, striktně na jedny straně okleštěný a upravený tím zákonem, že bych přesně věděla, že udělám tohle, tohle, tohle a tím pro mě ten případ končí.“ (R9 Pavla VP).

„Tu nejistotu, to určitě prožívám velmi často. Jako ty otázky, jestli to dělám dobře tu práci, nebo jestli třeba jsem nevystupovala - ted' mluvím třeba hodně i o tom azylovym domě, příliš autoritativně, jestli jsem dala té uživatelce prostor k volbě, k nějakýmu jejímu rozhodnutí, jestli jí vůbec můžu věřit, jestli zase mi nelže, jestli to má vůbec smysl jo jí znova pomáhat, když třeba není žádná odezva, no, jako já bych řekla, že prostě tu nejistotu cítím jako velmi

často“ (R 10 PD VP).

Pracovnice, která pracuje v oboru krátce, vyjadřovala svoji nejistotu následovně:

"Snažím jako poradit lidem, a když si tím nejsem stoprocentně jistá, tak jim to řeknu a spíš je vodkážu na někoho kdo se v tom specializuje žejo, jo, ta nejistota tam určitě je, že pracuju v oboru jenom krátce, takže jako tam je, ale většinou jim to řeknu že nejsem vševědoucí že jo" (R20 PÚP VP).

Zároveň však tato pracovnice reflektovala svoje pocity z výkonu přímé práce:

"Je to to, co jsem prostě chtěla dělat, takže jsem tak spokojená no, akorát teda je ted'ka jako těžký to, že právě mám míň peněz že jo a musím dojíždět, což do toho dávám jako spoustu peněz, takže jako spokojenější bych byla, kdyby ty peníze byly stejný, ale nemusela bych dojíždět, že jo, kdyby to bylo někde v mym blízkym okolí, ale jinak třeba prostě přítel už mi říkal - jako tak toho nech za ty peníze a já říkám, no ale já jsem spokojená, mě to naplňuje, jo takže prostě tohle mě furt drží, no jinak co mi to bere, občas trošku sílu, jo, ale jako fakt jsem spokojená no" (R20 PÚP VP).

Oslovení sociální pracovníci neziskového sektoru představovali obraz o své profesi, v rámci kterého vyjadřovali, že je jejich práce velmi baví a zdůrazňovali, že cítí sebeuspokojení z pomáhání druhým, jeden pracovník dokonce sděloval, že práci vnímá jako poslání a jeden pracovník neváhal použít slovo hobby - jeho práce je pro něho koníčkem. Pouze jeden pracovník sdělil, že je pro něho motivující práce v mladém a neformálním kolektivu, zatímco práce samotná mu bere klid a jedna pracovnice se nevyjádřila přímo, že by práci vnímala jako poslání, ale reflektovala, že je to práce, kterou vždy chtěla dělat a kterou by chtěla vykonávat i do budoucna. V tomto pozitivním smyslu o své profesi se vyjádřilo 9 sociálních pracovníků neziskového sektoru z celkových 11 pracovníků.

„Někdy si říkám, jestli to není moc sobecký, že to možná dělám ze sobeckých důvodů, že prostě to vlastní sebeuspokojení z té práce je pro něj taky důležitý a tak jak to je, že většinou to vychází třeba z dětství, kdy to nebylo úplně třeba ideální, v tom dětství, tak člověk si tam vykompenzuje někde nějaký tyhlensty nahrážky, tak je to samozřejmě i u mě, vím, kde jsou jakoby nějaký moje třináctý komnaty zavřený...“ (R2 Lenka NO).

„Já se cejtím dobře, protože je to takový, je to hodně široký, je to hodně vlastně věci s těma klientama proberem a je to a nejenom vo té práci a vo nějakých pravidlech a vo tom co ten sociální pracovník může a nemůže, ale i o tom, že vstupuju do toho jejich života a že třeba jsem pro ně užitečná a že jako kdyby oni projevujou celkem nějaký vztah, takže i nějaká zpětná vazba, že tam je, že mě to nějakým způsobem jako uspokojuje nejen to, že třeba dělám užitečnou práci, ale nějak jako emocionálně, takže vidim, že to má nějaký smysl!“ (R3 Jana NO).

„Mám ráda svojí práci, ráda pracuju s lidma, jsem taková jako spokojená, že můžu někomu pomoci. to asi teda mám v sobě nějak jako že hrozně mě nadchne když vidim výsledek, třeba i maličký“ (R4 Lenka 2 NO).

„Opravdu v tom původním významu slova vnímám to jako možná nějaké své poslání a třeba i v nějakým metafyzickým smyslu, ne že bych chodil, rozhlašoval to, ale myslím si, že to prostě v životě dělat mám, jo“ (R6 Roman NO).

„Mně to přináší strašný uspokojení, protože opravdu dochází k té pomoci těm lidem“ (R7 Míša NO).

„Co se týče té práce, tak se cejtím jako ryba ve vodě, hrozně mě to baví, naplňuje, vidím v tom smysl, ať už mně třeba i pacienti nebo ty lidi zrcadlej zpátky, že teda jsou vděčný, že se jim, že jsou spokojený s tím co děláme, jak to děláme, jak s nima jednáme, nebo ať to prostě nedělaj, tak si myslím, že jsem tady co platná a baví mě to, takže samozřejmě to trochu bere čas, trochu mi to bere sílu, že pak člověk doma jako je občas vyždímanej, ale co se týče té práce, tak opravdu je to jako pro mě úžasný“ (R 12 Dagmar NO).

„Často mi bere klid a natahuje nervy, to je normální asi jako v každé jiné práci, co mi dává, dává mi to, že pracuju s mladými lidmi, s lidmi, kteří i když to jakoby není někdy úplně nejlepší, mají nějaké své názory, dá se s nimi ještě pracovat, dává mi to pocit, že můžu pro ně něco udělat, asi tak a zároveň mi to přináší práci v příjemným kolektivu, v oblasti, která je tak trochu neformální“ (R 13 Vladimír NO).

“Mám takovej dobrý pocit sama ze sebe že někomu pomáhám, jak říkám, nejsou to velký výsledky, nevidím tam prostě nic jako světobornýho nebo že bych někoho spasila, ale já vždycky mám strašně radost, když můžu pomci nebo když se něco povede malýho..” (R 14 PDC 1 NO).

“Jsem prostě ráda, že můžu bejt prospěšná, že bezvadný, že mám třeba úžasný v tomhleto i zázemí doma, že rodina, přátelé jakoby oceňujou to co dělám, že jakoby tomu rozumí” (R 15 Michala NO).

“Pro mě bylo asi nejtěžší se smířit s těma , s tou cílovou skupinou, se kterou pracuju, která je pro mě dost náročná, protože je hodně různorodá... já to úplně neberu jako nějaký poslání, to jsem možná měla v těch sedmnácti letech, jako pocit, že zachráním celej svět, to hodně rychle vopadlo, samozřejmě, teď už to spíš beru jako svoji profesi, je to moje profese, kterou dělám chtěla jsem dělat a nejspíš doufám i budu dělat nadále, a vlastně ani nevím co bych dělala jinýho” (R 16 PAD NO).

“Já tuhleto práci mám v podstatě i jako konička se dá povědět, protože já jsem k obecně humanitním vědám a podobnejm činnostem tihnul už jako ve svym volnym čase ještě jako policista, takže pro mě je to vlastně takový vyvrcholení a pro mě vlastně vopravdu se dá říct, že to je hobby vlastně no...” (R 17 David NO).

I pracovníci neziskových organizací hovořili o nejistotě ve své profesi. 4 pracovníci z 11 spojovali nejistotu s oblastí financí:

„Teď jsme měli hodně velkou nejistotu a máme pořád jestli to vyjde, je to hlavně finanční, jestli vůbec budeme existovat od příštího roku, je tady hodně nejasná jakoby oblast toho financování, my jako neziskovka si musíme průběžně psát nějaký žádosti o granty, projekty, ne

vždy to vyjde žejo prostě tam jsou různé podmínky, takže asi to financování, že člověk neví, jestli příští rok bude v práci tady a nebo ne“ (R4 Lenka 2 NO).

„Taková úplně pragmatická jako oblast, momentálně hodně výrazná jsou finance. Protože máme problémy s financováním, máme finance do konce roku, s tím, že jsme měli slíbený na další tři roky, ale oni nebudou, takže jsme teďka v srpnu, v červenci a v srpnu psali projekt zase na další roky, ale je to, jako prostě nemáme jistotu vůbec, nevíme co bude za půl roku,“ (R3 Jana NO).

„Jistej typ nejistoty je třeba už materiálního charakteru, jo práce na projektu z roku na rok, tak jako nějaký plánování, nějaký rozvoje týmu, to prostě nejde, protože nevíme jestli bude dotace nebude dotace a jestli nebudeme nucený dělat úplně jinou práci“ (R6 Roman NO).

„Nejistota je furt žejo, záleží na klientech, máme klienty, tak máme práci, nemáme klienty, nemáme práci“ (R2 Lenka NO).

Další pracovníci neziskových organizací vyjadřovali, stejně jako pracovníci veřejné správy, nejistotu v oblasti přímé práce s klienty. Tento typ nejistoty sdělovalo 6 z 11 pracovníků neziskové sféry:

„V momentě, kdy se o něčem rozhoduješ, něco, co není úplně jednoznačný, něco co třeba nemá dobrý východisko, v tu chvíli to prožívám jako nejistotu, ta nejistota spočívá v obavě, jestli jsem rozhodl správně, jestli nepoškodím toho člověka, jestli jsem něco nezanedbal, je to nejistota“ (R6 Roman NO).

"Já myslím, že rozumnej člověk si není úplně jistej, jednak občas je to nejistota co se týče zpětný vazby třeba ze strany vedení, protože ne vždycky ta komunikace je úplně ideální, ale taky je to samozřejmě nejistota co se týče toho vkladu mé osoby do osoby pacienta nebo klienta teda v sociálních službách a jeho rodiny." (R 12 Dagmar NO).

"Vlastní jakoby nejistotu s přímou prací s klienty neprožívám. Někdy samozřejmě ano, ale ta nejistota většinou pramení z toho, že člověk jakoby odporuje tomu, co jsem říkal na začátku, že by měl nechávat práci, netahat si práci domu" (R 13 Vladimír NO).

"Musím se rozhodnout podle sebe, je to, za ty rozhodnutí si nesu následky já sama, že jo, tak proto možná jsou ty pocity občas nejistoty, našťástí v hodně případech se můžu poradit, takže to je taky dobrý, to mi pomáhá, v tom mém stavu a myslím si, že to je teda dobře, že tam je, furt nejsem suverénní v určitejch rozhodnutích, myslím si, že to tak má bejt prostě" (R 16 PAD NO).

"To je asi nezbytnou součástí osobnosti...když je někdo sebevědomý, tak je to špatně, takhle bych to obecně řekl" (R 17 David NO).

"Je to třeba v oblasti finanční že jo že víte, že ten člověk prostě celý život se bude topit v dluhách a není v podstatě v téhle fázi pomoci. A to je hofně jako těžký. Že se snažíte pak udělat jakoby co se dá kolem, ale že prostě s něčím se nedá udělat nic" (R 15 Michala NO).

Rozdílné vnímání sebe sama v profesi sociálního pracovníka lze identifikovat u sociálních pracovníků neziskové sféry zejména v oblasti nejistoty, kterou tito oslovení sociální

pracovníci prožívají, o které hovořili. Tito pracovníci uváděli, že nejistota je pro ně spojena nejistotou finanční, spojují ji s nastavením a fungováním financování neziskového sektoru. Oslovení sociální pracovníci veřejné sféry sdělovali, že nejistotu vnímají zejména v oblasti přímé práce s klienty, v oblasti dilemat.

7.10 Měření úspěšnosti pracovních výsledků

Otázka k tématu 7.10: **Myslíte si, že lze nějak měřit úspěšnost pracovních výsledků v sociální práci?**

Měřitelnost pracovních výsledků je jedním z ukazatelů, o kterých hovoří Zita (2005) jako o ukazatelích, které směřují k uchopení profesní identity sociálního pracovníka.

Měření úspěšnosti pracovních výsledků v profesi sociálního pracovníka je problematické. Problém lze vnímat zejména v té skutečnosti, že se jedná o velmi individuální záležitost, kdy není přímo jasné a uchopitelné co lze považovat za úspěch a co ne. Zároveň je možné pozorovat velký rozdíl v jednotlivých cílových skupinách klientů sociální práce. Z rozhovorů s oslovenými sociálními pracovníky bylo zřejmé, že někteří pracovníci se k tématu ne příliš ochotně vyjadřovali.

U sociálních pracovníků neziskových organizací zazněly názory, že určitým vodítkem pro měření úspěšnosti by mohly být standardy sociální práce a zejména individuální plánování. Takto se vyjádřili dva pracovníci z celkových 7, kteří se k tématu vůbec vyjádřili.

“První co když mě napadne, tak to jsou individuální vlastně plány a tam v rámci toho cíle. Jako měřit - jako kvantitativně, to je tak strašně, jakoby to je, když píšete projekty, tak taky musíte psát kolik klientů jako přesně budete mít, já tohlesto jako zrovna nemám moc ráda, ale chápu, chápu to, že prostě člověk potřebuje dát nějaký číslo nebo potřebuje jako kolik lidí jako přijme...nevím, jestli se to dá jako zobecnit” (R 14 PDC1 NO).

“Myslím, že teď trošku to umožňují standardy kvality že jo, že trošku se dá porovnat třeba aspoň práce v jednotlivých organizacích” (R 15 Michala NO).

K otázce měření se vyjádřili i pracovníci – muži, kteří reflektovali rozdíl mezi kvantitativním (statistickým měřením) a měřením co do hloubky a kvality práce s klientem:

„Klasika že jo, tak máme teď OK systémy, takže krásně píšeme čísilka, nakonec výše dotace se vydělí počtem těch čísílek a vyjde nám nějaká efektivita a hodně o tom uvažuju, hodně o tom uvažuju, a právě v souvislosti třeba s pochybnostma, který jsem měl s potřebou obhajovat tu práci jako nějakajma tvrdejma faktama, autentická moje zkušenost je ta, že to co já třeba považuju za největší třeba úspěchy ve své práci, to nikde nevykážu prostě jo... Myslím si, že se nedá měřit úspěšnost tý práce“ (R 6 Roman NO).

