

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta filozofická

Diplomová práce

**Profesionalizace v sociální práci jako součást životní dráhy
jedince**

Bc. Kateřina Freiová

Plzeň 2020

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta filozofická

Katedra sociologie

Studijní program Sociologie

Studijní obor Sociologie

Diplomová práce

**Profesionalizace v sociální práci jako součást životní dráhy
jedince**

Bc. Kateřina Freiová

Vedoucí práce:

Mgr. Alena Pařízková, Ph.D.

Katedra sociologie

Fakulta filozofická Západočeské univerzity v Plzni

Plzeň 2020

Prohlašuji, že jsem práci zpracovala samostatně a použila jen uvedených pramenů a literatury.

Plzeň, květen 2020

Na tomto místě bych ráda podělovala Mgr. Aleně Pařízkové, Ph.D., za ochotu, vstřícnost, cenné rady a komentáře při psaní této diplomové práce. Velmi děkuji i Mgr. Karlu Řezáčovi za cenné rady a konzultace mé práce. Zároveň bych chtěla poděkovat za důvěru a čas všem sociálním pracovnícům, bez jejichž spolupráce bych tento výzkum nemohla realizovat. V neposlední řadě děkuji mé rodině a mým blízkým, kteří mě během studia a při psaní této práce podporovali.

Obsah

1. Úvod	1
2. Sociální práce	2
2.1. Teorie sociální práce	4
2.2. Pojetí sociální práce vycházející z teorií Mary Richmond a Jane Addams	5
3. Profesionalizace sociální práce.....	9
3.1. Znaký profesionálního přístupu	10
3.2. Profesionalizace z perspektivy sociálních pracovníků.....	14
3.3. Vztah mezi pracovníkem a klientem	16
3.4. Dilema sociální práce	18
4. Koncept životní dráhy.....	20
5. Metodologie	23
5.1. Metoda sběru dat	23
5.2. Charakteristika participantek výzkumu	25
5.3. Kódování a analýza dat.....	25
5.4. Etické aspekty výzkumu	26
6. Výsledky a interpretace dat	27
6.1. Cesta k sociální práci	27
6.1.1. Osobní zkušenost a události vedoucí k sociální práci	27
6.1.2. Volba studia	29
6.2. Vzdělání sociálního pracovníka	32
6.3. Empatie v sociální práci.....	35
6.4. Význam rolových modelů při osvojení si praktických dovedností	39
6.5. Moment identifikování se jako odbornice.....	41
6.5.1. Profesionalizace očima vedoucích pracovníků.....	45
6.6. Riziko opuštění profese	47
7. Závěr.....	51
8. Zdroje	54
9. Resumé.....	58

1. Úvod

V každé společnosti je potřeba sociálních pracovníků, kteří napomáhají jedincům v těžkých životních situacích a zároveň pomáhají orgánům státu v nastolení rovnosti a řešení problémů. Cílem sociálního pracovníka je podporovat klienta při zvládnutí obtížných životních situacích, prohlubovat pochopení vlastní situace, ve které se klient nachází, a snažit se mu pomoci vyrovnat se se změnami, které jej potkaly. Pomáhá adaptovat se na nové nebo změněné podmínky v životě klienta, aby nabyl nových kompetencí a mohl se plnohodnotně zapojit do života ve společnosti [Kraus 2011: 30]. Přes tuto i jiné definice je však oblast sociální práce v očích laické i odborné veřejnosti vnímána jako nejasně vymezená profese. Často se můžeme setkat s diskuzemi, zda lze vůbec práci sociálního pracovníka považovat za profesi. Oblast působení sociální práce je tak široká, že si můžeme pokládat otázky týkající se toho, zda sociální pracovníci v rámci svého působení vůbec mohou být natolik kompetentní a profesionální. Dle mého názoru je sociální práce pro společnost stále více potřebnou profesí, proto jsem se rozhodla zaměřit se ve své diplomové práci právě na profesionalizaci sociálních pracovníků.

Hlavním cílem této diplomové práce je zjistit, jak je vnímána profesionalizace v oboru sociální práce v kontextu teorie životních drah. Svůj pohled zaměřuji na vnímání sociální práce a její profesionalizace z vlastní perspektivy sociálních pracovníků, jelikož jejich zkušenosti a vlastní pohled nám mohou podkrýt objasnění identity této profese a vytyčení podoby toho, kdo je v jejich očích v oboru sociální práce viděn jako profesionál a kdo ne.

V teoretické části práce zmiňuji počátky sociální práce. Sociální práce byla založena na pomoci lidem a rozšiřovala se ruku v ruce s náboženstvím a církevními představiteli a misionáři. Dále představuji některé z teorií, pojetí a představy o podobě sociální práce, jelikož její definice není jednotná. Blíže pak představuji mikro a makro pohledy na sociální práci v návaznosti na Mary Richmond a Jane Adams a základní paradigmaty v sociální práci. V teoretické části se dále zabývám označením sociální práce jako profese, přičemž představuji, co jsou základní znaky profesionalizace. Tyto znaky pak blíže

vztahuji k praxi sociálních pracovníků, kde vycházím z výsledků již realizovaných výzkumů. Následně se zabývám vztahem mezi pracovníkem a klientem a představuji problémy, s kterými se sociální práce a sociální pracovníci mohou potýkat. Nakonec představuji koncept životní dráhy a přibližuji její využití v mé práci a k přístupu v rámci sociální práce.

Dále ve své práci představuji metodologii svého výzkumu. Jeho zaměření a realizaci (výběr participantů, typy rozhovorů, metodu analýzy). V návaznosti na koncept profesionalizace se ve svém výzkumu zaměřuji na to, kdy (v jakém přibližně čase) se začaly participantky považovat za odborníka, zdali se tak za něj vůbec považují, a jaké procesy nebo události v jejich práci a životě vedly k dosažení profesionalizace sociálního pracovníka, případně k přiblížení se tomu být profesionálem. Při tomto zaměření se ve výzkumu v návaznosti na koncept životních drah zabývám i momentem rozhodnutí se pro vykonávání práce sociálního pracovníka. Jaké události předcházely a kdy nastal zlomový moment v životě jedince v rámci rozhodnutí se pro vykonávání sociální práce. Poslední část mé práce věnuji představení výsledků z výzkumu a interpretaci dat.

2. Sociální práce

Pro definování sociální práce existuje mnoho definic. Valná hromada Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW) a valná hromada IASSW se na zasedání v červenci v roce 2014 shodli na definici sociální práce jako *„profesní praxi a akademické disciplíně, která podporuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost a posílení a osvobození lidí. Principy sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní zodpovědnosti a respektu k rozmanitosti mají zásadní význam pro sociální práci. Sociální práce podporována teoriemi sociální práce, společenských a humanitních věd a domorodých znalostí, zapojuje lidi a struktury k řešení životních problémů, a zvyšování blahobytu.“* K této definici dodávají, že definice může být zesílena na národní a/nebo regionální úrovni [IFSW 2014]. Podobně nahlíží na sociální práci i Igor Tomeš, podle kterého sociální práce *„podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem*

naplnění jejich osobního blaha“ [Tomeš 2011: 7]. Sociální práci můžeme vnímat však i jako činnost sociálních pracovníků, která se týká takové oblasti společnosti, kde jiní pracovníci jako je policie, lékařské a ošetrovatelské služby nepůsobí. Jedná se například o pomoc lidem v chudobě a boji proti ní, nebo o pomoc s hledáním zaměstnání lidí ve společnosti a o úsilí snížení nezaměstnanosti [Hanvey, Philpot 1994: 1].

Sociální práce je v povědomí společnosti dlouhou dobu. Její rozvoj a etablování jako samotné profese a vědy se započal na přelomu 19. a 20. století. V USA se od 19. století sociální práce postupně vyvíjela jako pomoc ohroženým a znevýhodněným lidem [Tomeš 2011: 7]. Avšak řada praktik a teorií, jejichž cílem je zejména pomoc lidem, kteří se ocitli na okraji společnosti, se objevuje již v dřívějších dobách. Již v Izraeli se ve spisech Starého zákona nalézají části (příkázání/zákony), které se týkají ochrany sociálně slabých jedinců ve společnosti, jako jsou vdovy a sirotci nebo chudí [Doležel 2013: 179]. V 7. století př.n.l. vznikl institut chrámové daně, který představoval první sociální daně. Tyto daně získané od rolníků měly pak být každý třetí rok rozděleny mezi chudé a sirotky v dané obci [Doležel 2013 tamtéž].

Sociální služby v Evropě se rozšířily ruku v ruce s expanzí křesťanství. V té době byly poskytovány první sociální služby zejména v kláštorech. Pomoc byla zprvu poskytována poutníkům do Jeruzaléma, avšak postupem času a rozvoje se tato pomoc rozšířila na pomoc nemocným v blízkém okolí klášterů [Tomeš 2014: 67]. Po první světové válce začaly v Evropě vznikat první odborné školy pro sociální pracovníky. Po druhé světové válce začalo docházet k organizaci sociální práce, která se postupně stala veřejně uznávanou profesí [Tomeš 2011: 8]. Z českého území jsou k dispozici zprávy z 19. století, kdy byly zaznamenány zprávy o prvních zařízeních pro nemocné. V té době u nás, jak popisuje Tomeš ve své práci *„Sociální služby dnes a zítra“*, zdomácnělo západní křesťanství [Tomeš 2014: 67]. Nejdříve byla stavěna zařízení pro nemocné s ambulantními službami. Ta byla následně nabízena i pro lidi bez domova (tuláky). S rostoucí industrializací v 19. století a zrušením poddanství od 18. století se stala sociální práce součástí povinností, kterou měly zajišťovat obce. Toto nové ustanovení sociální práce vedlo k postupnému vzniku

veřejných služeb, které začaly poskytovat sociální péči. Vedle těchto veřejných služeb však poskytovali pomoc i dobrovolníci [Tomeše 2014: 67]. Ti působili ve společnosti již dávno před tím. Podle údajů, které uvádí Tomeš, jsou například již zmínky z 16. století o hnutí obětavých věřících žen v Jižních Čechách, které pečovaly o chudé nemocné lidi.

V souvislosti s vývojem sociální práce na českém území hovoří Pavel Navrátil [1998] o přerušení vývoje sociální práce ve dvou obdobích. Zaprvé v době komunistického režimu a následně na počátku devadesátých let sametovou revolucí. V období komunismu bylo uplatňováno přesvědčení, že se sociální problémy ve společnosti nevyskytují. Sociální práce byla tak převážně součástí systému státní správy anebo v rukou systémem vlastněných institucí. Realizace sociální práce byla uskutečňována v byrokracii a administrativě v podobě poskytování dávek sociálního zabezpečení [Navrátil 1998: 41]. Po pádu komunistického režimu se začaly sociální služby rychle rozvíjet a privatizovat [Tomeš 2014: 67-68]. Avšak v návaznosti na Navrátila [1998] je sociální práce principy z doby komunistického režimu dodnes poznamenána.

2.1. Teorie sociální práce

Definování toho, co je sociální práce, a jaké oblasti do jejího zájmu spadají, je velmi obtížné. Na základě nastudované literatury jsem se setkala s tvrzením, že vývoj teorií o sociální práci nebyl ucelený. V této kapitole jsem se rozhodla zaměřit a představit základní teorie sociální práce a pohledy na to, jak by její praxe měla vypadat.

Tvrzení, že vybudování teorie o sociální práci je složité, zastává například Silvia Staub-Bernasconi [2009]. Sociální práce je heterogenní oblast, která vede k tomu, že budování teorie o sociální práci je možné více způsoby. Můžeme ji proto chápat několika možnostmi a přístupy [Staub-Bernasconi 2009: 10]. Prvním možným přístupem nebo interpretací, je chápání sociální práce skrze kontext praxe. Ten odkazuje na profesní disciplíny jako je právo, pedagogika, ekonomika a management. Sociální pracovník se tak stává jakýmsi „mini“ profesionálem v těchto disciplínách, které využívá při své práci

sociálního pracovníka [Staub-Bernasconi 2009: 10]. Druhým přístupem můžeme nahlížet na sociální práci jako na jakýsi soubor modelů sociální praxe. Těchto modelů je celá řada – například behaviorální model, psychodynamický, interakční, ekologický, avšak jsou od sebe oddělené a často nemají přesně definovány problémy, které by měly řešit [Staub-Bernasconi 2009: 10]. Třetí přístup vychází z definování sociální práce jako „morální“ nebo etické profese, která je zaměřena na humanitární a sociální spravedlnosti. Z tohoto pojetí vyplývá, že cílem praxe sociální práce je zajistit správné etické přesvědčení a chování, ale rovněž i kritiku společenských ideologií [Staub-Bernasconi 2009: 10].

2.2. Pojetí sociální práce vycházející z teorií Mary Richmond a Jane Addams

Pokud hovoříme o teoretické tradici sociální práce, je potřeba zmínit dvě z hlavních představitelk sociální práce – Mary Richmond a Jane Addams. Sociální práce podle Mary Richmond by se měla zaměřovat na jednotlivce. Konkrétně by se měla zaměřovat na jeho osobnost a neuspokojování potřeb, ke kterým nedochází v jeho sociálním prostředí [Staub-Bernasconi 2009: 12]. Tuto perspektivu bychom mohli označit jako mikro perspektivu, v níž se soustředíme zejména na jedince a individuální zajištění jeho potřeb a vyřešení problému. Následovníci myšlenek a přístupu Mary Richmond vytvořili několik teorií a praktických přístupů, které zaměřují svou pozornost zejména na vnitřní psychické mechanismy jedince a nezohledňují ve svých přístupech sociální a kulturní vlivy. První se podle Barbary Teater [2014] v knize „*An introduction to applying social work*“ zakládá na psychosociální teorii. Tento přístup vychází z Freudovo psychoanalytické teorie, která je v sociální práci zohledňována. Jde o porozumění jedince a jeho psychologických procesů, mezilidských vztahů a vztahu jedince a prostředí, ve kterém žije a snaží se z něj získávat potřebné zdroje [Teater 2014: 6-7]. Tento pohled na sociální práci je možné více rozebrat a popsat na základě výše již uvedených interpretací přístupu sociální práce. Staub-Bernasconi [2009] rozděluje tento přístup na psychodynamické koncepty a psychoanalytické teorie, které vychází z již zmíněné Freudovo teorie, kdy

nedochází k uspokojení základních fyzických a sexuálních potřeb a dochází tím k problémům, projevujících se jako úzkost, která vede u jedince k narušení vnímání reality [Staub-Bernasconi 2009: 14]. Úkolem pracovníka je pak pomoci takovému jedinci vyrovnat se s problémem. Tlumočit jeho pocity a potřeby, aby společnost mohla pomoci těmto jedincům. Staub-Bernasconi dále hovoří o tzv. behaviorální teorii, kognitivní teorii a sociální práci zaměřené na úkoly a „vývoji síly“ – přístupu orientovaném na řešení [Staub-Bernasconi 2009: 14-16].

Shrnu-li toto rozdělení, pak vypovídá o tom, že na sociální práci je nahlíženo jako na nástroj pomoci, který nahlíží na problémy jako na problémy vycházející ve vztahu k jedinci a jeho neuspokojení potřeb (jeho psychických problémů, které jsou zapříčiněny různými podněty z jeho sociálního okolí) ze strany společnosti. Tento přístup zmiňuje i Petr Baláž [2017], který ve své práci uvádí, že práci sociálního pracovníka můžeme považovat za tzv. terapeutickou, kde pracovníci usilují o duševní zdraví a pohodu klienta.

Jednu z kritik, kterou tento přístup má, představuje pojetí sociální práce z pohledu Jane Addams a jejích následovníků. Kritika a jejich odlišný pohled spočívají v tom, že výše zmíněná psychologická vysvětlení sociálních problémů nahlíží na celou problematiku a práci jako na zcela soukromou. Nesnaží se o to, aby identifikované problémy byly transformovány do veřejných záležitostí. Celý přístup vychází pouze z mikro úrovně, kde je problém řešen pouze z hlediska jedincovo perspektivy, kdy jsou problémy zapříčiněny neuspokojením jedincovo potřeb. Z toho důvodu je pak obtížnější takovýmto problémů zabraňovat.

Jane Addams a další, kteří na ni navazují tvrdí, že problém je na straně společnosti a v jejím nastavení. Jak uvádí Staub-Bernasconi [2009] „*obecná teoretická hypotéza byla taková, že uživatelé služeb – chudí lidé, nezaměstnaní, ženy (zejména svobodné matky), černoši atd. - by jednali racionálně v jejich nejlepším zájmu, jakmile pochopí, že skutečný původ jejich problémů nespočívá v sobě, ale v diskriminační, vykořisťovatelské a represivní sociální struktuře a kulturních kódech.. Sociální pracovníci by neměli ztrácet energii tím, že mění chování klientů tak, aby odpovídalo standardům tzv. normality*“ [Staub-Bernasconi 2009: 19]. Jedná se tak oproti předchozímu přístupu o hledisko nerovností ve společnosti, které vede k problémům jedince,

kdy dochází k jeho vykořisťování, diskriminaci, ekonomickému znevýhodnění, nespravedlnosti apod., které se mohou odvíjet z řady faktorů.

Na základě uvedených přístupů můžeme říci, že sociální práce byla utvářena a zároveň stojí na dvou hlavních základech. Jedná se o přístupy, které nahlízejí na problémy z mikro nebo makro perspektivy. Mikro perspektiva vychází z přístupu Mary Richmond, jež stojí na základech psychologických problémů, které jsou sociálními pracovníky identifikovány u jedince a se kterými pak pracuje a snaží se je napravit. Z hlediska tohoto přístupu se jedná o problém jedince, který se neumí vypořádat s neuspokojením svých potřeb ve svém sociálním prostředí. Naopak makro perspektiva vycházející z pojetí Jane Addams zahrnuje problémy jedince do širšího kontextu a diskutuje je v rámci kontextu celé společnosti. Problémy jedince nejsou problémem jen na individuální úrovni, ale jsou zároveň odrazem problémů ve společnosti, které mohou být zapříčiněny například diskriminací, genderovými nerovnostmi, vykořisťováním apod. Na tuto perspektivu Jane Addams navázaly například i feministky, které upozorňovaly na problémy právě genderových nerovností a na diskriminaci žen ve společnosti.

Feministky aktivně zdůrazňovaly a poukazovaly na odlišné zkušenosti žen a na nedostatek věnované pozornosti této problematice ze strany sociálních pracovníků. Teater [2014] poukazuje na to, že feminismus je pro sociální práci vhodným teoretickým východiskem a zaměřením, jelikož většinu sociálních pracovníků tvoří ženy. Ženy jsou také častými klientkami anebo jsou různě napojeny na klienty sociálních služeb [Teater 2014: 91]. Pod tlakem feministek a jejich poukazováním na například nerovnosti v politických nastaveních, ale i nerovnostech v každodenních životech založených na genderových stereotypch (rozdílech mezi mužem a ženou), došlo k vytvoření tzv. feministické sociální práce. Jejím cílem se stala pomoc při transformaci sociálních a strukturálních vztahů a posílení postavení žen, ale i mužů, prostřednictvím praxe a intervencí v sociální práci [Orme 2002: 199]. Barbara Teater [2014] dále dodává, že cílem sociální práce je rovněž zvýšení povědomí o této problematice – tedy o útlaku žen ve společnosti. Zároveň je snaha poskytnout a ukázat cesty těmto postiženým ženám, aby byly následně schopny převzít nazpět kontrolu nad svým životem a zapojit se plnohodnotně

do každodenního života. Radka Janebová [2006], která ve svém textu „*Feministická perspektiva v praxi sociální práce*“ poukazuje na to, že sociální práce v České republice je téměř feministickým přístupem nedotčena. Je proto vhodnější v českém prostředí hovořit spíše o „práci se ženami“, než o feministické sociální práci [Janebová 2006: 15].

Na zmiňovanou mikro a makro perspektivu navazuje ve své práci i Malcolm Payne [2005], kde hovoří o třech typech pohledů (paradigmat) tzv. *reflexivně terapeutický pohled, socioalisticko-kolektivní a individualisticko-reformní*. Navrátil [1998] tyto typy označuje jako tzv. „*malá paradigmata*“. Reflexivně terapeutický pohled nahlíží na sociální práci jako na práci, jejímž cílem je co nejvíce poskytnout pomoc jednotlivcům, skupinám a společenstvím ve společnosti, poskytnout jim podporu a pomoc v seberealizaci. Ze spolupráce tak klient odchází se schopnostmi a pocitem, že dokáže zvládnout svoji životní situaci, povznést se nad utrpením a nevýhodou a překonat tyto překážky [Payne 2005]. Navrátil [1998] k tomuto dodává, že na základě interakce sociálního pracovníka s klientem jsou myšlenky klienta modifikovány. Tímto ovlivňováním je tak uskutečňován reflexivní proces v sociální práci a na základě této reflexe pak mohou lidé získat kontrolu nad svými pocity a stylem života [Navrátil 1998: 39-40]. Z toho důvodu je tato perspektiva často považována za jednu z hlavních představ o sociální práci, jak zmiňuje i Payne [2005]. Podle této charakteristiky, můžeme zařadit reflexivní terapeutický přístup do mikro perspektivy, kterou výše zmiňuje ve spojitosti s Mary Richmond.

Naproti této mikro perspektivě pak stojí makro perspektiva, k níž bychom mohli zařadit tzv. *individualisticko-reformistický pohled*. Ten sociální práci vidí jako nástroj pro udržování sociálního řádu a sociálních struktur ve společnosti. Usiluje tak o naplňování potřeb jednotlivců a zlepšování služeb [Payne 2005]. Na sociální práci můžeme z tohoto pohledu nahlížet jako na jeden z aspektů systému sociálních služeb, který má usilovat o změnu společnosti a jejích institucí na základě potřeb občanů. V praxi se jedná jen o individuální změny, které nevedou k větší (reformní) změně [Navrátil 1998: 40].

Mezi těmito mikro a makro pohledy stojí třetí pohled podle Payna [2005], a to tzv. *socioalisticko-kolektivistický*. Na základě tohoto pohledu je sociální

práce založena na snaze o vzájemnou spolupráci a podpoře znevýhodněných lidí ve společnosti. Podporuje tak rovnost a sociální spravedlnost ve společnosti [Payne 2005]. Sociální práce proto podporuje budování společnosti založené na rovnostářských principech. Aby k takové společnosti však mohlo dojít, je potřeba reflexivně terapeutického, tak i individualisticko-reformního pohledu [Navrátil 1998: 40].

3. Profesionalizace sociální práce

Napříč studii se vedou diskuze ohledně toho, zda lze sociální práci označit jako profesi. Pojem profese pochází z latinského slova „*professio*“. Odkazuje k odbornosti a odbornému povolání. Vztahuje se k pracovním rolím a úzce souvisí se sociální stratifikací ve společnosti [Petrusek a kol. 1996: 852]. Z hlediska české legislativy se jedná o profesi na základě *zákona č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách*. Na základě tohoto ustanovení stát reguluje sociální práci a zároveň za ni přijímá zodpovědnost. Toto zaručení vede k tomu, že stát se zaručuje za garanci profesionality sociálních pracovníků tím, že akredituje školy a registruje profesionální pracovníky [Tomeš 2011: 8]. Odvozený pojem profesionalizace, který je stěžejním v mé diplomové práci, odkazuje k označení takové práce, která je kvalitní, spolehlivá a zejména odborná se specifickými znalostmi [Baláž 2017: 133]. Magdaléna Šťovíčková Jantulová ve své práci „*Analýza procesu profesionalizace v občanském sektoru očima aktérů*“ popisuje profesionalizaci jako najímání odborníků, kteří mají specifické vědění. Toto specifické vědění využívají pro realizaci odborné činnosti a řešení problémů [Šťovíčková Jantulová 2005: 136]. Právě specifickou odborností jsou odlišováni profesionálové od tzv. amatérů.

Podle Navrátila [2001] jsou pro pochopení profesionálního přístupu v sociální práci důležité koncepty „*sociálního fungování*“ a „*životní situace*“. Jádrem konceptu sociálního fungování je představa o tom, že „*lidé a prostředí jsou v permanentní interakci, přičemž prostředí klade na člověka určité požadavky a člověk je nucen na ně reagovat.*“ Rozlišujeme pak v rámci této interakce, zda dochází k rovnovážnému vztahu, nebo nikoliv. Mezi člověkem a prostředím panuje obvykle rovnováha. V případě, že však jedinec nezvládá

požadavky svého prostředí, dochází k nerovnováze [Navrátil 2001: 12-13]. Někteří jedinci jsou schopni poradit si s problémem sami. Jiní však problémovou situaci nemusí zvládnout a potřebují pomoc, aby mohla být nastolena opět rovnováha. Tuto pomoc mu poskytuje sociální pracovník.

V rámci poskytování pomoci klientovi musí sociální pracovník zohlednit několik faktorů. Zaprvé faktory sociálního fungování, které se odvíjí z řady aspektů, které uvádějí jeho předpoklady a bariéry. Zadruhé musí zohlednit konkrétní události a stavy, které v rámci sociálního fungování sehrály roli v životě klienta nebo v životě skupiny klientů. Tyto konkrétní faktory na úrovni jedince lze označit termínem „životní situace“. Reflexe životní situace klienta je jedním z nezbytných kroků sociálního pracovníka, aby mohl zvolit správné cíle a metody intervence, které pak mohou pomoci klientovi. Může se tak jednat o pomoc ve smyslu úplné změny životní situace klienta, posílení jeho schopnosti zvládat požadavky sociálního prostředí a přispět k obnovení nebo udržení jeho sociálního fungování [Navrátil 2001: 12-14].