„S měřením jakýchkoliv výsledků v oblasti práce s lidmi je to vždycky těžký. Takže určitě neexistuju žádné tabulky, neexistuju žádná žádná procentuelní úspěchy, které by se daly vypočítávat, já si myslím, že úspěšnost sociální práce je podle mého názoru aspoň v tom, že vám klient třeba aspoň jednou za rok napíše, že se ozve zpátky, že když s ním děláte nějaké

zhodnocení, nějakou zpětnou vazbu, tak se vám pozitivně odvděčí nebo máte z toho dobrý pocit“ (R 13 Vladimír NO).

„Jaký hledisko si vezmete na to měření, jaký měřítko, pokud to budou nějaký formální věci, to znamená statistický systém, tak to je jedna možnost, že to je to co já třeba nemám rád, protože to nemá prostě žádnou vypovídající hodnotu, ale instituce zase na tohle slyší, ale potom je to další část a to jsou zpětné vazby od klientů především, zpětné vazby od klientů.“ (R 17 David NO).

Další pracovnice uvádí rovněž měření v oblasti kvality odvedené práce.

„Myslím si, že to jde. Že by přímý nadřízený třeba vobčas měl jít za těmi klienty, za těmi pacienty a poptat se - tak co jak to jde, je všechno v pořádku, spokojenej a tak dále, ačkoliv je to samozřejmě těžší než změřit délku vykopané díry u dělníka, si myslím, že to jde“ (R 12 Dagmar NO).

Jedna pracovnice se vyjádřila, že nad tímto vůbec nepřemýšlí:

„Já nad tím taky nepřemejšlim, protože kdybych nad tím přemejšlela, tak by mi třeba z toho mohla bejt smutno někdy“ (R 16 PAD NO).

Je možné shrnout, že 4 sociální pracovníci neziskové sféry ze 7, kteří se k otázce vyjádřili, se shodli na tom, že úspěšnost pracovních výsledků v sociální práci měřit nelze. Dva pracovníci hovořili o zpětné vazbě, kterou dává klient ať už přímo pracovníkovi nebo přímému nadřízenému, v jejich pohledu klient by měl být tím, který může hodnotit jistou úspěšnost pracovních výsledků. Jedna pracovnice sdělila, že o této skutečnosti nepřemýšlí a neuměla k ní zaujmout žádný postoj.

K pracovníkům z veřejného sektoru je třeba uvést, že jedna pracovnice uvedla, že se tímto nezabývá, stejně jako to uvedla jedna pracovnice neziskové organizace .

„Více méně se tím ani jako moc nezabývám, radši... prostě jako ta práce je vo tom, že ten klient jako tady je aktuálně a s tou rodinou se pracuje než se zaobírat tím jako jako nějakou bilancí úplně, myslím si, že nebilancuju“ (R 11 Jitka VP).

Pět pracovníků veřejné sféry se vyjádřilo, že toto měřit nelze, rozhodně ne čísly:

„To je skutečně velmi těžko, protože je to tak individuální, jo, že třeba co pro někoho může být úspěch, tak pro druhého třeba nikoli a vlastně, aby se to dalo posoudit, tak by musel ten, kdo by to hodnotil, znát celý průběh třeba té práce s tím uživatelem... nevim, jak to lze měřit“ (R 10 PD VP).

„nelze, nemáme zpětnou vazbu“ (PN VP).

„Podstata asi v tom je to, že co je pro jednoho úspěchem, může být pro druhého člověka prohrou, takže tady bych neviděla, že by se to dalo nějakým způsobem měřit ta úspěšnost“ (R 18 Anonymka VP).

„Pokud jde o statistiku, tak je nutná - ano statistika v počtu spisů, určitě, statistika v ušetřených penězích taky že jo, to je hrozně důležitý, ale už tyhlensty kolik udělám spisů... kolik i času jsem na počítači, kolik minut mluvím s lidma, to se dá všechno změřit, ale jsou

tady věci, který se změřit nedaj. A to je vcítění se do potřeb toho člověka, čas, který mu já věnuju nad rámec toho, že se mu snažim pomoct, že někam zavolám nebo tak podobně, a nebo i takový jakoby popovídání s ním, to se změřit nedá a budete se divit, tohle tvoří podle mýho třetinu tý mojí práce” (R 19 AMěÚ VP).

“Nelze”...(Text MMVP).

Jeden pracovník se vyjádřil ve smyslu, že hovořit o úspěšnosti v sociální práci z hlediska pracovníkovy práce může pouze klient.

„Měřit číslý rozhodně nelze...Míra úspěšnosti sociálního pracovníka nebo o míře úspěšnosti jeho výsledků snad může hovořit jenom klient, ten který je na druhé straně stolu a který má možnost pocítit práci sociálního pracovníka na “své kůži” (text MěÚ VP).

Další pracovnice poukázala na dvě roviny, z nichž jedna je vnitřní spokojenost pracovníka s vykonanou prací a druhá rovina je splnění určitých formálních požadavků.

„Asi jsou tady, jsou asi dvě takový roviny, jedna rovina je to, že je člověk sám spokojen s tím, co pro toho někoho jinýho udělal, pak je další rovina, je to úspěšnost nějakýho já nevim docílení, třeba i organizace potřebuje a potom je ten úspěch, ta úspěšnost a ta spokojenost ve své vlastní duši, nakolik jsem pomoh“ (R 8 Ivana VP).

Pracovnice, která pracuje v oboru krátkou dobu, uváděla jako nevyhovující nedostatek času na klienty a z toho vyplývající problematiku měření úspěšnosti výsledků:

“Když by právě byl větší čas na ty klienty a člověk by s ním měl čas to řešit a vyřešil by to že jo, asi by třeba jim pomoh se osamostatnit, aby nebyli přímo závislí na těch institucích, takže určitě tím by se to pak dalo měřit ty výsledky” (R 20 PÚP VP).

Sociální pracovníci veřejné sféry nejmenovali ani v jednom případě standardy kvality nebo individuální plánování jako prostředek k hodnocení či měření úspěšnosti pracovních výsledků. 5 pracovníků z 11 sdělovalo, že tyto úspěchy v profesi sociálního pracovníka měřit nelze. Domnívám se, že tato skutečnost vyplývá z odlišné pracovní náplně pracovníků veřejné správy a neziskové sféry. Toto tvrzení lze podpořit i vyjádřením jedné pracovnice veřejné organizace, která uvedla, že

“Státní sociální úředník není to samé, jako soc. pracovník neziskové organizace...” (Text MM VP).

7.11 Kontext organizace v profesi sociálního pracovníka

Otázka k tématu č. 7.11:

Ovlivňuje podle vás práci sociálního pracovníka organizace, ve které je pracovník zaměstnán? Pokud se domníváte, že ano, můžete uvést jak?

K ukazateli kontext organizace uvádím, že se k němu vyjádřili všichni respondenti a žádný pracovník, ať už z veřejné sféry nebo z neziskového sektoru neuvedl, že by organizace neměla vliv na přímou práci sociálního pracovníka.

Zaznamenala jsem však různé způsoby přístupu k tomuto ukazateli. Sami oslovení sociální

pracovníci neziskové sféry vyjadřovali, a to celkem 3 pracovníci, že je rozdíl mezi jednak hierarchií organizací v neziskové sféře a ve veřejné sféře a jednak i v postoji té které organizace k sociálnímu pracovníkovi.

“Rozhodně to maj prostě jinak sociální pracovníci na magistrátu a jinak třeba v těch neziskovkách” (R 15 Michala NO).

“Pokud to vedení nefunguje, tak prostě to nejde, tak dřív nebo později stejně všichni z té organizace odejdou, protože zrovna ta sociální sféra, ta sociální práce je důležitá ta podpora vod toho vedení tam, důležitý prostředí..., dáváte spoustu sil těm lidem, tak je potřeba, aby tam bylo vidět, že za váma někdo stojí, ta podpora toho vedení je důležitá” (R 16 PAD NO).

„V oblasti nestátních neziskových organizací se většinou přistupuje k takovému jakoby neformálnímu přístupu k práci, k řízení a podobně, je to prostě jiný než úřad ...“ (R 13 Vladimír NO).

Pouze jediná pracovnice neziskové organizace hovořila o tom, že není spokojená s postojem nadřízených ve své organizaci k ní jako k sociální pracovníci.

“Přicházím o iluze o svých kolezích a o tom, že často lidi prostě něco jinýho deklarují a něco jinýho dělají a tak , což teda já jako takovej ne snílek, ale věčnej optimista, jako občas člověk dostane přes packy no tímhleťim” (R 12 Dagmar NO).

Zbylí pracovníci neziskové sféry se vyjadřovali o svých organizacích pozitivně pozitivně, dvakrát zaznělo, že jsou rádi a váží si, že mohou v dané organizaci pracovat. Dvakrát zaznělo, že organizace může pracovníkovi pomoci určit hranice práce s klientem.

„Hodně ovlivňuje organizace, ve který ten sociální pracovník pracuje, protože nejen dá takový ty pravidla, ale ty mantinely, pokud ten sociální pracovník nemá takovou tu jistotu, kam až může zajít s tím klientem, co může dělat, nemůže dělat, i to vlastně ta organizace si nastavuje“ (R4 Lenka 2 NO).

„Pracuju na charitě, tak myslim si, že tady máme dobře propracovaný ty východiska, čili zpravidla ta organizace má nástroje na to, má zodpovězeno, co v které situaci dilematu je eticky správné“ (R6 Roman NO).

„U nás v dobrovolnickym centru mám pocit, že ta úroveň té organizace je hodně vysoká, myslim si, že je to to, o co se ta organizace může do budoucna opírat, nic jiného než nějaký vybudovaný základ jí nezbyde... a jsem za to rád, že tady můžu být“ (R 13 Vladimír NO).

“Vnímám organizace kolem sebe, který jsou jiný, vnímám, spousta mejh známejch a kamarádů pracuje v různéjch organizacích v sociální sféře a samozřejmě si povídáme vo tom, jak tam to vedení, jakej jim dává prostor, jakej jim dává komfort, jak to tam maj a furt neustále mi prostě vychází to, že jsem si vybrala správně..” (R 16 PAD NO).

5 pracovníků neziskových organizací z 11 zdůrazňovalo důležitost postoje k sociálnímu pracovníkovi ze strany vedení organizace, hovořili o tom, že vnímají jako zásadní, zda je sociální pracovník podporován a jak je vůbec na jeho pozici nahlíženo. Sami vyjadřovali, že ve svých zaměstnavatelských organizacích vnímají tento postoj k sobě jako k sociálnímu

pracovníkovi za dobrý, podporující.

„Už jenom tím, jak jakoby vedení k tomu pracovníkovi přistupuje, jestli ho velice podporuje nebo naopak jestli buď je jakoby neutrální nebo dokonce pracovníka i shazuje, kolektiv jaký tam je dělá opravdu, ale opravdu hrozně moc... jakmile není dobrý pracoviště, co se týče zaměstnavatele, kolegů, tak ani ta práce pak není tak dobrá“ (R7 Míša NO).

“Každá organizace má nějakou vizi, má cíle, takže tam určitě se to, tam by ten sociální pracovník ty vize a ty cíle měl v podstatě sdílet. Pokud je nesdílí, tak je něco jakoby špatně” (R 14 PDC1 NO).

“Prostředí ať už se jedná o lidi nadřizený, o nastavení té organizace, o cílovou skupinu, samozřejmě, že ovlivňuje, pozitivně, některá třeba může i negativně že jo” (R 17 David NO).

V odpovědích sociálních pracovníků zaznívalo mnohem méně hodnocení ohledně organizací, ve kterých jsou zaměstnaní. 4 sociální pracovníci z 11 tematizovali určitou svázanost úřednickými administrativními postupy a omezenost zákony.

„Jsme teda ta státní instituce, a jsme sešněrováni prostě různými předpisy, musíme splňovat určitá kritéria. Takže určitě to ovlivňuje naši práci“ (R1 Aneta VP).

„Státní úředník se musí držet zákonů. V neziskové organizaci dle mého názoru je přístup ke klientovi volnější, ten mu např. pomáhá hledat zaměstnání, bydlení atd“ (Text MM VP).

“Když máte v organizaci lidi, kterým jde o věc, kteří jsou zainteresovaní do problému, kteří mají takzvané sociální citění a u kterých víte, že se na ně můžete obrátit, máte poloviční úspěch v práci” (text MěÚ VP).

„... Narážím někdy na tu tvrdost toho zákona, která nejde obejít” (R9 Pavla VP).

„Tady jako je důležitý vůbec jaký je ten kolektiv, pro nás jako pro ty ospoďáky je to vopravdu strašně důležitý, to jestli se můžete na někoho tady spolehnout... jestli ta organizace je vůbec nakloněná té práci nebo není, jak dalece je schopna teda se třeba i za toho pracovníka postavit ve chvíli, kdy prostě se něco stane...” (R9 Pavla VP).

„Právě tady, nevím, jestli je úplně šťastný, že jsme prostě v rámci té státní správy, což je prostě něco úplně jakoby jinýho než to co my děláme, já si myslím, že jako, že v našem případě určitě si myslím, že hraje i velikou roli, strašně velikou jaký je ten tým. Že prostě je důležitý, aby ten tým byl jakoby dobrej, protože ta práce je složitá a myslím si, že je jakoby zapotřebí hrozně jakoby podpory těch kolegů“ (R 11 Jitka VP).

“To prostředí, ve kterém pracuji, když se stane zázemím, jo, řekla bych možná útočištěm, tak že to je vynikající...” (R 18 Anonymka VP).

Jedna pracovnice nepřímou vyjádřila, že necítí podporu směrem od vedení organizace.

„Když bysme byli někde, já nevím pod nějakým sociálním úřadem prostě jako, netýkala by se nás přímo já nevím to, jak dopadnou volby, nedopadnou, prostě, že tady je to hrozně provázaný s tou politickou mocí, nebo jsme jí prostě bliž a tak to je třeba kontext naší organizace že jo...” (R 11 Jitka VP).

Další pracovnice uvedla, že

“Ovlivňuje, každá organizace má vliv na pracovníky ...”(PNVP).

Jedna z pracovníků kladla důraz na pravidla a hierarchii organizace.

“Každý sociální pracovník je zaměstnanec nějaké organizace a musí se řídit pokyny nadřízeného, respektovat nějaká pravidla, která v té organizaci jsou daná a myslím, že mohou i nastat i situace, kdy nemůže vystupovat, i když to třeba cítí jinak, ale nemůže vystupovat proti nadřízenému a jako řekněme si na rovinu, dneska je i skutečně že je krize, nedostatek práce, spousta lidí se o práci bojí, takže nechci říct, že třeba je to můj případ, ale jako takové ty zvyklosti v té organizaci, které tam jsou, tak se asi někdy těžko odbourávají, takže určitě to ovlivňuje práci” (R 10 PD VP).