3.1. Znaky profesionálního přístupu

V řadě studií, které jsem četla, se v kontextu profesionalizace vychází zejména z práce Ernest Greenwood *„Attributes of a profession“*, kde hovoří o pěti základních znacích, které odlišují profesionální povolání od neprofesionálního. Jedná se o *systematickou teorii, profesní autoritu, společenskou sankci, profesní kulturu a etické kodexy (etiku)*.

Prvním znakem je **systematická teorie**. Systematickou teorií je myšleno rozsáhlé vzdělání odborníka v jeho disciplíně. Odborník tak disponuje znalostmi a teoriemi ze svého oboru, které mu poskytují vědění a odbornost [Greenwood 2010: 67-68]. Nečasová [2003] dodává, že dovednosti charakterizující profesi, vycházejí z vědomostí, které jsou založeny na vnitřně konzistentní teoretické základně [Nečasová 2003: 40]. Důležitým bodem pro vykonávání profese sociální práce je osvojení si teoretické znalosti, ale i praktické dovednosti, které pracovníkovi umožňují systematickou pomoc klientovi díky zvolení správných metod. Zároveň je potřeba nepřetržitého studia a školení se v oboru.

V souvislosti se vzděláním sociálních pracovníků hovoří Jitka Navrátilová [2013] o vzdělávání se v rámci tří přístupů: *přístup zaměřený na důkazy, kompetenční přístup (informační zdatnost) a reflexivní přístup*. Přístup/praxe pracovníka založená na důkazech je spojena s vědeckými metodami. Jedná se o využívání vědecky ověřených důkazů v procesu rozhodování, jaké postupy zvolit pro vyřešení problému klienta. Sociální pracovník by měl disponovat i informační zdatností, kdy disponuje nejen ověřenými znalostmi, ale má zároveň přístup k dalším zdrojům a databázím nebo důkazům, ke kterým klient přístup nemá. Vzhledem k přístupu k řadě zdrojů informací je důležitá i schopnost vyhodnocovat a třídit data/informace, která jsou pro pomoc relevantní. Reflexivní přístup vychází z racionálního uvažování sociálního pracovníka, který je na základě všech získaných dovedností a znalostí schopen kritické reflexe [Navrátilová 2013: 510].

Toto vědění, dovednosti a odbornost představují základ **profesní autority**. *Autorita* v rámci profesionalizace představuje monopol, kterého je snaha v profesi dosáhnout, jelikož je hlavním zdrojem víry klienta, se kterým pracovník navazuje vztah s potenciálem uspokojit jeho potřeby. Odborná autorita je omezena na oblast, ve které je odborník vzdělán a ve které působí [Greenwood 2010: 67-68]. Autoritu můžeme rozdělit na dva typy z hlediska toho, s kým je sociální pracovník v interakci. Na jedné straně je *autorita profese vzhledem ke klientovi*. Tato autorita představuje základní zdroj pro klientovo přesvědčení obrátit se o pomoc na odborníka [Nečasová 2003: 40]. Jedinci ve společnosti, jak výše uvádím v návaznosti na Navrátila [2001], mají někdy problém reagovat na požadavky vycházející z jejich sociálního prostředí nebo nedisponují dostatečným věděním a znalostmi, aby mohli vybrat tu možnost, která je pro řešení jejich situace nejvhodnější. V takových případech přicházejí za odborníkem (sociálním pracovníkem), který disponuje vědomostmi a praktikami, které jim mohou pomoci. Druhým typem autority je tzv. „*autorita uznávaná společností*“. Jak uvádí Nečasová [2003]: „*Každá profese se snaží mít svou autoritu ve společnosti stvrzenou určitými privilegii. Jde např. o kontrolu profesní organizace nad vzdělávacími organizacemi, nad akreditacemi a obsahem studijních programů a nad vydáváním osvědčení kvalifikovaným sociálním pracovníkům.*“ Tento typ autority můžeme proto

vnímat jako vycházející z interakce mezi sociálním pracovníkem a společností. Na základě požadavků a různých ustanovení musí sociální pracovník, aby se mohl stát odborníkem ve své profesi, projít stanovenou kvalifikací. Jakmile splňuje veškeré požadavky, které jsou společností od sociálního pracovníka očekávány, je mu uznána autorita ve vztahu k jeho odbornosti.

Podobně jako Greenwood [2010], Navrátil [2001] a Nečasová [2003] hovoří o profesionální autoritě, Chris Clark [2002] Weiss-Gal a Welbourne [2008] hovoří o tzv. profesionální autonomii u sociálních pracovníků. Poukazují na to, že klíčovým aspektem této autonomie je nejen právo udělované pracovníkům, ale zároveň i možnost pracovníkům opírat se o své získané znalosti a hodnoty. Jedná se tak o odbornou samostatnost pracovníka, která je ale ohraničena profesními podmínkami jejich působnosti [Weiss-Gal, Welbourne 2008: 284-285]. Záleží tak na tom, kde sociální pracovník pracuje. Mezi nejčastější orgány jejich působnosti patří městské nebo vládní orgány a soukromé organizace. Weiss-Gal a Welbourne [2008] na základě svého výzkumu poukazují na to, že se tato profesní autonomie liší napříč zkoumanými zeměmi. Jako zásadní se ukázalo, kdo je zaměstnavatelem pracovníka. Pokud je sám zaměstnavatel sociálním pracovníkem, je pracovníkům poskytována větší autonomie. Z výzkumu Velké Británie se například ukazuje, že je rozdíl, jestli sociální pracovník působí v dobrovolném sektoru, který je spojován s vyšší mírou autonomie, než vládní sektor [Weiss-Gal, Welbourne 2008: tamtéž]. Profesní autonomie a autorita podléhají struktuře a kontextu pole jejich působnosti.

Třetí znak profesionalizace představují **společenské sankce**. Těmi jsou myšlena pravidla, která stanovují činnost odborníka. Jejich dodržování je kontrolováno nejen samotnými profesionály navzájem, ale i společností [Greenwood 2010: 71]. Sankce ze strany společnosti můžeme spojit s výše zmíněnou autoritou uznanou společností. Pokud sociální pracovník nejedná podle nastavení a předpisů, může být potrestán a mohou mu být například odebrána privilegia, která mu jsou v rámci uznané autority poskytnuta.

Dalším znakem profesionalizace je tzv. „**kultura profese**“. Uvnitř každé profese můžeme rozlišit formální a neformální skupiny. Formální skupinou jsou

institucionální zařízení, kde se setkávají sociální pracovníci a klienti, ale také se může jednat o vzdělávací nebo výzkumná centra a profesní asociace. Neformální skupiny jsou utvářeny mezi skupinou kolegů (sociálních pracovníků). Interakce mezi členy těchto formálních a neformálních skupin utváří profesní kulturu [Nečasová 2003: 40]. Sociální kultury si tak osvojují profesionálové již v rámci vzdělávacího procesu a dále je rozvíjí organizace, ve které svou činnost vykonávají. Celá sféra kultury profese se skládá z hodnot, norem (např. jak jednat s klienty, jak se chovat k nadřízeným/podřízeným) a symbolů (žargon, stereotypy nebo i způsob oblékání) [Greenwood 2010: 71]. Tyto hodnoty a normy jsou spjaté s etickým chováním pracovníků a vytvářejí určitou pomyslnou hranici jejich zodpovědnosti za své činy. Určují tak zodpovědnost a odpovídají legitimitě [Dominelli 2002: 15].

Etický kodex (etické chování) je poslední ze znaků, které uvádí Greenwood [2010]. Tyto kodexy sociálních pracovníků vydávají profesní asociace. Lze je chápat jako určitý prostředek komunikace mezi společností a určitou profesní skupinou. Obsahují zejména obecné principy a hodnoty, které vycházejí z daného vědního oboru. Řeší a vymezují tak postupy sociálních pracovníků k problematickým situacím jejich klientů. Zároveň ale upravují i jejich vztah k ostatním kolegům a nadřízeným [Fischer, Jinek 2013: 156-157].

Podle Etického kodexu sociálního pracovníka České republiky [2006] má sociální pracovník přistupovat ke každé osobě důstojně, s respektem a dodržovat klientovo lidská práva a to bez rozdílu na jeho příslušnost (barva pleti, národnost), věk, vzdělání, náboženské a politické přesvědčení, tak i sociálně-ekonomický status¹. Jedná se o jednu z důležitých hodnot, o které hovoří i Dominelli [2002] ve svém textu „*Values in Social Work: Contested Entities with Enduring Qualities*“, kde je diskutována jako úcta pracovníka k jedinci (klientovi). Bez úcty by bylo problematické řešit jakékoli situace a poskytnout pomoc jedinci. Hodnotu úcty pak můžeme spojit i s hodnotou respektu. Další z hodnot sociálního pracovníka, která je diskutována v etickém kodexu [2006] je sociální rovnost. Jedná se o zajištění rovného přístupu

¹ Etický kodex sociálního pracovníka v České republice. 2006. [online]. Pp:2. Dostupné z: <http://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verII.pdf>.

k potřebným informacím a zdrojům. Vytváření rovných podmínek klientovi, jemuž poskytuje pomoc, své služby a podporuje klienta v rozhodování a dosažení sociální změny. Sociální pracovník se proto podílí na řešení problémů a měl by se vyvarovat jakékoliv diskriminaci, útlaku a nespravedlnosti, jež by vedly k sociálnímu vyloučení jedince. Důležitá je proto v praxi sociálního pracovníka i mlčenlivost a diskrétní přístup pracovníka během výkonu své profese i po jejím ukončení.

3.2. Profesionalizace z perspektivy sociálních pracovníků

Radka Janebová a Libor Musil ve svém textu „*Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníků*“ uvádějí, že sociální pracovníci/ce si „osvojují mnoho rolí, aby dosahovali cílů sociální spravedlnosti, zvyšování kvality lidského života a rozvoje maximálního potenciálu každého jedince, rodiny a skupiny ve společnosti“ [Janebová, Musil 2007: 50]. Výše představené znaky profesionality vycházejí zejména z obecných nastavení organizací, z legislativních nastavení společnosti a obecného chápání a vývoje sociální práce. Jak je ale vnímána profesionalita z pohledu samotných pracovníků? Tato otázka představuje mou hlavní otázku mé práce a výzkumu.

Roman Baláž [2017] na základě svého výzkumu, kdy provedl rozhovory se sociálními pracovníky pracujícími s migranty, identifikuje dvě dimenze konstrukce profesionality. První je nazývána jako „uznání sebe sama“ a druhá jako „uznání druhých“. Uznání druhých představuje profesionalitu sociálního pracovníka jako nějakou očekávanou způsobilost. Tato způsobilost pracovníka je vnímána jako naplnění jeho povinností, které mu jsou uloženy z hlediska legislativních ustanovení práce sociálního pracovníka. Uznání druhých může být podle identifikace Baláže [2017] ze strany systému nebo ze strany migrujících (tedy ze strany klienta, pokud toto označení přenesu do obecnější roviny). Uznání ze strany systému vychází z udržení práce sociálního pracovníka jako profesionála [Baláž 2017: 144-145]. V návaznosti na představené charakteristiky sociální práce jako profese, je možné říci, že pokud sociální pracovník dodržuje stanovené postupy, řídí se etickým kodexem

a přistupuje ke klientovi podle legislativních úprav a nastavených pravidel, metod a postupů organizace, je jeho práce vnímána jako kvalitní, profesionální. Profesionál je pak v duchu této perspektivy viděn jako konstrukce profesionálního sociálního pracovníka systémem, což naznačuje i sám Baláž [2017]. Jedná se však o jeden z pohledů na vnímání pracovníka jako profesionála.

Druhé uznání se odvíjí ze strany klienta, které vychází zejména z prvku důvěry klienta k sociálnímu pracovníkovi. Profesionální způsob práce sociálního pracovníka je v jeho přístupu ke klientovi a v jeho schopnosti interakce [Baláž 2017: 145]. Podobně i Lena Dominelli [2002] poukazuje na důležitost důvěry, na jejímž základě se odvíjí vztah mezi klientem a pracovníkem. Pomocí etického chování, udržení úcty a dalších znaků, které zmiňují výše u sociální práce jako profese, je udržována důvěra, která představuje základ pro interakci, která má vést k pomoci klientovi. Pro některé pracovníky je tento typ uznání významnějším, než uznání systémem. Z výzkumu Baláže [2017] se ukázalo, že pro sociální pracovníky je důležitý průběh a výsledek partnerských interakcí s migrujícími (klienty), kteří vnímají pracovníka jako důležitého partnera při řešení svých problémů [Baláž 2017: 145].