“Já si myslím, že ovlivňuje, že by neměl, ale že to pracoviště a lidi, jaký lidi se tam sejdou, tak to ovlivňuje i vztah k těm lidem, který přicházejí zvenku ze strany těch žadatelů. Myslím si, že ovlivňuje jaká je nálada na pracovišti, když je dobrá nálada nebo s nadřízeným, tak i já se chovám jinak, když jsem pochválen, tak se určitě chovám jinak, to je první věc, za druhé - je tam vliv známých, který občas mi zavolá hele tenhle potřebuje pomoci a tak dále”(R19 AMĚÚ VP).

Pracovnice, která pracuje v oboru krátkou dobu, považovala za důležitou možnost obrátit se na vedoucí pracovníci.

“Záleží mi na tom, co řekne vedoucí a podle toho pak činím svoje kroky nebo když někomu zavolám, třeba nějaký kolegyni, která je na stejný pozici jako já a ona mi poradí, tak zase se řídím jakoby tím, no co ona mi poradí, takže to určitě ovlivňuje...” (R 20 PÚP VP).

Oslovení sociální pracovníci veřejné sféry zmiňovali omezenost formálními pravidly organizace. 4 pracovníci z 11 otevřeně hovořili o vlivu legislativních opatření na jejich profesi, kterými se musí řídit a která je částečně omezují, reflektovali i administrativní a byrokratické záležitosti, které jsou součástí jejich práce. K tomu ještě jedna z těchto 4 pracovníků poukázala i na sepnutost organizace s politickou mocí, kdy uváděla, že vnímá ovlivnění výkonu své profese volbami a komunální politikou. Tuto skutečnost považuje za negativní. Další 3 pracovníci kladli důraz na striktní hierarchii zaměstnanecké organizace, přičemž zmiňovali vliv nadřízených pracovníků na jejich profesi. Dva pracovníci sdělovali, že považují tento vliv za negativní, jedna pracovnice uváděla, že intervenci ze strany vedoucí pracovnice považuje za pozitivní skutečnost. Pracovnice OSPODU zdůrazňovaly roli týmové spolupráce a dobrého kolektivu, za důležitou součást organizace považovaly možnost spolehnout se na svého kolegu v rámci výkonu profese a sdělovaly, že se mohou na své kolegy spolehnout. Dvě pracovnice se vyjádřily velmi obecně, kdy sdělovaly, že organizační kontext ovlivňuje práci sociálního pracovníka. V rámci neziskových organizací pouze jedna pracovnice hovořila o negativním postoji ke svým kolegům a nadřízeným.

7.12 Gender v profesi sociálního pracovníka

Otázka k tématu č. 7.12: **Vnímáte rozdíl ve výkonu práce sociálního pracovníka pokud ji**

vykonává sociální pracovník – muž nebo sociální pracovníce – žena? Pokud ano, v čem vidíte rozdíl?

V rámci oslovených sociálních pracovníků z neziskového sektoru je možné uvést, že pouze jedna pracovníce se vyjádřila ve smyslu, že nevnímá vůbec žádný rozdíl v tom, jak je sociální práce vykonávána sociálními pracovníky - muži či sociálními pracovnícemi - ženami. *"Jako rozdíl fakt bych neviděla no vůbec, přede mnou to dělal tady taky chlap"* (R7 Míša NO). Sociální pracovník – muž neidentifikoval rozdíl na poli přístupu k práci ze strany pohlaví, ale uváděl, že rozdíly mohou vnímat klienti.

"Já v tom rozdíl nevnímám, ale vnímaj to někteří uživatelé. A je to založeno na tom, právě na pohlaví, protože i určitá stránka sexistická v tom může hrát roli a pak jsou to i třeba věci zdůvěřování se, někteří klienti raději jednájí s mužem, některý jednájí raději se ženou, některé intimní problémy řekne raději žena muži, některá žena zase žena, takže to v takový tý v určitý rovině to roli hraje" (R 17 David NO).

Ostatní sociální pracovníci neziskových organizací uváděli, že nepochybují o rozdílech, které jsou v pojetí sociální práce v mužském a ženském provedení. 9 pracovníků z 11 rozdíly identifikovalo a pojmenovávalo. Každý z nich nahlížel tuto problematiku svojí konkrétní optikou:

„Že se nám vobčas stane, že nějaký klient v nějakým třeba i konfliktu nebo v nějakých takovejchle věcech prostě z něj vyjede jako, že jsme ženský, jako, že to se už taky tohle stalo, třeba jako výjimečně, ale to tu prostě bylo... si myslím, kdyby to byl chlap, tak že ta autorita prostě je úplně jiná" (R3 Jana NO).

"Je dobrý mít v týmu muže, aby ty klienti měli, jakoby třeba muži klienti mohli se třeba svěřit tomu muži sociálnímu pracovníkovi že jo, třeba něco se budou stydět říct nějaký intimní věci."(R4 Lenka 2 NO).

"Tady u nás v organizaci by se dalo říct, že je to takovej ten opravdu klasickéj genderovej stereotyp...Já jsem přesvědčeněj, že - přesvědčeněj nejsem, nemám pro to argumenty, tak jako intuitivně se domnívám, že ty rozdíly tam nějaké budou, nebudou takové jak je interpretují tyhle ty stereotypy, ty rozdíly" (R6 Roman NO).

"Já jsem studovala s velkou spoustou mužů, z nichž někteří dělali sociální práci, je pravda, že vyhledávali teda spíš jiný profese než ženy, že třeba dělali s bezdomovci nebo v takovýchhle odvětví, kdežto kolegyně dělaly často jako na úřadech nebo v nemocnicích a tak... já taky trochu bojuju s tím zobecňováním, protože to je velmi jako riskantní pojem a praktika, takže tak, jak se zobecňuje, že ženy jsou spíše emocionální a muži spíše racionální, tak je otázka jestli a na kolik se to dá aplikovat, protože zase muž, kterej si vybere tuhle tu práci, tak asi úplně racionální nemusí bejt" (R 12 Dagmar NO).

"Práce nebo sociální práce z pohledu muže nebo ženy, to' otázka. Je to, sociální práce je opravdu o individualitě, o každém tom sociálním pracovníkovi. Je ale pravda, že třeba já jako muž mám jiný přístup ke svým klientům než mají tedy kolegyně, ale říkám, může to být otázka

individuálního postoje, než spíš nějakého genderového rozdělení, ale na druhou stranu jsem určitě rád za každého kolegu, kterého v oblasti sociální práce potkám" (R 13 Vladimír NO).

"Tu práci vykonává každé jinak že jo, jsme rozdílný, muži a ženy jsou rozdílný, každé to dělá trochu jinak, určitě - muži třeba preferují muže na tu práci, jsou tady chlapi třeba, který mají problém s autoritama s ženama, jo, takže pro ně ta mužská autorita je, prostě mnohem jim pomůže mnohem víc než když by byli u mě, já bych byla jejich klíčový pracovník. " (R 16 PAD NO).

"Ten chlap se umí pozastavit a kouknout na to z tý dálky a vidět v tom něco jinýho, myslím si, že se hoděj ty chlapi daleko víc než pro tu kancelářskou práci, právě pro takovou tu terénní" (R2 Lenka NO).

"Většinou se setkávám teda se samýma ženskýma, že jo, to je přefeminizované povolání a když vidím chlapy, třeba jak tady kolega, tak třeba to, zrovna když to беру na jeho příkladě, tak já si myslím, že u něho je strašně dobře, že to dělá chlap, vlastně tu sociální rehabilitaci..., jako vnímám, že třeba nechci tady broudit prostě na genderové rozdíly nebo tak, tak určitě nějaký rozdíly jsou mezi mužem a ženou" (R 14 PDC1 NO).

Shrnuji, že 9 pracovníků z 11 v rámci neziskových organizací sdělovalo, že vnímají genderové rozdíly v profesi sociálního pracovníka. Z celkového počtu sociálních 11 pracovníků veřejné správy pouze dvě pracovnice OSPODU vyjádřily a reflektovaly rozdíl v mužském a ženském pojetí v sociální práci.

„Třeba tady jo ať je to jak je to přijde sem rodiče rozvádí se, a tak dále, no soudkyně - my máme jenom ženy, zapisovatelka v soudní síni, tady sedí taky baba za stolem že jo, takže ten chlap si tady musí připadat tak jako že trošičku v nevýhodě, takže ve chvíli, kdy prostě jsou třeba ty problematický věci, tak i třeba se přizve kolega k tomu, aby i kolega nějakým způsobem , jednáme třeba i jakoby ve dvou, že on vidí, že i ten chlap jakoby, že ten pohled mužskej na to, že je trošičku jinej, že to je jinačí, zase ve chvíli, kdy to jsou problémoví klienti, je tam problém, tak je samozřejmě lepší, aby ten kolega tam taky vstoupil do tý rodiny, šel tam s námi, tu situaci třeba řešil nějakým jiným způsobem“ (R9 Pavla VP).

„Já mám zkušenost, že tady vlastně dělají muži, je to pro ně nějakým způsobem asi i trochu složitější než pro nás pro ženy si myslím, že ty konflikty všechny a to, že prostě se to týká dětí, tak jako myslím si, že to ty muži snášej ještě hůř než ženy teda, takže kolegy tady občas nějaký míváme, když míváme, tak jsme rádi, že je míváme, protože do toho vnáší i samozřejmě jakoby jinej pohled na věc, což se krásně ukazuje třeba při supervizích, kdy vlastně jakoby věc, kterou my jakožto převážně tým ženskej vnímáme nějak , protože prostě asi to nazírání je vopravdu jiný, v rámci obou pohlaví, tak jako ten mužskej prvek do toho jako vnáší prostě jinej, velmi užitečněj pohled“ (R 11 Jitka VP).

Sociální pracovník – muž taktéž identifikoval rozdíl v mužském a ženském pojetí sociální práce:

"Některý situace, který já třeba nezvládnou, oni podstatně líp zvládnou. Nebo porozuměj tý

ženě, kdežto asi zase těžko nerozuměj chlapům, když přijde, byť přijde nalitej a chce dávky že jo, takže to spíš volaj mě, abych s nima promluvil a tak dále, budete se divit, jsou, i když máme jednotnou nějakou metodiku" (R 19 AMěÚ VP).

Jedna pracovnice hodnotila záležitost optikou zážitku z praxe se sociálním kurátorem – mužem:

"Byla jsem na praxi, kde jsem chodila se sociálním pracovníkem na šetření a tak podobně, no jenomže zase jo, to je podle pozice, je to sociální pracovník, ale kurátor, a na to se mi hodí víc třeba ten chlap jo, a pak, když je prostě sociální pracovník jako takovej, dává výživný, výchova, výživný jo, tak to je žena zase, i když asi podle mě není v tom nějaký jako výraznej rozdíl" (R 20 PÚP VP).

Další pracovníci veřejných organizací vyjadřovali, že rozdíly v ženském a mužském pojetí sociální práce nevnímají, případně uváděli, že nemají s touto situací žádné zkušenosti, v případě žen, že nepracovaly se sociálním pracovníkem – mužem.

„Myslím si, že není v tom rozdíl, jenom v tom mužským a ženským pojetí, který samozřejmě je trošičku jiný, ale i tak ta struna se dá naladit tak, aby to vyhovovalo, to si myslím, že v tom žádný rozdíl v pohlaví nehraje roli“ (R8 Ivana VP).

„Já sedím vlastně v kanceláři s mužem, s kolegou, tak si nemyslím, že by tam ten rozdíl byl“ (R1 Aneta VP).

„Já jsem se moc s muži nesečkala, tady v naší organizaci teda nikdy, ale já si myslím, že zas takový rozdíl to není, jak říkám, já to těžko můžu posoudit, protože většinou jsem fakt pracovala v ženským kolektivu, takže já jsem vlastně jakoby sociálního pracovníka muže při práci nikdy nezažila“ (R 10 PD VP).

“Nemám s tím žádnou zkušenost, pracovala jsem se samými ženami” (PN VP).

“Asi tě zklamou, protože jsem se s tímhletem nikdy nesečkala, takže tuhleto věc opravdu nemůžu posoudit” (R 18 Anonymka VP).

Dva sociální pracovníci – jeden muž a jedna žena z veřejné sféry zdůrazňovali fyzický rozdíl mezi mužem a ženou :

“Nevnímám v tom zvláštní rozdíl. Snad jenom u těch sociálních šetření, když tam jdete jako chlap, mohou to klienti jinak vnímat. Když jde sama žena, můžou se objevit nějaké tendence k eventuelnímu fyzickému napadení, ohrožení. Je potřeba počítat se vším, nenechat nic náhodě. V sousedním okrese se kolegyně setkali s tím, že sociální pracovnice dostala od klienta facku. Přeskočil stůl a udeřil jí. Proto to u nás řešíme tak, že kolegyně chodí vždy dvě. Ale jinak ve výkonu té práce zvláštní rozdíl nevnímám” (text MěÚ VP).

“Ze zákona sice tento rozdíl nemůže být, ale je rozdíl fyzický” (Text MM VP).

Na základě výpovědí respondentů shrnuji, že sociální pracovníci ve veřejné sféře vyjadřovali, že nevnímají intenzivně genderové rozdíly v profesi sociálního pracovníka. Rozdíly v tomto smyslu uváděly pouze 2 pracovnice OSPODU a sociální pracovník - muž, který rozdíl vnímá na úrovni emocionálního pochopení klienta ze strany

pracovníka(pracovnice).

3 pracovníci sdělili, že nemají v tomto smyslu žádnou osobní zkušenost, jednalo se o pracovnice, které nemají zkušenost se sociálním pracovníkem-mužem. Jedna pracovnice uváděla prostřednictvím poznatku z praxe se sociálním kurátorem určitý rozdíl v sociální práci vykonávané mužem a ženou. Vymezovala druhy činnosti v sociální práci, které podle jejího názoru přináležejí sociální pracovníci - ženě a sociálnímu pracovníkovi - muži. Dva pracovníci identifikovali rozdíl na úrovni fyzické.

Podle výpovědí sociálních pracovníků neziskových organizací lze uvést, že tito pracovníci častěji zmiňovali své představy o genderových stereotypech, které podle jejich názoru uplatňují i v sociální práci. Pouze 2 pracovníci neziskových organizací vyjádřili, že nevnímají žádný rozdíl v profesi sociálního pracovníka vykonávané mužem a ženou. Ostatní sociální pracovníci rozdíl identifikovali.

7.13 Sociální pracovník a politika

Otázka k tématu č. 7.13: **Spatřujete nějakou roli sociálního pracovníka v politice? Domníváte se, že by se sociální pracovník měl politiky angažovat? (Ať již na komunální či celostátní úrovni)?**

Z úst respondentů – sociálních pracovníků z neziskové sféry zaznívaly stesky nad skutečností, že politika na úrovni státu je odtržena od sociální reality. 7 pracovníků z 11 vyjádřilo názor, kterým podpořili angažování sociálního pracovníka v politice a tito pracovníci dále vyjadřovali, že politika, zejména politika na státní úrovni, je odtržena od sociální reality:

„Myslím si, že pokud na to má ještě jako síly, nervy a žaludek a má chuť s tím něco dělat, tak by měl říct - jo tady jsem a já bych chtěl říct tohle. Já si totiž myslím, že politiku by měli dělat lidi nebo ať už komunální nebo tu velkou, který začínali na tom spodku, který si to vyzkoušeli na vlastní kůži, a vědi, prošlapali si to a vědi, co ta daná oblast potřebuje“ (R2 Lenka NO).

„Myslím, že by měl bejt v politice, ať už na tý komunální úrovni nebo na tý státní, někdo, kdo prostě tomu fakt rozumí, kdo se jako za to pere“ (R3 Jana NO).

„Politika je hodně jakoby propojená s tou sociální prací, že vodtamtud' přicházejí i třeba peníze, rozhoduje se vo tom, kam půjdou peníze. My se účastníme vlastně komunitního plánování.. A tím, že sociální pracovník tam je, tak může ovlivňovat sociální služby v tom městě, může říct chybí tady služba pro lidi s duševním onemocněním“ (R4 Lenka 2 NO).

„Bylo by fajn, kdyby byl viděn nebo aspoň slyšen, páč opravdu hodně tam chybí právě ta jakoby praxe co bychom my mohli podat, takhle jenom v tý politice jsou to takzvaně lidi vod stolu, kteří nevědí, neznají, takže tam je opravdu problém, bylo by fajn, kdyby tam byli“ (R7 Míša NO).

„Člověk, kterej se pohybuje v sociální oblasti, tak má trošku, tak vidí, vidí obtíže, se kterýma se třeba ta sociální práce setkává, vidí díry v zákonech, nebo vůbec v pravidlech, ať už je to

teda na tý komunální úrovni a nebo právě na tý celostátní, protože nemám úplně pocit, že vždycky je ministrem toho daného resortu ten nejlepší odborník... Takže si myslím, že sociální pracovníci by měli být vidět i v politice, samozřejmě ale tak, aby to, aby nedocházelo ke střetu zájmů“ (R 12 Dagmar NO).

Další pracovník – muž zdůraznil své přesvědčení, že sociální práce by v ČR měla být více politická :

„Skoro bych řekl, že třeba v Český republice by sociální práce měla být víc politická, je málo politická. Takže není slyšet, netransformuje ty sociální témata do politický řeči, takže u nás v Český republice si dokonce myslím, že by bylo žádoucí, aby více sociálních pracovníků bylo činných v politice“ (R6 Roman NO).

Určitý úkol mohou v této oblasti zastat zcela jistě profesní organizace sociálních pracovníků. Úkol těchto organizací v návaznosti na politické záležitosti zmínili a zdůraznili další dva pracovníci neziskové sféry:

“Etický kodex sociálního pracovníka říká, že sociální pracovník by měl ovlivňovat i svoje okolí, takže je těžký říkat z mojí pozice nějak osobně se k tomu vyjadřovat, protože charita jako taková by měla být nepolitická, že, ale zase si myslím, že určitě, aby třeba já nevím asociace sociálních pracovníků nebo vůbec organizace zastřešující tyhle profese, ty by určitě mohly se zabývat nějakým lobbyngem v politice, protože je to prostě potřeba a spousta politiků nemá představu, co je sociální práce a co může přinášet společnosti z hlediska prevence” (R 17 David NO).

“Profesní organizace například, takže společenství třeba těch pracovníků určitě je výborná věc, jsem členem, takže si myslím, že to má smysl, že by se sociální pracovníci měli sčuchávat a jednat a mělo by vo nich být vidět a měli by připomínkovat zákony a měli by prostě dělat co můžou” (R 12 Dagmar NO).

Pouze dva pracovníci neziskové sféry se přikláněli k názoru, že sociální pracovník by se v politice angažovat neměl. Jedna pracovnice měla obavy z možného střetu zájmů, přičemž ale z rozhovoru s ní vyplynulo, že na tuto skutečnost nemá vyhraněný názor.

“Kvůli střetu si myslím, že asi by se angažovat neměl ... na tuhle otázku asi úplně nedokážu vodpovědět, nemám, nemám nějakou jasnou představu, jestli by měl nebo ne, protože na jednu stranu ano, jako myslím si, že - nevím vopravdu nevím” (16 PAD NO).

Další pracovník vyjádřil primárně obavy z možného poznamenání morálního profilu sociálního pracovníka praktikami vysoké politiky:

„Pokud by šel do politiky sociální pracovník, tak se obávám, že ten sociální pracovník byl tím politikem ještě než šel do té politiky. Je to, myslím si, že pokud někdo dělá sociální práci, nemá ty ambice měnit svět, měnit svět z pohledu komunální nebo nějaké národní politiky, má potřebu měnit svět přes ty svoje klienty“ (R 13 Vladimír NO).

Sociální pracovníci veřejné sféry vyjadřovali názory, ze kterých zaznívala skepse ke skutečnosti působení sociálního pracovníka v politice. 4 pracovníci z 11 sociálních

pracovníků veřejného sektoru explicitně vyjádřili, že sociální pracovník by se v politice angažovat neměl.

Dvě pracovnice sdělily, že vztah k politice není podmíněn typem profese, ale spíše osobností člověka:

„Je to spíš o té osobnosti člověka a neznamena to, že když je někdo sociální pracovník, že by se měl angažovat v politice, jak to kdo cítí, já znám sociální pracovníky, kteří se angažují v nějakých i stranách, ale to už je daný asi jejich osobností a nedělaj to proto, že jsou sociální pracovníci, takže mně to přijde jako , že to záleží na tý osobnosti člověka“ (R 10 PD VP).

„Přijde mi, že je to, jako že to není určená skupina lidí, která by zrovna jako měla být vybraná, že to jsou ty, který by se měli vrhat do politiky, že to záleží na každým asi jakoby občanovi, jak to vnímá, jak on sám se angažovat chce nebo nechce“ (R 11 Jitka VP).

Další dvě pracovnice se rovněž vyjádřily pro distanc sociálního pracovníka od politiky:

“Ne, nemám ten dojem, určitě bylo by to zapotřebí, aby vidět byl, ale nemá v politice šanci” (PN VP).

“Politika ta mi tolik jako nezasahuje, protože je to už takové zprofanované slovo, bezobsažné, nebo s takovým tím pejorativním nábojem, já se domnívám, že sociální pracovníci by se mohli klidně od politiky, takové, jaká nám je současně předkládána, distancovat” (R 18 Anonymka VP).

Následující pracovník rozlišuje mezi politikou komunální a státní. Vyjadřuje skepsi vůči ambicím sociálního pracovníka v oblasti vysoké politiky na státní úrovni, ale kvituje jeho účast v politice komunální:

„Ve vysoký politice, i když tam je to vo něčem už jiným, že by měl být člověk, kterej touhlenstou sociální oblastí prošel a nemusí to být jenom ministr práce a sociálních věcí, může to být i předseda vlády nebo já nevím kterejkoli jinej ministr, kterej zná tuhlenstu problematiku. Ale jsem tak dalek iluze, že by něco prosadil, protože tam většinou jsou to dohody těch smluvních stran, jak se to říká koaliční dohody že jo, koaliční dohody jsou to a tam něco ovlivnit je velmi těžký... otázka je třeba na úrovni krajů, okresů nebo obcí, tam je to o něčem jiným“ (R 19 AMěÚ VP).

Jedna pracovnice veřejné sféry rovněž zdůraznila roli organizací a asociací sdružující sociální pracovníky v této oblasti:

„Takhle, vono nemusí to být na politický úrovni, ale jako poradní hlas někde, ale to většinou se sociální pracovníci - mají určitý profesní skupiny, vodkud vzchází různý sociální programy nebo vize nebo něco takovýho a přes ty se to do tý politiky stejně dostane, takže si myslím, že to souvisí, protože sociální potřeby jsou součástí politiky komunální i celostátní“ (R8 Ivana VP).

Pro jednoznačné působení sociálního pracovníka v politice se vyslovili 4 sociální pracovníci veřejné sféry s tím, že jeden pracovník dokonce reflektoval svojí vlastní zkušenost :

“I já jsem uvažoval nad politickou kariérou. Měl jsem možnost svého času se dostat v blízkém

městě, kde bydlím, do komunální politiky. Zvažoval jsem kandidaturu do zastupitelstva. Lákal mě to právě z důvodu možnosti ovlivnění sociálních záležitostí. Vnímám to jako možnost udělat něco pro lidi. Když jsem však poznal blíže zákulisní boj a to doslova, přešla mě veškerá chuť... Určitě je pro sociálního pracovníka dobré, když je takzvaně "vidět" (text MěÚ VP).

„Já bych za to určitě byla ráda, kdyby sociální pracovníci byli víc vidět, víc slyšet a angažovali se i na politické scéně, já v tom zase shledávám příležitost, jak zviditelnit jakoby sociální práci, jak získat pro finanční oblast víc finančních prostředků, a aby se o tom celkově víc mluvilo“ (R1 Aneta VP).

„Já si myslím, že jo, že v tom směru jako ať už v rámci toho komunitního plánování, v rámci v podstatě i třeba i na těch malejch obcích a tak dále, protože si myslím, že by měl vopravdu zasahovat, a to je to co jsem říkala, jako ten sociální pracovník je nejbliž tomu terénu... Jo, takže tam si myslím, a o to víc si myslím, že je třeba na těch ministerstvech a tak dále by měli být i lidi z terénu, který prostě tu cestu nějakým způsobem ušli, mají ji za sebou a vědí co to znamená a co to obnáší“ (R9 Pavla VP).

“Já bych tam nějakýho sociálního pracovníka šoupla, protože mi přijde někdy, že tu realitu prostě nevidí, já sama jsem nevěděla úplně, jak to v té praxi probíhá že jo” (R 20 PÚP VP).

Lze shrnout, že oslovení sociální pracovníci neziskové sféry jednoznačně vyjádřili vyšší podporu pro působení a intervenci sociálního pracovníka v politice. Pro podporu sociálního pracovníka angažujícího se v politice se vyslovilo 9 z 11 pracovníků neziskových organizací. Přičemž pouze 4 sociální pracovníci veřejné sféry z celkových 11 vyjádřili kladný postoj k možnosti angažování se sociálního pracovníka v politice.

7.14 Úroveň obrazu profesní identity sociálního pracovníka ve společnosti a možnosti jejího posílení

Otázka k tématu 7.14: Lze podle vás něčím (nějak) upevnit či posílit identitu sociální práce ve společnosti?

V posledních letech dochází k jasnějšímu vnímání identity sociálních pracovníků v české veřejnosti. Za jednu z posilujících tendencí v oblasti profesní identity lze považovat zejména rostoucí počet absolventů vyšších odborných škol a vysokoškolských studentů ve studijním programu sociální práce a sociální politika. K těmto závěrům dospívají i dva pracovníci veřejného sektoru z řad mých respondentů, kteří kladou důraz na vzdělání sociálního pracovníka:

“Tak předně dostatek kvalitního vzdělání pro sociální pracovníky. Měli by být vzdělaní, mít přehled o svém oboru. Skutečný zájem o tuto profesi ze strany pracovníků, lidí, který to jdou dělat a kvalitní tým, o který se můžou opřít. Rozhodně taky vybírat pečlivě lidi, kteří hovoří a nebo jinak publikují do médií, aby nenastavovali veřejnosti klamný nebo pokřivený obraz o sociální práci” (text MěÚ VP).

“Pakliže to bude do budoucna tak, že více méně tuhle profesi budou moct vykonávat já nevím vysokoškolsky vzdělaný lidé, já nevím, řídící se nějakým kodexem, jo, tak to prostě, splňující nějaký standardy, tak to prostě asi možná může být ta cesta” (R 11 Jitka VP).

Zároveň však někteří pracovníci vyjadřovali nesouhlasný názor s pozitivním obrazem o posilující profesní identitě sociálního pracovníka, spíše uváděli, že vnímají pozici sociálního pracovníka v negativních konotacích, byli to konkrétně 4 pracovníci:

“Myslím, že tady jakoby jo, že je tam tohleto zabarvení negativní vod tý společnosti, tak to je otázka možná český společnosti, nevím, myslím si, že v zahraničí maj sociální pracovníci možná lepší kredit, možná je to otázka prostě nějakých negativních medializovanejších kauz, že jo a že třeba je to otázka času no...” (R 11 Jitka VP).

“Problém je, že tato společnost nebo ve vědomí této společnosti je sociální oblast úplně na kraji... vědomí ve společnosti, zákonná úprava a myslím si, že personální obsazení jednotlivými pracovníky,... aby se dokázali vcítit a brali tu profesi jako poslání. Třeba jako faráři” (R 19 AMĚÚ VP).

“Legislativně, tedy zakotvit do zákonů možnosti, kterých může sociální pracovník využít a které mu nebudou komplikovat život. Taky bych viděla, že by bylo dobré neustále osvětlovat lidem náplň práce sociálního pracovníka, byla bych i pro seznámit veřejnost s nástroji, které má sociální pracovník k dispozici a kterých využívá a snažit se ubírat a ukrajovat společenskou představu sociálního pracovníka jako třeba toho kdo odebírá děti z rodin, protože někdy mám pocit, že máme ve společnosti pověst jakýchsi polednic” (R 18 Anonymka VP).

“Tak si myslím, že i o tý práci sociální se dá více mluvit, medializovat a taky ji nějak víc zviditelnit, v poslední době co mám jednu informaci třeba z tisku nebo tak, teď zrovna moc jako sociální pracovníci nejsou až tak v povědomí lidí na nějaký úrovni slušný, mně připadá, že jsou spíš na tý druhý straně” (R8 Ivana VO).