Druhou dimenzí, kterou ve výzkumu Baláž [2017] identifikoval, je tzv. „uznání sebe sama“. To je založeno na dvou „praktikách“ z perspektivy pracovníků – „snížení nejistoty a nejasností“ a „ochrana neprofesionálů“. Praktikou „snížení nejistoty a nejasností“ sociální pracovník ujišťuje sám sebe, že svoji práci odvádí dobře. Pracovník postupuje podle přesných postupů, které jsou definovány pro jeho práci s klientem. Toto dodržování postupů udržuje pracovníkovu práci jako profesionální, jelikož si v rámci interakce s klientem snaží udržovat hranice, zachovávat určitý odstup a vyhnout se zapojení osobních pocitů, které by mohly jeho práci narušit [Baláž 2017: 140-141]. V tomto pojetí profesionality je tak kladen důraz na racionální stránku pracovníka, držení se stanovených postupů, které jej ochraňují před možným odkloněním se od metod a postupů jeho práce a tím i možnému narušení jeho pozice jako profesionála. Jako poslední praktiku pro uznání sociálního pracovníka jako profesionála odhalil Roman Baláž [2017] tzv. „ochranu neprofesionálů“. Jedná se o takový nástroj pracovníka, s nímž maskuje své

nejistoty nebo i případný nezáměr o lidi. Pracovník v takových případech vnímá a hodnotí problémy jako standardní [Baláž 2017: 142-143]. Takový vztah a postup práce je z hlediska této perspektivy čistě mechanický, kdy je uplatňována teorie a metody pro pomoc klientovi, avšak vytrácí se větší osobitější interakce, která by mohla pomoci klientovi více v jeho problémech. Radka Janebová [2012] provedla sebevýzkum na praktikách své práce jako sociální pracovnice. Při vyhodnocování své sebereflexe dospěla k tomu, že ne vždy přistupuje ke svým klientům autenticky a některá rozhodnutí vyhodnocovala na základě svých zkušeností a znalostí, aniž by předem znala komplexní situaci, ve které se klient nachází.

Profesionální přístup v sociální práci může být vnímán a založen na různých perspektivách, které představují výše. Podle uvedených přístupů a pohledů dospívám k názoru, že profesionalitu lze označit z části jako subjektivní přesvědčení, a to buď jako subjektivní představu a hodnocení svého přístupu a práce pracovníkem samotným (viz „uznání sebe sama“) nebo z pohledu klienta. Je zároveň na samotném pracovníkovi/pracovnici, jaký přístup praktikuje, dokud se drží stanovených postupů a metod své práce. Avšak i v sociální práci můžeme zaznamenávat problémy v praxi, v praktikách a v samotných nastaveních práce sociálních pracovníků.

3.3. Vztah mezi pracovníkem a klientem

Z perspektiv uvedených výše můžeme považovat vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem za jeden z určujících prvků profesionality. Zároveň je vztah klienta a pracovníka jedním ze základních prvků spolupráce, který bývá v dnešní době mnohdy opomíjen. Nick F. Coady [1993] hovoří o tom, že sociální práce se příliš zabývá teorií a metodami, přičemž je opomíjena podstata vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Ve svém textu „*The worker-client relationship revisited*“ diskutuje faktory, které přispěly k zanedbání faktorů týkajících se vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem v sociální práci. Jsou jimi například přílišná zátěž pracovníků (byrokracie) a důraz na nové teorie a metody v sociální práci. [Coady 1993:

291-291]. Podle Coadyho by se vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem měl odvíjet na základě emocionálního vztahu a neměl by být založen na „klinickém charakteru“. Cílem je, aby i sám pracovník vnímal svoji citlivou stránku v přístupu ke klientovi, a pomohl mu dosáhnout cílů, vyřešení problémů, správného nasměrování atd. [Coady 1993: 292-295]. Z výzkumu Baláže [2017] a Dominelli [2002], které diskutují výše, se ukazuje jako důležitým prvkem ve vztahu pracovníka a klienta důvěra. Karel Kopřiva [1997] na základě svého výzkumu identifikuje čtyři kategorie vlastností u sester a sociálních pracovníků (profesí, které řadí do kategorie jako pomáhající profese). Jednalo se o kategorie: „*náklonnost, trpělivost, vcítění a odbornost*“. Z těchto výsledků je možné vidět, že pro klienty jsou nejvíce důležité právě empatické („emocionální“) složky, jako zmiňuje například Coady [1993], a až jako poslední kategorií byla odbornost, tedy znalosti a schopnosti, jimiž pracovník disponuje. Tato zjištění tak podporují chápání sociální práce jako pomáhající profese, jejíž základní složkou je vztah ke klientovi.

Ve vztahu pracovníka ke klientovi je však potřeba nastavení určitých hranic. Cílem hranic je podle Franka Coopera [2012], aby byla udržena profesionální úroveň mezi pracovníkem a klientem a nepřešel jejich vztah do více osobní úrovně, která by mohla vést k řadě problémů. Pracovník se proto musí naučit „nakreslit pomyslnou čáru“, kam až může zajít, a jak jednat s klientem. Zároveň Cooper poukazuje na to, že jsou určité univerzální vzorce, které upravují a říkají, jak by měl pracovník jednat a kam může zacházet, avšak různé případy, situace se kterými se setkává, musí reflektovat a přizpůsobovat se klientovi, aby mohl správně pomoci [Cooper 2012: 41-42]. Je proto důležité udržovat vztah v jedné rovině – tedy jen „jednoznačný“ a nezaujatý. Cooper [2012] poukazuje na tzv. *duální vztahy*. Jedná se o takový vztah, kdy mezi pracovníkem a klientem je možné nalézt i jinou rovinu vztahu, než jen profesní. Pracovník by se proto měl vyvarovat práci s klienty, se kterými má takovýto duální vztah (jako např. rodinné vazby, přátelský vztah anebo sexuální partner), jelikož mají negativní dopad na spolupráci.

Duální vztahy často vedou k překrývání rolí a mohou narušovat profesionální hranici [Cooper 2012: 52-53]. O negativních dopadech duálních vztahů hovoří i Dewane [2010], která upozorňuje na to, že tyto vztahy vytvářejí

potenciál pro vykořisťování nebo poškozování klienta. Zároveň zmiňuje, že i etický kodex sociální práce poukazuje na to, že je potřeba vyhýbat se takovýmto vztahům. Duální vztahy by neměly být navázaný podle Coopera [2012] a Dewane [2010] před, během a ani po skončení formálního vztahu pracovníka s klientem. Na důležitost toho, aby nebyl po formálním ukončení spolupráce navázán druhý typ vztahu mezi pracovníkem a klientem, poukazují i Kagel a Giebelhausen [1994]. Ti ve své práci zmiňují následky a problémy, které vyplynuly z navázání přátelství mezi terapeutkou a její klientkou. Popisují změnu vztahu, kdy terapeutka navázala po formálním ukončení spolupráce s klientkou přátelství. Toto přátelství nemohlo dlouho fungovat, jelikož bývalá terapeutka byla vnímána očima bývalé klientky stále jako někdo, komu se může svěřovat a kdo jí správně poradí. Zároveň terapeutka přešla do jiné role, kdy byla neustále vykořisťována bývalou klientkou a jejich přátelský vztah proto nemohl fungovat. Následkem pak byla nedůvěra bývalé klientky v další terapeutky, u kterých hledala pomoc [Kagel, Giebelhausen 1994: 216]. Dewane [2010] však poukazuje i na situace, kdy přechod mezi hranicí je v některých případech nevyhnutelný. Pokud například sociální pracovník působí ve venkovském prostředí a poskytne chudé rodině jídlo při své návštěvě nebo se účastní pohřbu pacienta aj., jedná se o tzv. terapeutické důvody, při kterých sociální pracovník hranici překročí [Dewane 2010].

3.4. Dilema sociální práce

V rámci sociálních profesí se pracovníci pohybují mezi pomocí a kontrolou. Je důležité pochopit, od koho vynesení problému vzešlo. Pokud problém vzešel a byl tak zároveň vymezen klientem, pak sociální pracovník poskytuje pomoc. Pokud je však problém vnesen ze strany nějakého subjektu, jako je např. jiná osoba nebo instituce, vykonává sociální pracovník kontrolu. Sociální pracovníci mohou pak vnímat profesionalitu jako nelegitimní [Janebová, Musil 2007: 50-54. Tuto kapitolu jsem pojmenovala podle termínu, který zmiňuje i Roman Baláž [2017]. Aspekty/prvky, které profesionalitu a tím profesionální přístup definují a určují, mohou být pro některé sociální pracovníky viděny jako problematické. Ti mohou stanovené praktiky vnímat jako

nefunkční nebo pochybné. Práci sociálních pracovníků/pracovnic lze vnímat jako obtížnou v souvislosti s představami, jež vycházejí ze společnosti a vyhrazují, co musí tito lidé v rámci profese zvládat. Společnost prochází procesem neustálých změn a nestálým vývojem. Tím se mění i povaha vztahů a problémů ve společnosti. Konstruovaná profesionalita pak znemožňuje správný přístup, postup a angažovanou interakci pracovníka s klientem [Baláž 2017:146].

Michaela Límová připouští, že při práci sociálního pracovníka může docházet k produkci tzv. „oprese“², která vede k znevýhodnění jedince (klienta) [Límová 2018: 104]. Její produkcí ze strany pracovníka jsou tak udržovány problémy týkající se například znevýhodnění sociálně slabších lidí ve společnosti. Sociální práci můžeme proto spojit s určitým „balancováním“ na hranici profesionalizace, ze které je možné se lehce odklonit. U některých pracovníků může docházet v rámci vykonávání práce k nálepkování klienta, namísto toho, aby docházelo k profesionálnímu posuzování klientovo situace [Límová 2018: 104]. Tento problém reflektovala ve svém výzkumu i Janebová [2012], kde poukazuje na situace, ve kterých jako sociální pracovnice rozlišovala subjektivně klientky podle sociálních tříd a různým způsobem k nim přistupovala. Problémy klientek, které subjektivně řadila do nižších tříd, více problematizovala než ty, které si řadila do tříd vyšších [Janebová 2012: 268]. Ze strany sociálních pracovníků proto může docházet k posilování oprese, která je často dána odrážením převládajících hodnot střední třídy, které mohou být v rozporu s hodnotami klienta, který pochází ze sociálně slabšího prostředí [Límová 2018: 104].

Výše v textu své práce uvádím citaci, kde zmiňuji, že „sociální pracovníci by neměli ztrácet energii tím, že mění chování klientů tak, aby odpovídalo standardům tzv. normality“ [Staub-Bernasconi 2009: 19]. Co je považováno za normální a za standardy normality, se může lišit společnost od společnosti, kde záleží například na jejich kulturních hodnotách a společenských nastaveních. Pokud navážu na již zmíněné myšlenky Romana Baláže [2017], pak postupným

² Opresi „lze vymezit jako strukturální znevýhodnění určitých společenských skupin, kterým jsou upírána některá práva, která jsou jinak běžně dostupná většinové společnosti, či jejím elitám“ [Límová, 2018: 104].

vývojem společnosti se uznávané hodnoty ve společnosti mění a tím i standardy normality. Tato změna trvá nějaký čas, než se promítne do legitimních nastavení. V takovém případě pak sociální pracovník může jednat profesionálně z hlediska systémového uznání, legitimacy a předpisů, avšak může tím zapříčinit i možnou opresi u klienta, jelikož ve společnosti tyto hodnoty a metody, kterými se řídí, nemusí již přesně platit.

Pracovníci však zároveň mohou opresi oslabovat na základě profesionálního přístupu a vědomí si sociálněpolitického kontextu [Límová 2018: tamtéž]. Jako důležitá se v rámci vykonávání profese sociálního pracovníka ukazuje permanentní reflexe možných způsobů řešení problémů, které souvisí se sociálními, ekonomickými, kulturními a politickými poměry, ve kterých se klienti potřebující sociální pomoc nacházejí. Dále je důležitá i reflexe pracovníkovo etických a teoretických východisek a praktik, které s pomocí souvisí [Navrátil 1998: 37]. Na důležitost sebereflexe v průběhu práce jakožto „nástroje“ pro vyrovnání se s rizikem zaujetí, upozorňuje i Janebová a Musil [2007].

4. Koncept životní dráhy

Životní dráhu lze popsat jako řetězec propojených událostí nebo stavů, které se vyskytují v různých oblastech života jedince [Alan 1989 in Chaloupková 2009: 241-242]. Počátky přístupu životních drah je možné připsat k počátku 20. století, kdy je tento koncept spojován s chicagskou školou, zejména se studií Williama Thomase a Floriana Znanieckého v práci „*The Polish Peasant in Europe and America*“ [Pařízková 2012: 23]. V této studii se autoři zaměřovali na perspektivy života polských přistěhovalců, kteří odešli do Ameriky. Zabývali se analýzou dopisů, osobních dokumentů (deníky, autobiografiemi), kde se zajímali o to, jak se tito přistěhovalci cítili a co prožívali. Ve 40. a 50. letech dvacátého století se konceptu životních drah začínají věnovat i psychologové. S životními drahami pracují jako s konceptem „*life span*“, kde se zaměřují na jedincovu osobnost, na jeho „*kognitivní, emocionální a motivační charakteristiky*“ [Pařízková 2012: 23].