Dalším prostředkem, který pracovníci identifikovali jako možnost ozřejnění identity profese sociálního pracovníka ve společnosti, byla mediální kampaň.

“Já si myslím, že by to mělo být o tom, že v podstatě jakoby i právě z těch vyšších postů by nějakým způsobem měli jakoby informovat, informovat, říct taky, že třeba ta práce je taková a maková, že teda tam jsou určitý věci a pokud jakoby se vyjádří k něčemu, tak určitě erudovaně” (R9 Pavla VP).

“Možná o té práci více mluvit, konkrétně, o té co vlastně ta sociální práce obnáší, že to třeba není jenom, jak má veřejnost, myslím si, že pořád má zafixovaný, že sociální pracovnice odebírají děti a posílají je do dětských domovů, ale že sociální pracovník vykonává i jiné činnosti a že ta škála těch činností je prostě strašně rozsáhlá a různorodá a taky si myslím, čeho v současné době dbát, aby tu práci nevykonávali nekompetentní lidé” (R 10 PD VP).

“Více se otevřít veřejnosti a snažit se zvýšit prostě prestiž těch sociálních pracovníků, aby si nás lidé víc vážili, ve společnosti, zrovna teď jsem nedávno četla článek, lidé si nejvíce váží

lékařů, je to naprosto prostě pochopitelné, ale i určitá prostě sociální pohoda, sociální smír, to si myslím, že jsou také jakoby hodnoty, které by měly být opečovávány a těmi lidmi, širokou veřejností vnímány jako velmi podstatné”(R1 Aneta VP).

“Více o nás mluvit, ale mám dojem, že se to už zlepšuje” (PN VP).

Další pracovnice kromě informovanosti zdůraznila i zviditelnění problematiky sociální práce ve filmech a seriálech a navrhovala tímto posílit pozitivní obraz :

“Určitě by tam mohla bejt ta větší informovanost, taky to, že ve filmech nebude sociální pracovník, kterej bude nařizovat, což mě vždycky dokáže naštvat, protože ty lidi koukaj na tyhlencty seriály a tohlensto, protože jakej názor na to maj mít, když se v tom uplně neorientujou, když to nestudujou” (R 20 PÚP VP).

Zazněl i požadavek na legislativní ukotvení profese sociálního pracovníka:

“Zase jedině zákonem, neboť lze systém ze strany klientů zneužít” (Text MM VP).

Sociální pracovníci neziskových organizací zdůrazňovali široce nastavenou nabídku služeb. Zároveň i zde zaznívaly požadavky na odbornost a vzdělání sociálního pracovníka, jeden pracovník dokonce poukazyval na skutečnost, že studium na vysoké škole v něm vzbudilo pocit příslušnosti k určité profesní skupině :

“Ten člověk má jakoby všeobecněj přehled a není vypíchnutej jako specialista, tak ho maj v povědomí, jako že prostě no někdo kdo nám támhle něco řekne, dobrý, ale myslím si, že důležitá je ta odbornost. Když to budou dělat lidi s vysokou školou, tak to nebudou zpochybňovat ty ostatní, že prostě to je jako něco míň než ostatní. Já nevím proč bysme se měli cítit něco míň než ty ostatní”(R2 Lenka NO).

“Docela se mi zdá, že jo, fakulta v Ústí, že do jistý míry ve mně vzbudila pocity nějaké identity - příslušnosti ke skupině sociálních pracovníků, jo možná ty vysoký školy v tomhle mají velikánskou roli a jsou to teda třeba konkrétní profesori jo, který o tom nějak přemýšlej a nějak to diskutujou s těma studentama” (R6 Roman NO).

I sociální pracovníci neziskových organizací reflektovali důležitost medializace sociální práce a informování veřejnosti:

“Ta sociální práce je strašně důležitá, protože když zmizí, tak se vynoří množství problémů, který ty lidi teďka jako nemusej řešit a to si ty lidi neuvědomujou, ve chvíli kdy začnou mluvit ve zprávách a v různých takovejch médiích o sociální práci a Evropská unie se začne soustředit na to, aby tu sociální práci jako kdyby posílila, tak v tu chvíli jako kdyby i ty lidi to začnou vnímat jinak, že ta identita prostě bude vidět, jo tohle je sociální pracovník, to je ten, co pomáhá těm lidem” (R3 Jana NO).

“Asi větší osvěta veřejnosti, více, i když já si myslím, že ty sociální služby o sobě dávaj vědět, různý zprávy, jenže si myslím, že ty lidi už jsou třeba i otrávený z těch různých sbírek ve městě”(R4 Lenka 2 NO).

“Informovat... když se řekne sociální pracovník, tak se to většinou už pak zkrátí na sociálku a když se řekne sociálka, no tak jasně tamhle nějaká uřvaná z úřadu, takže pod tím většinou se

vidí sociální práce a sociální pracovník, takže tam vopravdu spíš informovat tu veřejnost, jako jaké je v tom rozdíl” (R7 Míša NO).

“Je důležitý určitě informovat veřejnost o tom co skutečně sociální práce je, jak je potřebná, jak ve velké míře v podstatě nahrazuje bejvalou základní vojenskou službu, tím myslím civilkáře, například v domovech seniorů, bez sociálních pracovníků by domovy seniorů nefungovaly... Takže je potřeba informovat mainstreamovou společnost, lidi, kteří se koukají na zprávy na Nově a zajímají je jenom kriminálky a špatný informace nebo negativní informace. Takže to je, ale samozřejmě dobrý zprávy neprodávaj noviny, to je stará známá pravda” (R 13 Vladimír NO).

4 sociální pracovníci neziskového sektoru z 11 vyjadřovali názory o nízké úrovni profese sociálního pracovníka ve společnosti:

“Lidi to moc neumí ocenit, neumí si představit, co vlastně zahrnout do té profese sociálního pracovníka, a vůbec do té sociální práce, takže vidím to na svých rodičích, který tam na Moravě vůbec netuší o čem všem to je, no a asi nevím, bych prostě řešila profesní organizace například, takže společenství třeba těch pracovníků určitě je výborná věc, jsem členem” (R 12 Dagmar NO).

“Asi možná nějakým kolektivním vědomím, míněním o té sociální práci, protože zatím to kolektivní mínění společnosti je pořád špatný si myslím, možná fakt větší informovanost těch lidí, že často koukají tak jakoby divně mi přijde teda” (R 14 PDC1 NO).

“Mrzí mě teda, že když vezmu obecně společnost, tak to uznání sociální práce jako takový tam vopravdu není a pro mě je takovej osobní boj v tom, když jakoby vidím, jak jsou vnímání nebo oceňování například učitelé a sociální pracovníci, ti bych řekla, že si tak můžou podat ruku a versus třeba lékaři, advokáti, že to je prostě úplně nesrovnatelný” (R 15 Michala NO).

“Souvisí to s působením v té politice, protože jestli to sledujete, tak vidíte, jak politici obecně hodně dehonestují tuhle část společnosti, jak pomáhající, tak příjemce pomoci. Jo, jsou to pro ně vlastně paraziti, když to tak řeknu, jak příjemci pomoci, tak často i pomáhající, protože hlavně z toho pravýho spektra politickýho člověk slyší” (R 17 David NO).

“Už našťestí ta osvěta už je větší, v té společnosti slovo sociální práce a sociální pracovník neznamená, že lidi, uječený ženský vdebírají děti rodičům, což jsem měla takovej dojem, že spousta těch lidí si to myslelo, takovou představu má, ale začíná ta osvěta bejt větší a zlepšuje se to, ale doteďka vysvětluju lidem co to je a setkávám se s tím, že když jdu jako doprovod třeba s nějakým uživatelem, tak mi říkají, že nechápou, jaká je role sociálního pracovníka... osvětou jediné prostě” (R 16 PAD NO).

Shrnuji, že oslovení sociální pracovníci neziskových organizací zdůrazňovali mediální informovanost o náplni práce sociálních pracovníků. Zároveň 7 pracovníků z 11 vyjadřovali názor, že společnost není pravdivě informována o práci sociálních pracovníků, že jejich práce není doceněná. Pouze dva sociální pracovníci neziskového sektoru vnímají v této oblasti zlepšení. Jedna pracovnice zdůrazňovala vzdělání a odbornost sociálního pracovníka a další

pracovník reflektoval, že v rámci bakalářského studia vnímal u sebe vzbuzení pocitu příslušnosti k profesní skupině sociálních pracovníků a zároveň podpořil budování profesní identity prostřednictvím Zákona o sociálních službách.

Sociální pracovníci z veřejné správy ve dvou případech zdůrazňovali vzdělání a odbornost sociálního pracovníka, vzdělání a odbornost pro ně znamenalo zvýšení prestiže a zvědomění sociální práce ve společnosti. 4 sociální pracovníci se vyjadřovali v negativních konotacích o pozici sociální práce ve společnosti, z toho jedna pracovnice se domnívá, že to je záležitost čistě České republiky, uvádí, že v zahraničí je situace jiná. Tři pracovníci veřejné správy považovali za nutné medializovat sociální práci a dvě pracovnice se zároveň domnívají, že i legislativně lze podpořit identitu sociální práce ve společnosti. Jedna pracovnice upozornila na rozdílnost sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. Sdělovala, že veřejnosti tyto dva pojmy splývají, což podle ní svědčí o nedostatečné identitě profese sociálního pracovníka ve společnosti.

Zcela negativní obraz sociální práce v české společnosti a zároveň nedocení práce sociálních pracovníků zmiňovalo 7 z 11 pracovníků z neziskové sféry. V oblasti veřejné správy se takto striktně negativně o obrazu sociální práce v české společnosti vyjádřili 4 pracovníci z 11. Jaký je tedy z tohoto zjištění možno učinit závěr?

Jaký je tedy vlastně skutečně obraz o sociální práci, potažmo o profesi sociálního pracovníka v české společnosti? Podle Zity (2005) se sebevědomí pracovníků odvíjí od „sebevědomí oboru“. Může se obor sociální práce pochlubit dostatečným sebevědomím? Zita(2005) zdůrazňuje, že identitu sociální práce ovlivňuje zejména to, co sociální pracovník dělá, jaké je jeho zacházení s klientem a jak řeší neobvyklé situace. Švěřepa (2005) zdůrazňuje a ztotožňují se s ním, aby sociální pracovníci nepodceňovali vliv médií a medializace sociální práce.

Dílčí závěr

Vzhledem k tomu, že cílem mé práce bylo zejména definovat rozdíly v přístupu zkoumaných skupin sociálních pracovníků k jednotlivým ukazatelům jednotné profese sociální pracovník, zaměřuji se zde zejména na výrazné rozdíly, které byly v rámci tohoto výzkumného šetření zjištěny.

Jako první závěr z mých zjištění uvádím, že 5 sociálních pracovníků neziskového sektoru z celkových 11 pracovníků explicitně označilo jako motiv pro vstup do profese sociálního pracovníka touhu pomáhat ostatním lidem. 2 pracovníci vyjádřili tuto skutečnost implicitně, nicméně motiv pomáhání zde byl jasně patrný. Sociální pracovníci veřejné sféry uvedli pouze ve 2 z 11 případů, že jejich motivem pro vstup do sociální práce byla touha pomáhat druhým. V jednom případě se jednalo o pracovníci OSPODU, v druhém případě se jednalo o pracovníci Úřadu práce ČR, která pracuje ve svém oboru velmi krátkou dobu.

Dále bylo zjištěno, že 3 sociální pracovníci veřejné sféry explicitně označili vázanost striktními právními předpisy a zákony v rámci organizace, ve které jsou zaměstnáni. Další 3

pracovníci upozorňovali na jasně danou hierarchii organizace, která má svá pravidla a rovněž poukazovali na byrokracii veřejných organizací, zdůrazňovali i pozici sociálního pracovníka v hierarchii organizace, kterou ovlivňuje a často omezuje přímý nadřízený. Spokojenost se zaměstnavatelskou organizací a důležitost dobrého pracovního kolektivu uváděly všechny 3 pracovnice OSPODU, přestože se vzájemně neznaly a každá pracovala na jiném úřadě. 6 sociálních pracovníků veřejné sféry z 11 se tedy vyjadřovalo v negativních konotacích směrem ke kontextům svých zaměstnavatelských organizací.

Naopak sociální pracovníci z neziskové sféry, konkrétně 10 z 11 pracovníků, reflektovalo spokojenost s jejich zaměstnavatelskou organizací, s jejím řízením, oceňovali zázemí v organizaci i způsob práce s cílovými skupinami klientů.

Dalším výstupem, který může být považován za zásadní, je zjištění, že všichni oslovení sociální pracovníci neziskového sektoru disponovali požadovaným vzděláním, které je kladeno na profesi sociálního pracovníka a které deklaruje Zákon o sociálních službách. Naproti tomu 4 sociální pracovníci ve veřejné sféře nedisponovali požadovaným vzděláním, ani neuváděli, že by si toto vzdělání v blízké době doplnili. S ohledem na tuto skutečnost jsem se zaměřila i na platové podmínky v profesi sociálního pracovníka. Dosažený stupeň vzdělání a kvalifikace může být určitým měřítkem pro stanovení výše platu při nástupu sociálního pracovníka do profese. I zde byly zjištěny rozdíly. Vzhledem k tomu, že oslovení sociální pracovníci nebyli příliš sdílní v otázce jejich výše platového zařazení, inspirovala jsem se na integrovaném portále Ministerstva práce a sociálních věcí, kde jsou v sekci zaměstnanost předestřeny pracovní nabídky. Kromě jiných jsou to i pracovní nabídky pro sociální pracovníky obou těchto zkoumaných skupin. Analýzou těchto nabídek bylo zjištěno, že nástupní plat sociálního pracovníka ve veřejné sféře se pohybuje v rozmezí 15 000,-Kč - 23 000,-Kč/měsíčně, přičemž dvakrát byla uveřejněna nabídka, kde bylo uvedeno platové rozmezí ve výši 20 000,-Kč – 30 000,-Kč. Pouze jednou jsem se setkala na portále Ministerstva práce s nabídkou platu pro pracovníka ve veřejné sféře ve výši 11 540,-Kč - 12 550,- Kč. K tomuto však bylo uvedeno, že pracovní pozice je vhodná zejména pro absolventy. U nabídek, které prezentovaly pracovní pozice sociálních pracovníků v neziskových organizacích, se pohyboval nástupnický plat ve výši 11 480,-Kč – 18 000,-Kč, nejčastěji okolo 15 000 - 17 000,-Kč, přičemž pracovní nabídku, ve které by bylo uvedeno více než 18 000,-Kč, jsem nezaznamenala. Domnívám se, že na základě oficiálně uveřejněných nabídek pracovních pozic je možné shrnout, že finanční ohodnocení sociálních pracovníků ve veřejné sféře je vyšší než finanční ohodnocení sociálních pracovníků ve sféře neziskové, a to řádově o několik tisíc korun.