Glen H. Elder Jr. definoval životní dráhy jako určitý nástroj, jehož pomocí můžeme vkládat životy jedince do sociální struktury, které stojí na základě sociálních pozic a rolí [Elder 1994,1998 in Pařízková 2012: 26]. Identifikuje několik klíčových principů v teorii životních drah – historický čas a místo, načasování, propojené nebo závislé životy a lidské jednání. Každý životní cyklus člověka je utvářen časem a místem, který zažívá po dobu svého života. Druhým principem je načasování. Tento princip říká, že vývoj dopadu životních událostí je závislý na tom, kdy se daná událost v životě (věku) jedince objeví. Historické události a zkušenosti jsou propojeny v životě a sítích jedince, například v rodině, kde jsou osudy členů rodiny propojeny. Jedná se tak o třetí princip, který odkazuje k vzájemnému propojení životů. Příkladem může být sdílení neštěstí jednoho člena rodiny prostřednictvím vztahů mezi dalšími jejími členy. Poslední princip lidského jednání je založen na předpokladu, že jedinec sám konstruuje svůj život. Na základě různých rozhodnutí a akcí v životě určuje svoji životní dráhu a dává jí určitou podobu v závislosti na čase a místě [Elder 1998: 3-4]. Alena Pařízková [2012] poukazuje ještě na jeden princip na základě prací Eldera, kterým je vývoj a stárnutí. V rámci tohoto principu se u životních drah zohledňuje, že jsou celoživotním procesem jedince a musíme tak do jejich výzkumu zapojit dlouhodobou perspektivu, aby bylo vůbec možné zaznamenat sociální změnu a dopady na individuální vývoj [Elder, Johnson, Crosnoe 2003 in Pařízková 2012: 26].

Anna Šťastná v práci „*Analýza historie událostí (event history analysis) – možnosti a základní principy při studiu životních drah*“ hovoří celkem o čtyřech základních aspektech události, která tvoří životní událost, jež je základní jednotkou životní dráhy. Konkrétně se jedná se o aspekty – typ události, doba výskytu, pravděpodobnost výskytu (pravděpodobnost, že událost nastane), a důvody výskytu události [Šťastná 2011: 61]. V rámci životních drah a událostí je důležitá role času. Ten v rámci životních drah můžeme rozlišit na chronologický a vývojový. Pomocí chronologického času můžeme pozorovat změny a působení události na život jedince v rámci pomyslné osy (časové stupnici), kam jednotlivé události z jeho života můžeme zanést a zaznamenat. Takovou stupnicí může být například kalendář nebo věk jedince. Oproti tomu vývojový čas vztahujeme k procesu fyziologického vývoje jedince. Hovoříme

v jeho rámci například o událostech a obdobích vospělosti, puberty, ale také například hovoříme o událostech podle sexuálního věku nebo psychologického věku jedince [Šťastná 2011: 62].

Skrze koncept životních drah a jeho principy můžeme pochopit život jedinců v čase a zároveň v sociálním kontextu. S pomocí využití konceptu životních drah jsme schopni propojit společenskou a individuální rovinu pohledů na různé události a stavy, které se odehrály nebo odehrávají ve společnosti [Pařízková 2012: 37]. Cílem teorie životních drah je zejména porozumění životní dráze jako celku, kdy je kladen důraz na vzájemnou provázanost událostí, kterými jedinec v životě prochází. V rámci zkoumání těchto drah je proto důležité zaměřit se nejen na čas, kdy se události staly, ale také na jejich pořadí (následnost) a jejich počet [Billari 2003 in Chaloupková 2009: 242].

V souvislosti se zaměřením mé práce představuje koncept životních drah možnost lepšího uchopení celého utváření profesionalizace sociálního pracovníka. Mohou být různé důvody a události, které vedly jedince k vykonávání sociální práce a setrvání v ní. Štovičková Jantulová [2005] poukazuje na rozdílnosti v pojetí profesionalizace sociálního pracovníka a jeho práce z hlediska dobrovolníků a profesionálů v rámci organizace. Přibližuje rozdílnosti v praxi a počínání si v naplňování své práce, pokud sociální pracovník působil v organizaci dříve jako dobrovolník či nikoli. Rozdílné události a životní zkušenosti se mohou pak odrážet v samotném přístupu sociálního pracovníka. Zaměřením se na proces profesionalizace sociálního pracovníka skrze různé důležité momenty a události se mohou ukázat i případné kombinace a vytyčení si hranic profesionality v pracovníkově přístupu ke klientům. V kontextu sociální práce se proto můžeme setkat se syndromem vyhoření u sociálních pracovníků, který může vést i k opuštění profese.

5. Metodologie

Hlavním výzkumným cílem této práce je zjistit, jak je vnímána profesionalizace v oboru sociální práce v kontextu teorie životních drah. V teoretické části práce jsem představila pohledy a přístupy, jak lze nahlížet na profesionalizaci v sociální práci a na jakých znacích je viděna odbornost sociálních pracovníků. V souvislosti s hlavním cílem výzkumu byly hlavní výzkumné otázky: *„Jak podle vás vypadá ideální sociální pracovník? Jaké znaky odbornosti by měl mít?“*, *„Označil(a) byste sám(sama) sebe jako profesionála a jaká byla/je Vaše cesta k naplnění těchto znaků odbornosti?“*. Pomocí těchto otázek a dalších témat, jež byla zmiňována v rozhovorech, jsem postupně byla schopna odkrýt a identifikovat, jakých podob nabývá odbornost sociálního pracovníka a podkrýt identitu profese skrze perspektivu pracovníků.

5.1. Metoda sběru dat

Představovaný výzkum mé diplomové práce se explicitně opírá o kvalitativní metodologii. Přístup, který jsem pro výzkum zvolila, jsou hloubkové rozhovory s narativními (biografickými) prvky. Metoda hloubkových (in-depth) rozhovorů je založena na představě, že výzkumník se snaží odhalit „hlubší já“ participantů. Díky tomu výzkumník získává více autentických dat týkající se pohledu a zkušeností z perspektivy participanta. Předpokládá se, že během hloubkových rozhovorů začíná tazatel vidět svět očima komunikačního partnera. Podle Boyce a Neale [2006] je hloubkový rozhovor kvalitativní výzkumnou metodou, která zahrnuje intenzivní individuální rozhovory s malým počtem respondentů s cílem prozkoumat jejich pohledy na konkrétní myšlenku, program nebo situaci [Boyce, Neale 2006: 3]. Výzkumníci používají hloubkové rozhovory, aby dosáhli holistického pochopení situace respondenta. I když hloubkové interview předpokládá určitý prostor pro tazatele, výhodou je připravit si řadu otázek vhodných k tématu rozhovoru. Narativní rozhovory jsou využívány pro získání přímé zkušenosti jedince formou vyprávění a bývá proto používán především v biografických studiích. Je používán pro typy výzkumů,

kde je nedostatečné získat zkušenost jedince jen skrze otázku – odpověď [Hendl 2005: 176].

V rámci výzkumu této práce jsem se proto rozhodla využít kombinace hloubkového rozhovoru s narativními prvky, jelikož biografický pohled participantek pro mě byl důležitý v souvislosti se zaměřením mé práce v kontextu teorie životních drah. Pro výzkum jsem měla předem připravena základní témata formou několika otázek. Díky spojení těchto dvou metod jsem získala pohled a zkušenosti sociálních pracovníků, které hovořily o tématech týkající se jejich cesty k sociální práci, profesionalizaci a získání odbornosti pro výkon sociálního pracovníka. Zároveň se ukázalo, že toto spojení vyhovovalo i samotným participantkám, jelikož mohly volně povídat o svých zkušenostech, a jak postupně nabývaly profesních zkušeností.

Základními tématy tohoto výzkumu byla cesta jedince k profesi sociálního pracovníka, jaké události a momenty vedly k výběru této profese a jakou cestu musely pracovnice absolvovat. Dalším z témat byla profesionalizace sociálního pracovníka, kde jsem se zabývala otázkou, jaké znaky participantky shledávají ve své profesi jako zásadní a jaká byla jejich cesta/vývoj k dosažení této představy a označení se za profesionála. Toto téma bylo nejobsáhlejší, jelikož v něm byla diskutována představa určitého ideálu u každé z dotazovaných pracovnic. Na konci rozhovorů jsem se zajímala o identifikaci problémů, které komunikační partnerky jako sociální pracovnice ve své profesi pozorují a se kterými se potýkají. Často ale nebyla potřeba toto téma zmiňovat, jelikož je samy propojovaly v kontextu svého vyprávění.

Oslovování (rekrutace) participantek a realizace rozhovorů probíhaly od prosince 2019 do února roku 2020. Participantky výzkumu jsem sháněla skrze známosti, které v této oblasti mám. Následně jsem postupovala metodou sněhové koule, tedy získáváním kontaktů (dalších sociálních pracovníků) k rozhovorům přes pracovnice, se kterými již rozhovory provedu. Místo uskutečnění rozhovorů jsem nechala na komunikačních partnerkách výzkumu, aby jim bylo zajištěno pohodlí. Jednalo se zejména o prostředí kavárny nebo jejich kanceláře.

5.2. Charakteristika participantek výzkumu

Ve svém výzkumu jsem se zaměřila na terénní sociální pracovníky působící v oblasti úřadu a neziskových organizací. Rozhodla jsem se pro tyto dva typy pracovníků, jelikož jsem se chtěla v rámci výzkumu zaměřit na to, zda je mezi nimi možné pozorovat odlišné přístupy v rámci cesty k sociální práci a profesionalizace. Rozhovory jsem realizovala celkem s devíti sociálními pracovníci z prostředí státní oblasti. Konkrétně z jednoho úřadu jsem provedla rozhovory s pěti pracovníci. Jednalo se o pracovníce, které pracovaly v této oblasti více jak deset let, až na jednu, která působila jako sociální pracovníce čtyři roky. Jedna z těchto pracovníc měla i krátkou zkušenost s působením v neziskové organizaci. Z oblasti neziskových organizací jsem hovořila celkem se čtyřmi pracovníci, které zde působily v rozmezí dvou až pěti let.

Původním záměrem mého výzkumu bylo hovořit s pracovníky, kteří působí v sociální práci po dobu minimálně pěti let. Tuto hranici jsem zvolila z toho důvodu, že v rámci profese je potřeba určité doby procesu seznámení se s prací a veškerými požadavky při nástupu do povolání a pro vybudování si profesionálního přístupu v profesi. V rámci hledání kontaktů a rekrutace participantek jsem však tuto hranici nemohla dodržet a to zejména u sociálních pracovníc z neziskového sektoru, jelikož se mi nepodařilo navázat s takovýmto pracovníkem kontakt. Nakonec jsem však dospěla v průběhu rozhovorů ke zjištění, že i přes nižší počet let praxe v sociální práci byly pracovníce schopny dobře reflektovat své postupy a hodnotit svoji cestu i své zkušenosti.

5.3. Kódování a analýza dat

Jednotlivé rozhovory byly po nahrání na diktafon doslovně přepsány a anonymizovány. Všem participantkám byla přiřazena fiktivní jména. Následně jsem podrobila anonymizaci i organizace a oblasti, kde participantky působí. Takto připravené a přepsané rozhovory jsem následně podrobila otevřenému kódování v programu Atlas.ti. Cílem otevřeného kódování je tematické rozkrytí

analyzovaných rozhovorů (analyzovaného textu). Výzkumník si všímá témat, kterým přiřazuje jednotlivé kódy, které jsou voleny tak, aby zahrnovaly konkrétní jevy ve výpovědích [Hendl 2005: 247-248]. Metodu, kterou jsem zvolila pro analýzu, byla tematická analýza, která mi pomohla odkrýt hlavní témata a subkódy, kterých nabývala.

5.4. Etické aspekty výzkumu

Při svém výzkumu jsem se řídila pravidly etického kodexu od American sociological association [1999]. Participantky byly předem obeznámeny s výzkumným zájmem mé diplomové práce. Dále jsem všechny z účastnicích se pracovnic předem informovala o tom, že veškeré citlivé informace, jména i názvy institucí, kde pracují, budou zcela anonymizovány. Pro nahrání rozhovorů jsem předem od každé z žen obdržela slovní souhlas. V případě, kdy pracovnice nesouhlasila s nahráváním, byly informace s jejím souhlasem v průběhu rozhovoru zaznamenávány ručně. Všechny z účastněných participantek byly předem informovány o tom, že mohou kdykoli rozhovor ukončit a rozmyslet si svoji spolupráci na výzkumu.

6. Výsledky a interpretace dat

6.1. Cesta k sociální práci

Životní cesta a životní rozhodnutí je velmi individuální proces. V této souvislosti můžeme hovořit o konceptu životních drah, který můžeme popsat jako řetězec propojených událostí nebo stavů, které se vyskytují v různých oblastech života jedince [Chaloupková 2009: 241-242]. Zajímala jsem se proto, jaké motivace a události v životě participantek vedly k volbě profese sociální pracovnice. V rozhovorech jsem identifikovala celkem tři základní faktory, které ovlivnily rozhodnutí participantek pro studium a dráhy sociální pracovnice. I když prvotní odpověď většiny pracovnic na otázku, jaká byla jejich cesta k tomu stát se sociální pracovnicí, byla taková, že se jednalo o „náhodu“ a „omyl“, identifikovaly postupně v rozhovorech řadu momentů a životních událostí, které jejich volbu ovlivnily.

6.1.1. Osobní zkušenost a události vedoucí k sociální práci

Sociální práce je spojována zejména s ochotou a poskytováním pomoci lidem, kteří se nacházejí v těžkých životních situacích. Jak se v rozhovorech ukázalo, významnou v cestě stát se sociální pracovnicí se stala touha pomáhat lidem. Té pracovnice nabývaly řadou životních událostí, se kterými se setkaly a kterými si prošly. Osobní zkušenost se sociální prací proto představuje jeden z motivů, které ženy v rozhovorech identifikovaly jako mající vliv pro jejich rozhodnutí se pro budoucí dráhu sociální pracovnice. Převážně jsem tento motiv reflektovala v příbězích pracovnic z neziskového sektoru, které se setkaly se sociální prací především v kruhu rodiny nebo blízkých přátel. Tento faktor jako jeden z hlavních principů, které ovlivňují životní dráhy lidí, popisuje i Glen H. Elder [1998]. Hovoří o vzájemném propojení životů a sítí jedince, ve kterých se ocitá a ve kterých žije. Příkladem může být sdílení neštěstí jednoho člena rodiny prostřednictvím vztahů mezi dalšími jejími členy [Elder 1998: 3-4.]. Tyto události reflektovaly i samy participantky. Jedna z pracovnic uvedla, že na střední škole měla spolužáka, který se po těžkém zranění stal závislý na

pomoci pečovatelky a při svém studiu musel využívat pomoci asistenta. Tento okamžik vyvolal u ženy prvotní zájem a uvažování o budoucí profesi jako sociální pracovnice, jelikož cítila potřebu pomáhat lidem, kteří se ocitli v podobných obtížích. Další zkušenost a událost přímo z rodiny popisovala pracovnice Zuzana:

„Bylo to ke konci střední školy asi tak, když jsme doma řešily problémy. Týkaly se bratra. Ne, že by byl vysloveně závislý nebo tak, ale ocitl se prostě v ne příliš dobré situaci a narodilo se mu dítě a nebyl schopný se o něj postarat. Takže jsme s mámou řešily, co a jak.. no nakonec si ho vzala mamina do své péče. To jsem pak viděla už něco z té sociální práce. Navíc jsem vždy nějak soucítila s lidmi venku a občas jsem i některému bezdomovci přinesla nějaké oblečení nebo mu vzala věci a druhý den mu je přinesla vyprané. Ale tahle zkušenost z domova a co jsem viděla, mě k tomu přivedla..“ (Zuzana, 5 let praxe – Nezisková organizace)

Tyto životní zkušenosti představovaly prvotní impulz a zájem o sociální práci. U pracovnic působících v neziskových organizacích vedl tento zájem k tomu, že se věnovaly i dobrovolnické činnosti. Rozhodnutí se pro dobrovolnictví bylo ženami spojováno zaprvé s uspokojením vlastních potřeb a s úmyslem pomáhat lidem. Zadruhé tato volba pro dobrovolnickou činnost představovala i určitou strategii pracovnic, jak uspět na poli sociální práce. Jako dobrovolnice často nastupovaly do neziskových organizací již v průběhu svého studia sociální práce, kde následně získaly větší přehled a zkušenosti z této oblasti i přesto, že jejich studium zahrnovalo povinné praxe. Tato strategie se ukázala jako velká výhoda. Jednou z výhod bylo získání zkušeností a navázání sítí s pracovníky z tohoto sektoru. Často tak pracovnice začínaly působit po absolvování studia v organizaci, kde se již věnovaly dobrovolnické činnosti. Další z výhod, vyplývající ze zkušeností získaných z dobrovolnictví, byla ženami vnímána schopnost rychlejšího proniknutí do podstaty sociální práce a vyzkoušení si práce s různými skupinami klientů. Participantky proto po ukončení svého studia měly představu o tom, jaké cílové skupině by se rády věnovaly a kam chtějí zaměřit svoji pomoc.

6.1.2. Volba studia

Druhým významným motivem, který se prolínal v rozhovorech se všemi pracovnicemi, byl aspekt vzdělání. Rozhodnutí se pro studium sociální práce bylo participantky vnímáno jako určitá strategie, která byla diskutována v rámci dvou životních situací, ve kterých se ocitly. Zprv se jednalo o vypořádání se s nepřijetím na studium, které chtěly participantky primárně studovat. Dále se jednalo o složité životní situace některých pracovnic, které jim dále neumožňovaly setrvat v původním zaměstnání a vedly je proto ke změně jejich pracovního zaměření.

„Byla to náhoda...I když jsem teda měla původně v plánu, pokračovat v dráze psychologa. Ale při tom, když jsem dělala přijímačky, tak jsem se vlastně nedostala na školu do Brna a říkala jsem si, buď teda budu čekat rok a půjdu si za tím jakoby snem, nebo na ten rok někam nastoupím a uvidíme. Takže jsem se k té práci vlastně dostala víceméně a i k tomu studiu nešťastnou náhodou, že jsem se nedostala tam, kam jsem se původně chtěla dostat. Ale nakonec musím říct, že opravdu (.) myslím si, že si v tomhle každý člověk něco najde, pokud má pozitivní přístup jako k lidem nebo je ochoten pracovat s lidmi.“ (Denisa, 3 roky praxe – Nezisková organizace)

Označení cesty k profesi sociální práce jako „náhody“, jak v uvedené výpovědi Denisy, tak i v případě dalších pracovnic, odkazuje k nepředpokládané cestě a směru, ve kterém se ženy ocitly. Spojuje tak v sobě alternativní řešení situace, kdy naplánovaná vize a životní cesta nevyšla dle jejich očekávání. Přestože rozhodnutí se pro studium sociální práce v řadě případů bylo spojováno zejména se získáním času pro to, aby se participantky mohly rozhodnout, jakým směrem se dále vydat, rozhodly se nakonec v oboru sociální práce setrvat. Důvodem bylo zalíbení a nalezení smyslu práce, kterou tato oblast nabízela v souvislosti s životním směrem pracovnic. V rámci rozhovorů se totiž ukázalo, že participantky jevily zájem o příbuzné obory, které jsou rovněž orientované na práci s lidmi a poskytování pomoci. V případě pracovnice Denisy bylo prvotním plánem pracovat jako psychologka. U jiných pracovnic se jednalo nejčastěji o dráhu pedagogickou, zejména speciální pedagogiku, nebo o práci v pečovatelských službách. Podobnosti těchto oborů,

o které se pracovnice zajímaly, vedly k jejich volbě stát se sociální pracovníci. Podobně tomu bylo i u pracovnice Petry:

„Spíš taková náhodná situace. Po střední škole (.) jsem možná měla strach. Chtěla jsem původně studovat pajdu, rodiče to chtěli taky, ale postavila jsem si pak hlavu. Věděla jsem, že se tady nově otevírá VOŠka ve městě no a říkala jsem si už takhle na té střední škole, že bych tam šla. A tam se mi to pak líbilo.. až na té VOŠce nějak jsem věděla, že jsem udělala dobře, protože mě chytla ta práce s lidmi. Takže jsem pak nelitovala ani toho, že jsem se pro tu pajdu nerozhodla.“ (Petra, 18 let praxe - Úřad)

I v případě pracovnice Petry je možné pozorovat vzájemnou podobnost oboru, kterou byla vize studia pedagogiky. V příběhu této pracovnice se však ukazuje, že označení cesty k sociální práci jako „náhody“ nabývá spojitosti s novými možnostmi, které se naskytly v jejím životě. Na rozdíl od Denisy sehrála v životní cestě Petry roli nová možnost studia na vybudované vyšší odborné škole, která umožňovala studium sociální práce. Rozhodnutí se pro toto studium bylo dále z perspektivy pracovnice vnímáno zároveň jako výhoda, co se týče profesního uplatnění. V rozhovoru jsem dospěla ke zjištění, že se jednalo z pohledu participantky o poměrně rozvíjející se obor, který spojovala s vyšší pravděpodobností úspěšného sehnání práce po absolvování studia a následném uplatnění se na trhu práce. Podobnou reflexi jako u Petry, jsem zaznamenala i u dalších dvou participantek, které pocházely ze stejného okolí.

Tři ze sociálních pracovníků, se kterými jsem hovořila, byly zaměstnány nejdříve jako pečovatelky, případně jako pracovnice v zdravotnickém zařízení nebo nemocnici, než se začaly věnovat sociální práci. Ve svých příbězích reflektovaly řadu faktorů, které je vedly ke změně své profese. Jedním z těchto faktorů, který souvisel se změnou a rozhodnutím se pro sociální práci, bylo nedostatečné sebenaplnění potřeby pomoci lidem. Touha pomoci lidem byla silným motivem pro vykonávání profese u všech participantek. V případě Lucie představovala tato touha hlavní motiv pro rozhodnutí se pro změnu profese, jak sama v rozhovoru uvedla:

„Mně připadalo, že musím všechny zachránit. Jo? Já jsem měla takový pocit, že musím jako každému pomoc a.. nevím, nevím. Prostě mě to táhlo.“

Zajímají mě ty osudy, možná i ta psychologie a ten špitál byl pak už neúnosný. Takže jsem si tohle vystudovala, to minimum, co bylo potřeba a přišla jsem sem. Momentálně jsem spokojená a cítím, že dělám to, co jsem fakt chtěla. I máma mi to říká. Ted' zachraňuj, ted' děláš, co jsi chtěla. A má pravdu a já jsem toho plná a jsem spokojená.“ (Lucie, 5 let praxe – Úřad)

Nespokojenost a nedostatečný pocit poskytování pomoci lidem však nebyly jediné důvody k opuštění zaměstnání a rozhodnutí se pro profesi sociální pracovnice. Významnou roli sehrály také životní události, ve kterých se některé z žen ocitly. Dvě z participantek ve svém příběhu hovořily o těžké situaci, se kterou se potýkaly. Jednalo se o rozvod a následnou starost o své děti. Jelikož práce pečovatelky nebo zdravotní sestry jsou časově náročné, nacházely se jako matky samoživitelky v situaci, kdy nebylo již možné skloubit současnou pracovní profesi s rodinným životem. Lucie popsala svoji situaci následujícími slovy:

„Pracovala jsem jako zdravotní sestra. Tenkrát to pro mě bylo těžké, ta práce mě bavila. Vždy jsem chtěla lidem pomáhat, ale no.. byla to osobní krize. Opustil mě muž a já zůstala s dětmi sama. A to jako nešlo. Ta práce byla časově náročná, dělala jsem na tři směny. To nešlo a musela jsem hledat něco jiného. Takže jsem pak šla sem. Udělala jsem sociální práci v Praze a pak jsem šla sem. Chtěla jsem vždycky dělat ve zdravotnictví, ale tohle bylo něco, co lidem pomáhá a ta situace, co byla v mém životě, mě dovedla až k práci s dětmi jako sociální práci. A to mě baví.“ (Klára, 37 let praxe - Úřad)

Povaha sociální práce, jako pomáhající profese, představovala proto v životě těchto znevýhodněných pracovníků rovněž alternativní strategii, jak se vyrovnat s nepříznivou situací.

I přesto, že rozhodnutí pracovníků pro studium sociální práce bylo různě motivované, můžeme obecně v souvislosti s životními drahami pracovníků hovořit o tzv. „institucionalizaci životní dráhy“. *„Institucionalizace životních kurzů se týká procesu, kterým normativní, zákonná nebo organizační pravidla definují sociální a časovou organizaci lidských životů“* [Brückner, Mayer 2005: 32]. Model institucionalizace životního cyklu tak odkazuje na vývoj institucionálního programu a tím i k regulaci pohybu člověka životem z hlediska posloupnosti

jeho pozic v struktuře [Kohli 2007: 255]. Značný vliv na celkovém procesu, který vedl k udržování a rozdělování lidí, měla a stále do jisté míry má řada institucí jako například vzdělávací instituce. Dalšími institucemi, které mají dopad na životní dráhu, jsou například i instituce trhu nebo instituce sociálního státu [Brückner, Mayer 2005: 32-33]. Na základě institucionalizace drah proto můžeme v případě pracovníků hovořit o standardizaci životní dráhy a vzdělanostní trajektorie. Aby mohl jedinec vykonávat profesi sociálního pracovníka, musí splňovat určité vzdělanostní podmínky (tyto podmínky diskutuji v následující kapitole: *Vzdělání sociálního pracovníka*). Pokud je nesplňuje, nemůže být sociálním pracovníkem. Z toho důvodu bylo nezbytné, aby si zejména ženy, které původně působily v jiné profesi, doplnily potřebné vzdělání a znalosti z oboru sociální práce. Jinak řečeno, všechny participantky prošly podobnými vzdělanostními trajektoriemi, aby mohly působit jako sociální pracovníce.