Oslovení sociální pracovníci neziskových organizací vyjadřovali odlišný přístup k otázce angažování sociálního pracovníka v politice než oslovení sociální pracovníci veřejné sféry. Pozitivní vztah a podporu sociálnímu pracovníkovi, který by měl ambice mířit do politiky, přičemž nerozlišovali zda do politiky komunální či celostátní, vyjádřilo 9 sociálních

pracovníků z celkových 11 z neziskového sektoru. V oblasti veřejné správy vyjádřili tuto podporu pouze 4 oslovení sociální pracovníci. Sociální pracovníci veřejného sektoru rozlišovali, zda by se jednalo o politiku komunální či celostátní. Domnívám se tedy, že na základě tohoto výsledku by bylo možné vyvolat diskusi o stavu, způsobech a možnostech současné komunální politiky, o otevřenosti a ochotě představitelů obcí a krajů. Jedná se zcela jistě i o platformu komunitního plánování, kde vnímám roli sociálního pracovníka za podstatnou a zásadní. Spojení sociální práce a politiky se odehrává, podle mého názoru, zejména na poli politiky komunální. Úlohu sociálního pracovníka zde vnímám zejména v otázce nastavení a fungování komplexních sociálních služeb dané komunity. Například ale i sociální pracovník obce je členem sociální komise rady obce, pokud je tato komise zřízena. Zákon o obcích neukládá striktní povinnost radě obce tuto komisi zřizovat. Z vlastní zkušenosti však mohu dokumentovat, že činnost této komise, která je v rámci naší obce zřízena a které jsem členem, častokrát v rámci depistáže a dalších vyhledávacích činností, byla nápomocna v nastartování změny či zlepšení sociálních podmínek konkrétního jednotlivce či rodiny. Na základě členství sociálního pracovníka v sociální komisi obce má pak pracovník možnost předkládat své návrhy prostřednictvím rady obce do zastupitelstva obce. Stejný princip lze zaregistrovat i u sociálního pracovníka na úrovni kraje – ten má možnost seznámit krajské zastupitelstvo se svojí činností v rámci kraje a získat tak ke spolupráci další jednotlivce či skupiny. Samozřejmě pak je získání možnosti podílet se na komunitním plánování na krajské úrovni.

Jedním z dalších výstupů, ve kterém lze zaznamenat výrazný rozdíl v názorech obou zkoumaných skupin oslovených sociálních pracovníků, jmenuji přístup k práci optikou systemického přístupu, který zahrnuje pomoc a kontrolu. Oba tyto způsoby jsou považovány za profesionální způsoby práce. 8 sociálních pracovníků z neziskové sféry sdělilo, že v rámci své profese volí pouze pomoc jako způsob práce a ke kontrole jako ke způsobu profesionální práce se vyjadřovali negativně, uváděli, že se k ní nevztahují. Sociální pracovníci ve veřejné sféře se přikláněli k oběma profesionálním způsobům práce, přičemž konkrétně pracovnice OSPODU shodně vyjadřovaly, že kontrola jako způsob práce je nebaví, nevyhledávají ji, ale reflektovaly nutnost jejího zastoupení v jejich profesi. Co je důvodem, že sociální pracovníci neziskových organizací nepovažují kontrolu za adekvátní způsob práce na profesionální úrovni? Zde je možné vnímat prostor pro nové otázky a kontexty, redefinici obou těchto způsobů práce. V rozhovorech s respondenty, kteří nedisponovali požadovaným vzděláním, bylo zřejmé, že ke kontrole přistupovali spíše jako k otázce moci v profesi sociálního pracovníka, vnímala jsem, že zde chyběl onen pohled očima systemiky tak, jak je kontrola definována například Úlehlou (1999). Lze tedy znovu podpořit a zdůraznit důležitost vzdělání v oboru sociální práce pro profesi sociálního pracovníka.

Z výzkumného šetření dále vyplynulo, že oslovení sociální pracovníci neziskového sektoru se častěji odkazovali na tradiční genderové role. Tito pracovníci sdělovali, že vnímají rozdíly

mezi sociálními pracovníky – muži a sociálními pracovníci – ženami. Tyto rozdíly spatřují zejména ve způsobech k přístupu sociálních pracovníků - mužů a sociálních pracovníků – žen k přímé sociální práci. Ve veřejné sféře v tomto kontextu uváděly genderové rozdíly sociální pracovníci z OSPODU. Ostatní pracovníci veřejné sféry k tomuto tématu nevykazovali žádné zkušenosti nebo se domnívali, že zde žádné rozdíly nejsou ve způsobu práce či v jednotlivých rolích sociálních pracovníků – mužů a sociálních pracovníků – žen. Lze doporučit redefinování genderových rolí, edukaci sociálních pracovníků v těchto otázkách, důležitou roli zde sehrává sebereflexe, supervize.

Zkoumané skupiny sociálních pracovníků se neshodují ani ve svém názoru na obraz a úroveň vnímání profese sociálního pracovníka ve společnosti. Větší část oslovených sociálních pracovníků neziskové sféry vyjadřovala své mínění o velmi negativním obrazu sociální práce ve společnosti, domnívali se, že společnost nemá informace o náplni práce sociálních pracovníků a že tyto pracovníci nejsou dostatečně společensky ani finančně oceněni. Tento závěr může souviset i s nižším finančním ohodnocením sociálních pracovníků neziskových organizací, které je realitou. Sociální pracovníci veřejných organizací byli ve svém hodnocení mírnější, pouze 4 pracovníci se vyjádřili ve striktně negativních konotacích o obrazu sociálních pracovníků na celospolečenské úrovni. Tuto skutečnost mohlo způsobit i vyšší finanční ohodnocení sociálních pracovníků ve veřejné sféře než ve sféře neziskové.

Rozdíly mezi sociálními pracovníky neziskového sektoru a sociálními pracovníky veřejné sféry byly zjištěny. Byly ale zjištěny i shodné znaky, které zde zmíním. Například shodně pouze jeden pracovník z neziskové sféry a jeden pracovník ze sféry veřejné se vyjádřili o etickém kodexu jako o určitém symbolu a normě. Další shodný znak bylo možné vnímat v rámci definování požadavků a nároků na osobnost sociálního pracovníka. V tomto tématu se vzácně shodli obě skupiny sociálních pracovníků. Sociální pracovník by podle obou zkoumaných skupin sociálních pracovníků měl být odolný vůči stresu, empatický, trpělivý a měl by mít pozitivní vztah k lidem. Zkoumané skupiny sociálních pracovníků se však shodovali i v otázce vnímání sebe sama v profesi sociálního pracovníka. Shodovali se v tom, že jejich práce je baví, je pro ně často posláním a zdůrazňovali pozitivní význam této profese ve společnosti. U sociálních pracovníků neziskových organizací mohlo mít na toto hodnocení vliv zázemí zaměstnavatelské organizace, které tyto pracovníci hodnotili jako podporující.

Rozhodně si nečiním ambice činit zobecňující závěry na základě výstupů z mého výzkumného šetření. Mým cílem je zejména prezentace témat a zjištění, která lze pokládat v kontextu sociální práce a profese sociálního pracovníka za nová nebo staronová a přesto stále aktuální. Takovým tématem spatřuji právě i obraz profese sociálního pracovníka ve společnosti nebo systemický koncept pomoci a kontroly. Na základě těchto zjištění vnímám možnost vyvolání diskusí a hledání nových kontextů či řešení. Domnívám se, že závěry této práce by mohly být užitečné pro vedoucí pracovníky organizací veřejné sféry, které zaměstnávají sociální pracovníky, ale i pro vedoucí pracovníky organizací neziskové sféry,

kteří rovněž sdružují sociální pracovníky. Mohou se tak dozvědět o aktuálních otázkách a tématech, která svým jednáním v sociálních pracovnících vzbuzují a se kterými jsou sociální pracovníci v rámci organizace konfrontováni. Takto například může být tematizována otázka zvýšení podpory a zázemí pro sociálního pracovníka v organizacích, ve kterých toto zázemí sociálním pracovníkům chybí tak, jak tuto skutečnost uváděli. Tento jev se objevuje podle vyjádření sociálních pracovníků častěji v organizacích veřejné správy. Zde se domnívám, že vzniká platforma pro porovnávání, návrhy, názory a diskusi.

Závěr

Diplomová práce byla zaměřena na utváření profesní identity sociálního pracovníka a zejména na ukazatele směřující k jednotné profesi sociální pracovník, které vyplynuly z výzkumného projektu probíhajícího na katedře sociální práce a sociální politiky Pedagogické fakulty v Hradci Králové v letech 2003-2006. Cílem práce bylo zjistit, jaký vztah mají sociální pracovníci z obou zkoumaných skupin k ukazatelům směřujícím k uchopení jednotné profese sociální pracovník a zda jsou nějaké rozdíly v přístupu k těmto ukazatelům ze strany sociálních pracovníků veřejné správy a neziskových organizací. Pokud rozdíly budou zjištěny, pak jaké a jak se konkrétně projevují.

Byly shrnuty výrazné rozdíly mezi oběma zkoumanými skupinami sociálních pracovníků. Zejména se jednalo o rozhodování sociálních pracovníků na cestě k profesi sociálního pracovníka. Dále byly zjištěny odlišnosti v otázce dosaženého vzdělání zkoumaných skupin sociálních pracovníků, v přístupu sociálních pracovníků k systemicky orientovanému způsobu práce předkládanému jako pomoc nebo kontrola, rovněž byly zjištěny odlišnosti v postoji sociálních pracovníků k otázce intervence sociálního pracovníka v politice, zejména komunální. Rozdíly byly zaznamenány i na úrovni hodnocení zázemí a kontextů zaměstnavatelských organizací obou zkoumaných skupin sociálních pracovníků. Odlišné názory zazněly o úrovni obrazu profese sociálního pracovníka ve společnosti .

Domnívám se, že v očích veřejnosti jsou sociální pracovníci stále jen lepší sekretářky či úřednice. Jsem přesvědčena, že sociální práce nemá v povědomí veřejnosti takový společenský statut, jaký by mít měla a myslím, že sociální práce není doceněna ani finančně. I tato skutečnost souvisí, dle mého názoru, s nedostatečnou identitou oboru, s nedostatečným profesním sebevědomím. Příbuzné obory, ze kterých se sociální práce více méně rekrutovala, jako je medicína, psychologie nebo pedagogika, požívají ve společenském měřítku daleko větší úcty a ocenění než právě sociální práce. Toto dost možná souvisí i se skutečností, že jen málokdo dokáže vymezit náplň práce sociálního pracovníka, jeho pracovní náplň, přičemž s profesní identitou a náplní práce lékaře, psychologa nebo učitele žádný problém nebývá.

LITERATURA

ADAMS, A., ERATH, P., SHARD, K.(ed). *Key Themes in European Social Work. Theory, Practice perspective*. Dorset: Rusell House, 2000. ISBN 1-898924-68-6.

BABICKÁ, R. Pomoc a kontrola v nízkoprahových službách pro děti a mládež. In JANEBOVÁ, R. SMUTEK, M., KAPPL, M. (eds). *Mezi pomocí a kontrolou*. Sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce, Gaudeamus 2008. Hradec Králové. ISBN 978-80-7041-118-6. Autoři velká písmena, kurzíva až u hlavního díla, před ISBN není dvojtečka.

BALEK, P. *Supervize v sociální práci a její institucionální souvislosti*. Sborník z mezinárodní konference. Ústí n. Labem: Komunitní nadace Euroregionu Labe, 2005.

BERGER, P., LUCKMANN, T. *Sociální konstrukce reality*. Brno: Centrum pro výzkum demokracie a kultury, 1999. ISBN 80-85959-46-1

CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika zdravotní a sociální práce*. Olomouc : Pedagogická fakulta Univerzity Palackého, 2004. ISBN 80-244-0907-0.

DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha. Karolinum, 2000. ISBN 80-246-0139-7.

FALTISOVÁ, T. Náplň práce a profesní identita sociálního pracovníka. *Sociální služby*. 2010, roč. 12, č. 8-9/2010, s.28-29

FISCHER a kol. *Etika pro sociální práci*. Jabok – Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2010. ISBN: 978-80-904137-7-1

GUGGENBÜHL - CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha : Portál, 2007. ISBN: 978-80-7367-302-4.

HANUŠ, P. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. *Sociální práce/Sociální práce*. 2007, roč.7, č. 1, s. 5-6

HAŠKOVCOVÁ, H. *Lékařská etika*. Praha:Galén, 1994. ISBN 80-85824-03-5.

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

HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. *Praktická supervize*. Praha . Galén, 2008. ISBN 978-80-7262-532-1

HAVRDOVÁ, Z. aj. *Organizační kultura v sociálních službách jako předmět výzkumu*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze, 2011. ISBN 978-80-87398-

15-9.

HAYESOVÁ, N. *Základy sociální psychologie*. Praha. Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-283-6. Je zde hodně chybných interpunkcí, jinde to máte dobře, znáte to, je to jen nepozornost.

HENRIKSEN, J.O. *Blízké a vzdálené*. Brno: Albert, Sdružení Podané ruce, 2001. ISBN 80-85834-85-5

HLOUŠEK, J. *Právní minimum pro pracovníky neziskových organizací (a nejen pro ně)*. Občanské poradenské středisko: Hradec Králové, 2000. ISBN: 80-902749-2-7

HRABOVSKÝ, M. aj. *Základy obecného managementu*. Olomouc. Michaela Prášilová, 2006. ISBN: 80-244-1365-5.