6.2. Vzdělání sociálního pracovníka

Profesionalizace, jak již vyplývá z teoretické části mé práce, je mnoho znaky a pohledy nabývající pojem. Zajímala jsem v rozhovorech o to, jakým znakům v rámci odbornosti připisují pracovníce největší význam. Co je podle nich nezbytné pro výkon sociální práce a přiblížení se k ideálu sociálního pracovníka, tedy jak by takový pracovník měl pracovat a čím by měl disponovat. V rámci rozhovorů jsem dospěla ke zjištění, že se jedná o navzájem provázané znaky, schopnosti a dovednosti, které hrají významnou roli při výkonu sociální práce.

Studium a získání teoretických znalostí je nezbytnou součástí každé profese. Greenwood [2010] označuje tento znak profesionality jako tzv. znak systematické teorie. V České republice upravuje potřebné vzdělání pro výkon profese sociálního pracovníka Zákon o sociálních službách [2006], který stanovuje, že odbornou způsobilostí k výkonu sociální práce je potřebné³:

³ Zákon o sociálních službách. 2006. „Zákon o sociálních službách (zákon č.110/2006 Sb.)“. [online]. [cit. 15.4.2020]. Dostupné z: <<http://zakony-online.cz/?s174&q174=all>>.

- a) vyšší odborné vzdělání v oborech zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, speciální pedagogiku, sociálně právní činnost, charitativní a sociální činnost
- b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku
- c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech se zaměřením v uvedených bodech a) a b) v rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu profese sociálního pracovníka, jehož délka se odvíjí od nejvyššího dosaženého vzdělání pracovníka – v případě vysokoškolského vzdělání je potřebná délka praxe nejméně 5 let a v případě středního vzdělání s maturitní zkouškou v oblasti sociálně právním ukončeném do roku 1998 je vyžadována praxe nejméně 10 let

Po položení otázky týkající se toho, co pracovnice vnímá jako znak profesionality, bylo vzdělání zmiňováno mezi prvními znaky, a to u všech dotazovaných pracovnic. Na jedné straně bylo spojováno s momentem získání znalosti toho, co vlastně je sociální práce. Některé z participantek se při počátcích svého rozhodnutí pro studium sociální práce potýkaly s nevědomostí, co přesně tento obor obnáší. Nejen při své sebereflexi, ale i při svých zkušenostech týkající se jedinců z jejich okolí a jejich vnímání sociální práce se ukázalo, že povědomí o náplni sociální práce je minimální.

Na druhé straně vzdělání sociální pracovnice vnímaly jako nezbytnou součást pro výkon své profese. I přesto, že je státem určeno potřebné minimální vzdělání v oboru, jsem dospěla ke zjištění, že z perspektivy dotazovaných žen nabývalo důležité role. Vzdělání v kontextu sociální práce, tak jak jej dotazované pracovnice vnímaly, lze označit jako jakýsi „opěrný bod“, od kterého se odvíjelo a odvíjí jejich působení a profesionalizace. Jednalo se o první znalosti, které při vstupu do zaměstnání měly a na kterých mohly stavět. Zároveň pracovnice v rozhovorech spojovaly sociální práci s pojmem „celoživotního vzdělávání“. Jelikož se ukotvení sociální práce ve společnosti

postupně mění, musí být všichni sociální pracovníci obeznámeni nejen s legislativními úpravami, ale i s novými metodami a znalostmi v oboru, které jim při práci pomáhají.

„Profesionalita je i určitě co se vzdělání týče. Protože když to takhle třeba vidím, tak konkrétně v naší organizaci, tak třeba náš ředitel si prošel věcmi, kterými se u nás zabýváme, ale nemá žádné vzdělání. A mně osobně tyhle věci někdy u něj chybí. Někdy bych potřebovala metodickou podporu a on mi jí prostě nemůže poskytnout. Pak jezdím na školení a do jiných organizací a tam pak vidím, jak to funguje jinak, když jsou všichni vzdělaní a mohou to více řešit. Ale ty školení a tyhle možnosti jsou super.“ (Zuzana, 5 let praxe – Nezisková organizace)

Vzdělání tak v očích pracovníků nepředstavuje pouhé splnění podmínky pro výkon profese sociálního pracovníka. Jak poukazuje ve své výpovědi pracovníce Zuzana, vzdělání je spojeno s osvojením si teoretické znalosti a praktické dovednosti, které pracovníkovi umožňují systematickou pomoc klientovi díky zvolení správných metod. Pokud sociální pracovník nedisponuje potřebným vzděláním, nenaplnuje dostatečně z perspektivy sociálních pracovníků znak profesionality.

V souvislosti se vzděláním se však ukázalo, že jeho vnímání, jako určitého znaku odbornosti pracovníka, je spojeno také s kontextem doby. Jak ve své reflexi poukazovaly například Monika a Petra:

„Já mám vlastně nástavbu. Tehdy to stačilo a vysokoškolské vzdělání nebylo potřeba pro sociální práci. Za tu dobu se ale změnil nároky a zákony upravující potřebné vzdělání, takže jsem řešila, abych podmínky splňovala. Naštěstí mám dlouhou praxi v oboru a za tu dobu jsem absolvovala i řadu školení. Ale jeden nikdy neví, jak dlouho to bude stačit. Ta doba se mění a nároky s ní.“ (Monika, 27 let praxe – Úřad)

„Před tím jsem byla na odboru jediná, kdo měl VOŠku. A ty starší kolegyně na mě koukaly dost ošklivě. Ted' už mi ta VOŠka za chvíli nestačí. Úplně na to, že ze začátku jsem měla vlastně.. byla jenom střední škola, měla jsem pak ale vzdělání ještě navíc, které vůbec nemuselo být, tak ted' už mám to nejnižší možné. Takže to vidím jako problém, protože pak se může stát, že nám to nebude stačit a co pak s tím budeme dělat, když už budeme mít taky nějaký věk a není čas na školu.“ (Petra, 18 let praxe – Úřad)

Z výpovědí obou pracovníků můžeme vidět, že vlivem doby, došlo ke změnám potřebného minimálního vzdělání, které musí pracovníci splňovat pro výkon své práce. Vlivem doby proto může docházet i ke změně vnímání důležitosti vzdělání jako znaku profesionality sociálního pracovníka. Jak například poukazuje pracovnice Petra, po svém nástupu do profese byla svými kolegyněmi nahlížena jako někdo divný, kdo má vyšší vzdělání, které bylo v té době vnímáno jako nepotřebné pro výkon sociálního pracovníka. Zároveň z této zkušenosti poukazuje i na obavy spojené s tím, jak se povaha a požadavky na sociální pracovníky budou dále vyvíjet. O této provázanosti hovoří například i Roman Baláž [2017]. Změnami a vývojem společnosti se mění povaha problémů a vztahů, které mají pak vliv na konstruovanou profesionalitu [Baláž 2017: 146]. Z tohoto důvodu byla sociální práce spojována často s označením jako „celoživotní vzdělávání“. Absolvováním speciálních kurzů a školení se pracovníci dozvídají o nových metodách nezbytných pro jejich přístup a práci s klientem, jelikož v sobě zahrnují reflexi změn ve společnosti.

6.3. Empatie v sociální práci

Neoddělitelnou součástí sociální práce je schopnost empatie sociálního pracovníka. Jak poukazuje například Coady [1993], je důležité, aby pracovník při interakci s klientem vnímal svoji citlivou stránku ve svém přístupu při řešení jeho situace. Na tento přístup poukazovaly v rozhovorech také participantky. Sociální cítění, empatie, snaha pochopit a vžít se do potřeb a pocitů klienta byly znaky, které patřily k úplně prvním, které pracovnice identifikovaly ve spojitosti s profesionálním přístupem své práce.

„Na prvním místě je určitě empatie. Nějaká taková ta lidskost, citlivost a sociální inteligence. Bez té by to nešlo tuhle práci vůbec vykonávat. Umět poznat, že je v krizi, přestože to třeba neřekne, nebo oni to někdy neumí formulovat ta přání. Takže umět vyzozorovat o co jim jde..“ (Hana, 20 let praxe – Úřad)

Empatický přístup pracovníka byl participantky spojován s několika kontexty sociální práce. Zprvce se jednalo o nezbytnou osobnostní charakteristiku pracovníka. Vlastnosti jako sensiblní stránka a touha pomáhat lidem, byly participantky spojovány s předpokladem pro to, aby se jedinec mohl stát sociálním pracovníkem. Zadruhé byl empatický přístup pracovníka spojován se správným nastavením hranic mezi klientem a pracovníkem. Tato schopnost stanovit si a udržovat odstup od klienta představovala zároveň jeden z dalších znaků profesionálního přístupu pracovníků sociální práce.

„Empatie je v téhle práci důležitá. Já jsem hodně otevřená a ráda s lidmi mluvím. Ale s tím jsem pak měla i problém a doplatila jsem na to a to je udržování si nějakých osobních hranic. Tím, že moje cílová skupina, se kterou dělám, ty hranice moc nemá a mají tendenci je porušovat i s náma jako pracovníkama. Takže jsem zjistila, že člověk nemůže udělat žádný ústupek. Jakmile ho udělám, tak bude chtít příště zas a navíc si to mezi sebou řeknou. Navíc, jak jsem dost otevřená a mám ráda humor, tak s jedním klientem se mi to nevyplatilo, protože si to vyložil jinak a dalo by se říct, že se do mě zamiloval.“ (Zuzana, 5 let praxe – Nezisková organizace)

Na důležitost nastavení hranic mezi pracovníkem a klientem poukazuje i Frank Cooper [2012]. Cílem správného nastavení hranic je udržení vztahu zcela na profesní úrovni, která má zároveň ochránit jak pracovníka, tak i klienta. Tyto hranice do jisté míry upravuje jednak etický kodex, ale i zákony a vnitřní předpisy organizací, ve kterých pracovníci působí [Cooper 2012: 41-43]. Všechny tyto aspekty, které mají představovat návod, jak vykonávat práci sociálního pracovníka a vytvořit tak pomyslnou hranici mezi klientem a pracovníkem, zmiňovaly i samy pracovnice. Vnitřní předpisy a legislativní úpravy ve formě zákonných předpisů, které upravují práci sociálních pracovníků

jak ve státním sektoru (na úřadech), tak i v neziskových organizacích, vnímají pracovnice jako základ, od kterého se vyvíjí jejich odborný přístup.

Z rozhovorů jsem dospěla ke zjištění, že cesta k správnému vytvoření hranic je často popisována jako postupný proces. Jednalo se tak o profesní cestu, kterou si prošla každá z dotazovaných pracovnic. Z rozhovorů vyplynulo, že v rámci této cesty za profesionalitou si ženy tyto hranice musely postupně upravovat. Jak je například vidět ve výše uvedené citaci u pracovnice Zuzany, příliš osobní kontakt vedl k úplnému zmizení hranice ze strany klienta a k silně emocionálnímu vztahu, s nímž se musela pracovnice vypořádat.

„Dneska si myslím, že ta profesionalita je i v tom, že jsou ty hranice. Jakoby, kam už se nenechat nějakým způsobem manipulovat? Trošku zneužívat? A umět si říct, že už nene jako. Tady končí ta práce. Tady musí začít on sám třeba. Stávalo se mi, že jsem jim to všechno věřila a litovala je a dělala první poslední a pracovala jsem neustále i doma. To bylo na začátku hlavně, když jsem sem přišla. To i holky, kolegyně mi to tu pak i říkaly a já to vnímala pak už sama taky. Že ne vždycky říkají klienti celou pravdu a že bych se pro ně přetrhla. Teď si to hlídám a dbám na tu hranici víc. Ale člověk si to musí vyzkoušet sám a přijde na to tím časem, praxí a zkušenostmi.“ (Monika, 27 let praxe – Úřad)

Na důležitost racionálního pohledu v přístupu sociálního pracovníka ke klientovi a ne příliš velké vkládání pocitů a emocí do své práce poukazuje také Baláž [2017]. Tyto hranice mezi osobní a profesní oblastí si pracovnice osvojují během praxe. Osvojováním si hodnot a postupů sociálního pracovníka byly participantky postupně schopny nalézt mezery ve svém přístupu a praktiky, které jim pomohly přiblížit se určitému „ideálu“ sociálního pracovníka.