JANEBOVÁ, R. K čemu je sociálním pracovníkům teorie aneb postmoderní feministická perspektiva o krizi poznání. In SMUTEK, M. *Možnosti sociální práce na počátku 21.století*. Sborník příspěvků z minikonference. Hradec Králové: Katedra sociální práce a sociální politiky. Univerzita Hradec Králové, 2005. ISBN 80-86771-10-5

JANEBOVÁ, R., MUSIL, L. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc. *Sociální práce/Sociální práce*. 2007, ročník 7, č. 1, s. 50 -62

JANEBOVÁ, R. Feminismus sociální konstrukce rozšiřuje možnosti řešení mezních životních situací. *Sociální práce/Sociální práce*. 2009, roč.9, č.3, 17-20

JANEBOVÁ, R. Odvrácená část sociální práce: Selhala skutečně sociální práce jako obor? *Sociální práce/Sociální práce*. 2010, roč. 10, č.3, s.35-36

JANEBOVÁ, R., MUSIL, L. aj. *Vymezení sociální práce na obecní a krajské úrovni*. Podklady pro podobu sociální práce v přenesené působnosti od 1.1.2012. Ministerstvo práce a sociálních věcí, Praha. 2011

JANOTOVÁ, H. *Profesní etika*. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. ISBN 80-86861-42-2.

JANOŠEK, J. Skupinová identita jedince a identita skupiny v procesu globalizace. Referát na konferenci FSV a FF UK. *Rozvoj české společnosti v Evropské Unii*. Psychologický ústav FF UK, 2004.

JANOVSKÝ, K. Proměny povolání sociálního pracovníka. *Sociální práce/Sociální práce*. 2007, roč. 7, č. 4, s. 42-44

KAPPL, M.: Vývojové modely sociální práce a jejich metafory. In JANEBOVÁ, R., SMUTEK, M.(eds.) *Posuzování životní situace v sociální práci*. Sborník z konference V.Hradecké dny sociální práce. Gaudeamus, 2008. ISBN: 978-80-7041-419-4

KAPPL, M. Ericksoniánské přístupy a dilema moci. In JANEBOVÁ , R. SMUTEK, M., KAPPL, M. (eds). *Mezi pomocí a kontrolou*. Sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce, Gaudeamus 2008. Hradec Králové. ISBN 978-80-7041-118-6.

KELLER, J.: Sociální práce je symbol kulturnosti a civilizovanosti. *Sociální práce/Sociálna práca 2010. Ročník 10, číslo 1/2010, s. 4-6*

KLAPAL, M. Moc jako nástroj výchovy. In JANEBOVÁ , R. SMUTEK, M., KAPPL, M. (eds). *Mezi pomocí a kontrolou*. Sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce, Gaudeamus, 2008. Hradec Králové. ISBN 978-80-7041-118-6.

KLAPAL, M. Řešení morálních dilemat - principy a jejich využití. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds). *Etika sociální práce*. Sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce. Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-037-5.

KLENOVSKÝ, L., Identita profese jakožto identita profesionálů. In SMUTEK, M. SEIBEL, F.W., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds). *Rizika sociální práce* .Sborník z konference VII. Hradecké dny sociální práce. Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-086-3.

KOPECKÝ, M. *Nová sociální hnutí a tvorba identity*. Sociologický webzin. Sociologický ústav A.V. ČR, 2007

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha. Portál, 2006. ISBN: 80-7367-181-6.

KOTRČOVÁ, S. VRBICKÝ, J. Ukázka možných etických dilemat v praxi sociální práce s rodinou. In KAPPL, M., SMUTEK, M. TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds). *Etika sociální práce*. Sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové. Gaudeamus, 2010 ISBN 978-80-7435-037-5.

KÖVÉROVÁ, Š. Sociální pracovník jako spolutvorca sociální reality? In SMUTEK, M. SEIBEL, F.W., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds). *Rizika sociální práce* .Sborník z konference VII. Hradecké dny sociální práce. Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-086-3.

KVĚTENSKÁ, D. *Moc a pomoc v pomáhajících profesích*. In JANEBOVÁ , R. SMUTEK, M., KAPPL, M. (eds). *Mezi pomocí a kontrolou*. Sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce, Gaudeamus 2008. Hradec Králové. ISBN 978-80-7041-118-6.

KRAUS, J. *Nový akademický slovník cizích slov A-Ž*. Praha. Academia, 2005. ISBN 80-200-1351-2

KREBS, V. *Sociální politika*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010. ISBN: 978-80-7357-585-4.

KREDÁTUS, J. Široká veřejnost stále vníma sociálních pracovníků jako úředníků. *Sociální práce/Sociálna práca, 2007. Ročník 7, číslo 1/2007, s. 12-16*

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001. ISBN: 80-7178-774-4

KŘÍŽOVÁ, H. *Dilemata pracovníků sociálně-právní ochrany dětí v Opavě*. Magisterská diplomová práce. Masarykova univerzita, Brno 2008

LAAN, van der G. *Otázky legitimity sociální práce. Pomoc není zboží*. Ostrava: Zdravotně-sociální fakulta ostravské univerzity - Ostrava: Albert 1998. ISBN: 80-85834-41-3

LABAJOVÁ, M. Problematika zvládnání stresu u začínajících sociálních pracovníků. In KADLEC, T., NOVÁKOVÁ, Z. (eds). *Akční pole sociální práce III. Aktuální otázky sociální práce a sociální pedagogiky*. Recenzovaný sborník z konference. Univerzita Palackého v Olomouci. Pedagogická fakulta. Ústav pedagogiky a sociálních studií 2009. ISBN 978-80-244-2449-1

LANGMEIER, J., KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*. Praha. Grada, 1998. ISBN 80-7169-195-X. Opravuji téměř všude interpunkci, kterou dobře znáte, vyžaduje to větší pozornost

LÁTALOVÁ, L. LEVICKÁ, K. Negativně konotace moci v sociální práci. In JANEBOVÁ, R. SMUTEK, M., KAPPL, M. (eds). *Mezi pomocí a kontrolou*. Sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce, Gaudeamus 2008. Hradec Králové. ISBN 978-80-7041-118-6.

LEVICKÁ, J., ZITA, J. (2004): Otázky a perspektivy sociální práce a sociálních pracovníků. *Socialia 2004 II*. Sborník příspěvků z mezinárodní konference. Hradec Králové: Gaudeamus 2004. Hradec Králové. ISBN 80-7041-283-6.

LEVICKÁ, J. Etické dilema sociální práce. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds). *Etika sociální práce*. Sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce. Gaudeamus 2010. ISBN 978-80-7435-037-5.

LEVICKÁ, J. Pregraduální příprava jako jedno z možných rizik sociální práce. In SMUTEK, M., SEIBEL, F.W., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds). *Rizika sociální práce*. Sborník z konference VII. Hradecké dny sociální práce. Gaudeamus, 2010. ISBN: 978-80-7435-086-3

LUKÁŠOVÁ, R., NOVÝ, I. *Organizační kultura : od sdílených hodnot a cílů k vyšší výkonnosti podniku*. Praha. Grada, 2004. ISBN 80-247-0648-2

LUKEŠ, M., NOVÝ, I. *Psychologie podnikání : osobnost podnikatele a rozvoj podnikatelských dovedností*. Praha : Management Press, 2005. ISBN: 80-7261-125-9

MACKOVÁ, M. Reflexe sociální práce jako profese. In SMUTEK, M. SEIBEL, F.W., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds). *Rizika sociální práce*. Sborník z konference VII. Hradecké dny sociální práce. Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-086-3

MAROON, I. aj. *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu : model pro supervizi*. Praha.

- Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1307-9
- MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha. Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7
- MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*, Praha. Portál 2003 ISBN 80-7178-548-2
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0
- MAŘÍKOVÁ, H.aj. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-164-1
- MASARYK, T.G. *Masarykův slovník naučný*. Praha. Československý kompas, 1926.
- MÁTEL., A.(aj). *Aplikovaná etika v sociální práci*. Brno. Institut mezioborových studií , 2010. ISBN 978-80-87182-13-0.
- MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha. Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4
- MÍČEK, L. *Duševní hygiena*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, n.p., 1984
- MLČÁK, Z. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava. Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2005. ISBN 80-7368-129-3
- MUSIL, L. *Ráda bych vám pomohla, ale. Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9
- MUSIL, L. *Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat. Sociální práce/Sociálna práca*. Číslo 1/2007, ročník 7, s. 7-10
- MUSIL L. RŮŽIČKOVÁ, D. *Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu? Sociální práce/Sociálna práca 2009*. Ročník 9, číslo 3/2009, s. 79-93
- MYDLÍKOVÁ, E. *Sociálna práca v neziskovom sektore*. Univerzita Komenského, Bratislava, 2010. ISBN 978-80-223-2745-9
- NAVRÁTIL, P: *Sociální práce jako sociální konstrukce. Sociologický časopis 1/1998, ročník 34, s. 37-50.*
- NAVRÁTIL, P.: *Pravda v posouzení životní situace*. In JANEBOVÁ, R., SMUTEK, M. (eds). *Posuzování životní situace v sociální práci*. Sborník z konference V. Hradecké dny sociální práce. Gaudeamus 2008. ISBN 978-80-7041-419-4
- NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky. Ostrava. Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN

978-80-7368-504-1

NOVOSAD, L. *Základy teorie a metod sociální práce. Díl 1, Uvedení do sociální fenomenologie a teorie sociální práce : globální východiska a trendy v sociální práci se zřetelem k situaci v ČR.* [Technická univerzita v Liberci. Katedra pedagogiky a psychologie](#), 2003. ISBN 80-7083-687-3

ONDREJKOVIČ, P.: Sociální práce vo vzťahu k iným vedným disciplínam. In TOKÁROVÁ, A., MATULOVÁ, T. (eds). *Sociálna pedagogika, sociálna práca a sociálna andragogika- aktuálne otázky teórie a praxe.* Prešov, 2008.

PAYNE, M. *What is Professional Social Work?* The Policy Press. University of Bristol, 2006a.

PAVELOVÁ, L. Dilema súčasnej sociálnej práce. In JANEBOVÁ, R. SMUTEK, M., KAPPL, M. (eds). *Mezi pomocí a kontrolou.* Sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce, Gaudeamus 2008. Hradec Králové. ISBN 978-80-7041-118-6.

PELANTOVÁ, R. Na co se zapomíná. *Sociální pracovníce. Časopis organizace sociálních pracovníků, číslo 1/1934, ročník 3*

ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce.* Praha : Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1

SOKOL, R., TREFILOVÁ, V.: *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb.* Praha: Meritum Segment, ASPI, a.s., 2008. ISBN 978-80-7357-316-4

ŠEVČÍKOVÁ, S: Mezinárodní a český kontext globálních kvalifikačních standardů vzdělávání v sociální práci vydaných IFSW a IASSW. *Časopis Sociální práce/Sociální práce. Číslo 4/2007, 7.ročník s.49-54*

ŠEVČÍKOVÁ, S. Pomoc a kontrola v terapeuticky pojaté sociální práci. In JANEBOVÁ, R. SMUTEK, M., KAPPL, M. (eds). *Mezi pomocí a kontrolou.* Sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce, Gaudeamus 2008. Hradec Králové. ISBN 978-80-7041-118-6.

[SCHIMMERLINGOVÁ, V.](#), [NOVOTNÁ, V.](#) *Sociální práce : její vývoj a metodické postupy.* Praha : Univerzita Karlova, 1992. ISBN 80-7066-483-5

SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka: Podněty pro duševní hygienu v pomáhajících profesích.* Praha. Portál, 2008 ISBN 978-80-7367-369-7

TOMEŠ, I. *Sociální správa.* Praha. Portál, 2002. ISBN 80-7178-560-1,

ÚLEHLA, I.(1999): *Umění pomáhat.* Praha. SLON. ISBN: 80-85850-69-9

VOSTŘEBALOVÁ, V.: Sociální práce jako povolání. *Sociální pracovníce. Časopis organizace sociálních pracovníků, číslo 1/1934, ročník 3, s.1-5*

WHO, Strengthening mental health promotion, Geneva 2001(Fact sheet no. 220)

WIEDENOVÁ, M. *Psychohygienu*. Liberec . Technická univerzita, 1998. ISBN 80-7083-312-2

WRONSKÁ, S. Etika povolání sociálního pracovníka. *Sociální pracovníce. Časopis organizace sociálních pracovníků, číslo 9/1937, ročník 6, s. 129-130*

Zákon č. 100 /1988 Sb., o sociálním zabezpečení, v platném znění

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

ZENKL, P.: Sociální práci chybí propagace. *Sociální pracovníce. Časopis organizace sociálních pracovníků, číslo 2/1936, ročník 5, s. 2-4*

Internetové zdroje:

CĂPRIORĂ, M.F.: The specific of social Worker profession in NGOS. *METALURGIA INTERNATIONAL vol. XV (2010) Special Issue no. 8 215*

Dostupné z:

<http://content.ebscohost.com/pdf23_24/pdf/2010/2IZ2/02Aug10/51706146.pdf?T=P&P=AN&K=51706146&S=R&D=iih&EbscoContent=dGJyMNHX8kSeqLc4yNfsOLCmr0mep7BSs6%2B4TK%2BWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGssE%2BvprBRuePfgeyx43rx2e2F7dga> [10.5.2011]

DYBICZ, P. The Role of Social Workers within Postmodern Practice. *Journal of Sociology & Social Welfare, Confronting Oppression not Enhancing Functioning. 2010, Vol. 37 Issue 1, p23-47, 25p*

Dostupné z:

<[http://web.ebscohost.com/ehost/results?sid=28523153-7a04-42e8-9e6b-ee03c7d7785d%40sessionmgr4&vid=11&hid=12&bquery=\(DE+%22SOCIAL+services%22\)&bdata=JmRiPWE5aCZkYj1idGmZGI9ZW9oJmRiPTnaCZkYj1seGmZGI9YndoJmxhbm9Y3MmdHlwZT0wJnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d](http://web.ebscohost.com/ehost/results?sid=28523153-7a04-42e8-9e6b-ee03c7d7785d%40sessionmgr4&vid=11&hid=12&bquery=(DE+%22SOCIAL+services%22)&bdata=JmRiPWE5aCZkYj1idGmZGI9ZW9oJmRiPTnaCZkYj1seGmZGI9YndoJmxhbm9Y3MmdHlwZT0wJnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d)> [11.6.2011]

FISCHER, O. *Etika jako cesta k radosti ze sociální práce*. In Etika a lidská práva v sociální práci, Praha: Centrum sociálních služeb, Praha, 2008.

Dostupné z:

<<http://www.vcvscr.cz/ke-stazeni/37etika-a-lidska-prava.pdf>> [19.10.2011]

FISCHER-ROSENTHAL, W.: Potíže s identitou: Biografie jako řešení některých (post)moderních dilemat. *Biograf* (12): 61 odst., 1997

Dostupné z:

<<http://www.biograf.org/clanky/clanek.php?clanek=1201>> [15.2.2012]

HOLEČEK, V., JIŘINCOVÁ, B. *Posouzení vlivu zážitkově pojaté výuky psychologie na sebezpojetí žáků základní školy*. In *Sociální a kulturní souvislosti výchovy a vzdělávání*. Brno: Paido, 2003. s. 19-. ISBN: 80-7315-046-8

Dostupné z:

<http://www.ped.muni.cz/capv11/2sekce/2_CAPV_Holecek,Jirincova.pdf>[15.2.2012]

HORECKÝ, J (2009): Pracovníci v sociálních službách zaslouží poděkování. *Noviny Práce a sociální politika* 9. Dostupné z: < <http://www.mpsv.cz/cs/7657> >[2.10.2011]

CHENAIL, R.J.: Jak srovnat kvalitativní výzkum do latě? *Biograf*, 15-16, 30 odst.,1998
Dostupné z:

<<http://www.biograf.org/clanky/clanek.php?clanek=1503>>[4.1.2012]

NOVOTNÝ, D.D. *Identita v sociální psychologii a sociologii*, 2010.

Dostupné z:

<<http://poznankypodcarou.blogspot.com/2010/08/identita-v-socialni-psychologii.html>>[1.3.2012]

POKORNÁ, E. *Etická dilemata sociální práce s klienty se sociální patologií*. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2009

Dostupné z:

<http://theses.cz/id/zsk64t/downloadPraceContent_adipIdno_12850>[9.3.2012]

ŠIMKOVÁ, L., ÚLEHLA, I. *Sociální kontrola profesionálně*. *Sociální revue*, 2011

Dostupné z:

<<http://socialnirevue.cz/item/socialni-kontrola-profesionalne>>[16.12.2011]

ŠMÍDOVÁ, O. :Úvod do kvalitativního výzkumu - úvod pro pokročilé. *Biograf* (13): 15 odst., 1998.

<<http://www.biograf.org/clanky/clanek.php?clanek=1308>> [19.3.2011]

ŠVEŘEPA, M. *Definice sociální práce*, *Sociální revue*, 2005

Dostupné z:

<<http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace>> [19.3.2012]

ŠVEŘEPA, M. *Sociální práce a média*. *Sociální práce/Sociálna práca*, číslo 4/2005, ročník 5.

Dostupné z:

<<http://socialnirevue.cz/sverepa/doc/socialni-prace-a-media-sverepa.pdf>> [19.3.2012]

VRTĚLOVÁ, K. *Zralost osobnosti jako psychologická kategorie*. Rigorózní práce. Filozofická fakulta Masarykovy Univerzity v Brně. Psychologický ústav, 2007
Dostupné z:
<http://is.muni.cz/th/52277/ff_r/Rigorozni_prace_web.pdf> [9.3.2012]

WEISS-GAL I, WELBOURNE P. The professionalisation of social work: a cross-national exploration. In *International Journal of Social Welfare* 2008: 17: 281–290, 2008. ISSN 1369-6866
Dostupné z:
<<http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&hid=7&sid=31a86b8c-f6ca-451c-8a16-2fac8f4f3720%40sessionmgr11>> [14.9.2011]

ZAMYKALOVÁ, L. Identita v pasti? Ne, jen v síti...*Biograf*, 27, 52 odst., 2002
Dostupné z:
<<http://www.biograf.org/clanky/clanek.php?clanek=2712>> [31.3.2011]

ZITA, J. Nalézání identity povolání sociální pracovník. *Noviny Práce a sociální politika*, 2005. Číslo 7-8, ročník 4., s. 4
Dostupné z:
<http://www.mpsv.cz/files/clanky/3753/PSP_07_05_big.pdf> [10.5.2011]

ZITA, J.(2005): Univerzalizace – specializace jako součást profesionální identity povolání sociální pracovník. *Možnosti sociální práce na počátku 21.století: Sborník příspěvků z minikonference*. Hradec Králové: Katedra sociální práce a sociální politiky, Univerzita Hradec Králové.
Dostupné z: < http://www.kpsp.info/cinnost/sbornik_2korektura.pdf > [19.4.2011]

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE:

Jméno a příjmení autorky: Pavlína Linková

Studijní program: Sociální práce a sociální politika

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

Název práce: Rozdíly v utváření profesní identity sociálních pracovníků veřejné správy a neziskového sektoru

Počet stran: 130

Celkový počet stran příloh: 135

Počet titulů české literatury a pramenů: 83

Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 5

Počet internetových odkazů: 18

Vedoucí práce: Mgr. Irena Kučerová

Rok dokončení práce: 2012

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

Jméno a příjmení studenta/-tky: Bc. Pavlína Linková
 Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii
 Název práce: Rozdíly v utváření profesní identity sociálních pracovníků veřejné správy a neziskového sektoru
 Vedoucí/oponent práce: Mgr. Irena Kučerová

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 130
 Počet stránek příloh: 135
 Počet titulů v seznamu literatury: 106

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

Výběr tématu

Závažnost tématu

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

Oborová přiléhavost tématu

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

Originalita tématu a jeho zpracování

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

Formální zpracování

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

			3	
--	--	--	---	--

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

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

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

			3	
--	--	--	---	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

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

Využití výzkumných empirických metod

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

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:

Mohla by diplomantka stručně shrnout zjištění, která vyplynula z jí realizovaného výzkumného šetření?

Jak si autorka vysvětluje skutečnost, že se oslovení sociální pracovníci z neziskových organizací méně hlásí k uplatňování moci ve své práci?

Jaké motivy mohou vést do profese sociální práce pracovníky, kteří přistupují k danému povolání pragmaticky, jak je popsáno na s.41?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Diplomantka se ve své diplomové práci (DP) zaměřuje na téma utváření profesní identity u dvou skupin sociálních pracovníků - pracovníků působících ve veřejné sféře a v neziskovém sektoru. Zaměření DP vychází z otázek, jež si autorka klade na základě dlouholetých profesních zkušeností z každodenní praxe sociální pracovnice. Téma práce vnímám jako vysoce aktuální, reagující na současné dění v profesi.

V práci postrádám výslovné vyjádření cíle práce, ten je v úvodu DP formulován pouze implicitně. Explicitní pojmenování cíle se objevuje až ve výzkumné části práce a v jejím závěru.

Rozsah DP je značný, čítá 121 stran čistého textu (bez seznamu literatury a příloh). Délka práce se tak pohybuje na horní hranici stanoveného rozsahu pro DP. Tuto skutečnost lze zřejmě považovat za důsledek některých formálních nedostatků této práce. Text DP je „zhuštěn“ tak, že hlavní kapitoly nezačínají na samostatných stranách a mezi jednotlivými podkapitolami chybí odsazení od předchozího textu.

Práce trpí řadou formálních neduhů. Autorka nepoužívá odkazy v souladu s platnou normou, místy chybí odkazy na tzv. citace „z druhé ruky“.

Jazykové vyjadřování neodpovídá úrovni DP. Ta se hemží stylistickými a pravopisnými chybami, nepřesnostmi a zjevnou „nedotažeností“ – viz např. zapomenutá poznámka na s.45). Setkáváme se zde i s významově nevhodně používanými výrazy a nadužíváním některých slov, jako je např. „zejména“ či „optikou“.

Naopak je nezbytné ocenit důkladnou práci s odbornou literaturou. Diplomantka čerpá více než ze stovky zdrojů (nezapomíná přitom ani na příspěvky v odborných časopisech či cizojazyčnou literaturu). Autorka se snaží o komparaci pohledů jednotlivých autorů, seznamuje nás s realizovanými výzkumy na dané téma. Neomezuje se přitom pouze na kontext ČR, ale věnuje pozornost i vnímání identity profese sociálního pracovníka v zahraničí. Vlastní vklad a názor má v DP Pavlína Linkové své nezastupitelné místo.

DP se skládá ze dvou vyvážených částí - teoretické a praktické. Teoretická část tvoří nezbytnou základnu pro část praktickou. Zde autorka definuje základní pojmy, seznamuje nás s historickým kontextem i dalšími ukazateli, jež mohou posloužit k uchopení identity profese sociálního pracovníka (včetně významu organizační kultury, kde zohledňuje existenci možných rozdílů mezi organizační kulturou neziskových organizací a veřejné správy). Diplomantka nás rovněž seznamuje s výzkumem, na jehož dílčí výstupy ve své DP navazuje. V práci je evidentní, že se autorka výborně orientuje v aktuálních legislativních úpravách a že je v úzkém kontaktu s děním v oboru. Velmi si cením autorčiny odvahy polemizovat s názory některých odborníků a její schopnosti zaujmout kritický postoj podložený vlastní profesní zkušeností.

V praktické části nám diplomantka představuje své výzkumné šetření. Jeho rozsah je úctyhodný. Pavlína Linková vedla polostrukturované rozhovory s 22 účastníky. Jednalo se o 11 respondentů z řad veřejného a 11 z neziskového sektoru.

Pomocí šestnácti otázek mapuje ukazatele, které mohou ovlivňovat utváření profesní identity obou skupin sociálních pracovníků. Autorka zjišťuje, které ukazatele se u pracovníků obou skupin objevují a jak se k nim pracovníci obou sektorů vztahují. Sleduje přitom shody i rozdíly.

Kromě seznámení s cílem výzkumu, způsobem výběru vzorku, metodologií a technikou sběru dat, nám autorka představuje i výzkumy, které již byly v našich podmínkách na toto téma realizovány. Autorka neopomíná ani etiku výzkumu a zamyšlení nad svou rolí výzkumníka. Diplomantka se při formulaci výzkumných otázek nechala inspirovat výstupy z předešlých výzkumů. Ty však pro své potřeby na základě samostudia a zkušeností ze své praxe rozšiřuje o další možné ukazatele.

Autorčina flexibilita, která je pro výzkumný projekt významná, se projevuje i v její otevřenosti tomu, co se aktuálně ukazuje. Výzkumné otázky diplomantka rozšiřuje o otázky, které přinesly v průběhu prvních rozhovorů sami participanté nebo které vyplynuly ze společných rozhovorů.

Rozhovory diplomantka zpracovala pomocí kvalitativní metodologie. Všechna interview byla zaznamenána na diktafon, následovala jejich doslovná transkripce, která je uvedena v příloze k DP, a poté se diplomantka věnovala analýze textů pomocí kódování a hledání souvislostí a opakujících se témat.

V diskusi (kterou označila jako dílčí závěr) nás autorka informuje o výstupech z realizovaného šetření. Nedopouští se generalizací ani jiných chyb. U některých témat, jako je např. politická angažovanost, přináší i vlastní návrhy, které by mohly být nápomocné při řešení této situace.

V přílohách autorka kromě doslovných transkriptů rozhovorů s participanty uvádí také jejich informované souhlasy. Přílohy ale postrádají titulní stranu a číslování listů příloh není uvedeno správně.

Práci po obsahové stránce hodnotím jako velmi zdařilou. Pečlivost a důkladnost lze ocenit jak v teoretické části, tak v části výzkumné – praktické. Práci bylo evidentně věnováno velké množství času a systematické a dlouhodobé práce. Lze proto litovat, že autorka nevěnovala dostatek pozornosti také jazykové a formální stránce DP.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: velmi dobře

Datum, podpis: 19.5.2012 Mgr. Irena Kučerová

Posudek oponenta bakalářské práce na Pražské vysoké škole psychosociálních studií

Jméno a příjmení studentky: Bc. Pavlína Linková

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

Název práce: Rozdíly v utváření profesní identity sociálních pracovníků veřejné správy a neziskového sektoru

Oponent práce: Mgr. Lucie Vacková

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 130

Počet stránek příloh: 0

Počet titulů v seznamu literatury: 88

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

Výběr tématu

Závažnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Oborová přílehlavost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování

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

	x			
--	---	--	--	--

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

		x		
--	--	---	--	--

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

		x		
--	--	---	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití praktických zkušeností

	x			
--	---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

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

x				
---	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

	x			
--	---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

	x			
--	---	--	--	--

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

Návaznost kapitol a subkapitol

	x			
--	---	--	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

	x			
--	---	--	--	--

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

	x			
--	---	--	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

- 1) Jmenujte některé etické problémy a dilemata sociálních pracovníků.
- 2) Vysvětlete význam duševní hygieny v životě sociálního pracovníka.
- 3) Které výstupy z vašeho výzkumu Vás překvapily?

Celkové zhodnocení (klady a nedostatky):

Autorka DP se podrobně zabývá tématem utváření profesní identity sociálních pracovníků působících jak ve veřejné správě, tak i v neziskové sféře. V teoretické části se autorka věnuje vysvětlení klíčových pojmů, zabývá se historií sociální práce, profesní etikou, upozorňuje na problematiku moci. Důkladněji se soustředí na profesní identitu sociálního pracovníka, identifikuje rozdíly mezi sociálními pracovníky veřejné správy a sociálními pracovníky zaměstnanými v neziskových organizacích. Empirická část DP je založena na kvalitativní výzkumné metodě. Autorka se v individuálních polostrukturovaných rozhovorech zaměřuje na hledání rozdílů či shodných znaků u obou porovnávaných skupin sociálních pracovníků, kteří se vyjadřují k různým aspektům profesních témat.

Po stránce obsahové hodnotím práci jako nadstandardní. Zejména rozsah teoretické části přesahuje obvyklý rámec DP. Po stránce formální jsem zaznamenala nejednotnost v uvádění citací. Odkazy na autory přímých citací např.: s. 7, ř. 10 autorka v celé práci uvádí: (Ondrejko 2008:22), ale má být dle „Informativního textu pro psaní BP a DP PVŠPS“: (ONDREJKOVIČ, 2008, s. 22). Dále pak působily značně rušivě odkazy na autory či polemika s nimi v praktické části DP např.: s. 64 – 82. Dle mého názoru do praktické části toto nepatří a navíc text DP tímto způsobem zbytečně košatí a narůstá. Gramatickou stránku DP hodnotím kladně.

Oceňuji kvalitní zpracování DP zabývající se historickými souvislostmi i aktuálními trendy v oblasti sociální práce, jakož i pečlivý a náročný přístup autorky, který se odráží v celkovém kontextu práce. Dále velmi kladně hodnotím schopnost autorky vyjádřit vlastní názor a kritickou sebereflexi. Přes dílčí nedostatky považuji DP za zdařilou a domnívám se, že by výsledky z výzkumu měly být publikovány.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: výborně

Datum, podpis: 20. 5. 2012 Mgr. Lucie Vacková