Jak v rozhovoru dále uvedla jedna z pracovnic na vedoucí pozici:

„Říká se, že sociální pracovník má tři P. Právník, pedagog, psycholog. Měl by to být člověk, který má rád lidi, má rád sám sebe, zdravě ((smích)). Nevím úplně dobře, jestli je dobře, že požadavky na profesi sociálního pracovníka je jenom mít minimálně tu VOŠku, obor a ty obory, které jsou vyjmenovány v tom zákoně o sociálních službách. Já si myslím, že sociální

práci, metody sociální práce se může naučit i člověk, který má technické vzdělání. Přestanou ho bavit IT zaměření, zajímá ho práce s lidmi, chce pomáhat, umí se vžít do jejich potřeb a umí s nimi komunikovat. Psychologové říkají 6 až 8 let měnit obor, ve kterém působím, abych předešla syndromu vyhoření. Já úplně nevím, jestli je dobře, že se do sociální práce nedostanou lidé, kteří by uměli pomáhat... Takže si myslím, že je oblast sociální práce strašně ochuzena. V sociální práci se pomáhá s oddlužením. Proč by člověk ekonomického zaměření nemohl být sociální pracovník? V přímé obslužné péči si ti lidé udělají kurz a můžou dělat přímo obslužnou práci, i když má inženýra technika. Myslím si, že sociální práce je strašně široký okruh věcí, které musíš umět a znát, abys ty lidi mohla provést v různých situacích.“ (Hana, 20 let praxe – Úřad)

Z výpovědi vedoucí pracovnice Hany představuje empatické jednání hlavní faktor, který je předpokladem pro to ne jen se stát sociálním pracovníkem, ale být i profesionálem. Důležitost vzdělání, které jsem již představovala v předchozí kapitole, se však ve spojitosti s důrazem na empatický předpoklad u sociálního pracovníka ukázala jako limitující faktor. Legislativní vymezení stanovuje minimální podmínky na vzdělání pro sociálního pracovníka. Dle pracovnice Hany toto nastavení může proto zároveň působit i v některých případech jako překážka. Tedy jako důvod, proč se jedinec nerozhodne pro volbu profese, i když by dostatečně splňoval předpoklad dostatečné sensibility v přístupu k lidem. Některé z pracovnic proto poukazovaly v souvislosti se zastoupením jedinců v sociální práci na nedostatek sociálních pracovníků, zejména na nedostatečné zastoupení mužů.

„U nás třeba není žádný mužský jako pracovník. Je to myslím škoda. Myslím si, že i oni mají co nabídnout, doplnit náš pohled a že mají dost to cítění pro to jednání s lidmi. Jo? Že jako nejsou to přece jen ženský, které mají dělat tuhle práci, protože mají tu zkušenost s péčí a starostí o lidi. To mají i muži a je škoda, že jich tolik v sociální práci není.“ (Monika, 27 let praxe – Úřad)

„Tím, že většinou v těch sociálních službách je ryze ženský kolektiv, který prostě řeší problémy trochu jiným způsobem než třeba mužský kolektiv, tak tam vznikají občas takové šumy a nedorozumění vyplývající z ženské povahy. Zbytečný..“ (Veronika, 3,5 let praxe – Nezisková organizace)

Ukázalo se proto, že sociální práce je viděna zejména jako profese, kde se realizují především ženy. Na tento fakt poukazuje i Radka Janebová [2008]. Ta označuje sociální práci jako ženské povolání, jež je spojováno s typicky ženskými kvalitami. Sociální práce je proto spojena s normativním očekáváním, že ji budou vykonávat zejména ženy [Janebová 2008: 45]. Z toho vyplývá, že předpoklad empatického přístupu pracovníka v sociální práci a spojitost sociální práce s dalšími ženskými kvalitami, jako je péče o druhé a poskytování pomoci, vedou k tzv. feminizaci sociální práce.

S feminizací sociální práce souvisí i vnímaná prestiž profese. Jak uvádí například Janebová [2014], feminizované profese jsou spojovány s nízkým statusem a prestiží. Jak z mých rozhovorů vyplynulo, sociálními pracovníci byla prestiž diskutována z hlediska nízkého společenského povědomí týkajícího se podstaty a důležitosti sociální práce. Téma prestiže sociální práce více představuji v poslední kapitole (*Riziko opuštění profese*), jelikož bylo spojováno především s tématem rizik, se kterými se pracovnice potýkají a musí vypořádat v kontextu své profesionalizace. Jak se ale ukázalo, participantky nabyli tohoto povědomí o povaze sociální práce a jejím společenském vnímání až postupnou praxí a dobou setrvání v této oblasti.

6.4. Význam rolových modelů při osvojení si praktických dovedností

V kontextu získávání praktických zkušeností, poskytnutí pomoci klientovi a identifikování sebe jako profesionála jsem zaznamenala několik momentů a vlivů, které sehrály v cestě pracovníc významnou roli. Všechny pracovnice hovořily o nejistotě ve svém přístupu po nastoupení do výkonu sociální práce. V začátcích proto pro participantky sehrály roli zejména zkušenější kolegyně. Tyto zkušenější a letité pracovnice můžeme proto označit za určitý vzor v cestě

za profesionalitou participantek. I když jen některé z dotazovaných žen označily přímo své kolegyně jako vzory, jejich pomoc a pozorování při výkonu práce měly vliv téměř na všechny pracovnice.

„.. já o sobě vím, že jsem hodně naslouchala. Pro mě byla neuvěřitelná zkušenost pracovat se staršími kolegyněmi, a pro mě to bylo jako neuvěřitelný s nimi jezdit do toho terénu a na šetření. Příběh třeba, byly jsme na šetření.. a já jsem byla úplně vyřízená z toho případu a chtěla jsem to jako dál hned řešit a vyřešit. A kolegyně najednou vytáhla atlas, atlas ptáků. A jako.. a zastav, když jsem řídila to auto. A teď vzala ten atlas a listovala. Viděla na sloupu ptáka ((smích)) a hledala toho ptáka. No a pro mě to bylo prostě úplně jako nepřijatelný, že prostě taková situace, tam takový problém v té rodině a ona hledá, jaký je to zrovna káně, jestli obecný, lesní, polní. ((smích)) Já jsem to prostě nechápala. A byla jsem hrozně jako tehdy, rozčilená a hrozně jsem říkala, no jak to může dělat tu práci? Vždyť to nedělá dobře. Víš? Ale to byla prostě její obrana, uvolnění a tohle člověk pochopil zase až za pár let. Na začátku nemůže být nikdo hned profesionál. Takže je to prostě proces zrání do toho profesionálního.“ (Hana, 20 let praxe – Úřad)

Jak z citace vyplývá, odbornost pracovnice získává určitým „zráním“. Profesionalizace proto z perspektivy pracovnic nabývala označení jako postupného procesu. Spolupráce se zkušenějšími kolegyněmi a možnost konzultací složitých případů a problémů, se kterými se pracovnice na svém začátku potýkaly, byly všemi participantky, bez rozdílu z jakého sektoru pocházely, vnímány jako velká pomoc při uvědomování si svých nedostatků. Právě zkušenější kolegyně často upozorňovaly participantky na nesprávný přístup nebo na možné negativní důsledky v jejich přístupu při jednání s klientem. Předávány jim byly například i praktiky, jak se odreagovat při řešení složitých případů, jako tomu bylo v případě Hany. Kromě kooperace se zkušenějšími pracovníci, se ženám osvědčila v cestě za zdokonalením svého přístupu metoda formou pokus, omyl. Tyto postupy a možnosti se postupně podílely na uvědomění si svého správného jednání s klienty a identifikování sebe samé jako odbornice.

6.5. Moment identifikování se jako odbornice

Roman Baláž [2017] hovoří o dvojím rozdělení profesionalizace z pohledu sociálních pracovníků. Prvním typem je „uznání sebe sama“ a druhým je tzv. „uznání druhých“. Zda je pracovník označován jako odborník, můžeme proto nahlížet z jeho vlastního vnímání anebo na základě uznání jeho odbornosti ze strany klienta. Tyto typy zmiňovaly v rozhovorech i participantky. I přesto, že se primárně žádná z pracovnic neoznačila za profesionála, dokázaly participantky identifikovat ve svém vyprávění momenty, které je vedly k větší sebedůvěře a přiblížení se jejich představě o tom, že pracují odborně.

Vnímání sebe jako odbornice můžeme zaprvé spojit s vlivem „odžité praxe“. Jinými slovy se jednalo o vliv efektu doby v zaměstnání. Čím déle pracovnice setrvaly v profesi a setkávaly se s více klienty a různými případy, tím více nabývaly nových zkušeností a sebejistoty v tom, jak ke klientům přistupovat a jak jim pomoci.

„Za tu dobu ze mě odpadla vlastně už taková ta ostražitost, nejistota, strach z prvního kontaktu, když vím, že přijde problematický klient.. Ted' nemám problém otevřít dveře a využít všechno, co vím, abych ho ošetřila... To už mi odpadlo a jsem dneska schopná přijmout k jednání bez přípravy, kdykoli, kohokoli a nebojím se říct hm, ale zavedl jste hovor na téma, ve kterém nejsem úplně pevná, do příště se připravím, pojdme, smluvíme si jiný termín. Tohle by nikdy ten začátečník jako já třeba, když jsem byla jako začátečník, tak bych to nikdy jako neukázala. Vždycky bych chtěla být úplně perfektní a prostě jako hrála bych si možná trochu jako na toho profesionála, abych se přestala sama bát.. Protože tenkrát ti klienti se povyšovali při tom jednání a cítili ze mě tu nejistotu. Takže to jsem se musela naučit, aby to nepřerostlo v manipulaci.“
(Hana, 20 let praxe – Úřad)

Jak se z praktik pracovnice Hany, ale i další participantek ukázalo, využívaly v počátcích své praxe metodu „hraní si na profesionála“. Tato metoda sloužila jako ochrana před nedostatečným naplněním jejich dřívější představy o roli sociální pracovnice. Docházelo proto často k situacím, kdy pracovnice maskovaly svoji neznalost a nejistotu před klientem. Tento způsob popisuje

Hana ve své výpovědi, kdy se díky praxi zároveň naučila přijmout své nedostatky a pracovat s nimi tak, aby nepoškodila svým přístupem jak klienta, tak i sebe. Sebejistota se proto ukázala jako nesmírně důležitá v souvislosti s praxí a profesionalizací pracovníků.

Jednou z dalších praktik, které vedly k odbornému přístupu v profesi, bylo stanovení si reálných cílů v řešení problému s klientem. Některé z pracovníků své začátky v sociální práci spojovaly s ideálem pomoci všem a „spasit lidi“, jak například můžeme vidět v následující výpovědi:

„Když jsem nastoupila, tak co byl pro mě takový velký zlom, bylo to, že jsem měla představu, že všechny spasím a vyléčím. A postupem času vím, že jsem musela slevit z těchto nároků, protože jsem zjistila, že to takhle nefunguje. Že to je o motivaci lidí. Motivovat je ke změně, ale tu hlavní změnu my jako pracovníci nemůžeme udělat. To musí ty lidi sami. A změnily se tak mé cíle... Úspěchem pak pro mě třeba je, že ten člověk s námi spolupracuje. Ty cíle jsem si pro sebe musela zmenšit, protože kdybych je nechala takhle veliký, tak bych byla pořád zklamaná a vyhořela bych během pár měsíců.“ (Zuzana, 5 let praxe – Nezisková organizace)

Podobně tomu bylo i u dalších pracovníků. Vlivem praxe se postupně naučily stanovovat si nové a reálné cíle vycházející z předchozích zkušeností, jako je například viditelný posun v životě klienta.

„...že třeba, co je největší pokrok a splněný cíl bylo třeba.. byla jedna holka, co byla celý život v děcáku, všichni říkali, že to prostě nedá až vyleze ven. My jsme jí sehnali práci vlastně, byt a ta holka funguje úplně normálně. Jo, je sama a prostě zvládá to. To je hezký a z toho mám radost. Ale té zpětné reakce od klientů se dostává dost málo. Ale prostě největší pokrok je fakt, když ti lidé zpátky fungují a vrací se do normálu.“ (Lucie, 5 let praxe – Úřad)

Získané zkušenosti délkou praxe a hlubší proniknutí do podstaty sociální práce vedly proto u řady pracovníků ke změně přístupu a redefinování profesionalizace. Původní předprofesionální představa (vyřešení všech problémů, se kterými se klient potýká) byla proto pozměněna za budování pozitivního profesního vztahu a spolupráce s klientem, jehož cílem je vyvolání

pozitivní změny v životě klienta a přispět nebo udržet jeho sociální fungování, jak o něm hovoří například Navrátil [2001].

Druhým momentem, který vedl k posunu pracovnic vnímat sebe jako odborníka, bylo získání statusu matky a efekt rodičovství. Jak se ukázalo, změna nemusí být motivována jen z hlediska profesních událostí. V kontextu životních drah můžeme zaznamenat propojenost různých úrovní v životě jedince, na kterou poukazuje například Elder [1998] a Pařízková [2012].

„Možná to souvisí jako se mnou, jako osobně ta změna, že až když jsem se stala maminkou a trošku jsem ty hodnoty si přebrala, nebo srovnala spíš. Před tím jsem nějak, nevím.. byla jsem ze všeho víc vylesklejší, než jsem teď. A nevím, jestli mě všichni brali. Párkrát jsem jednala jako OSPOD, kdy jsem sama neměla děti a u soudu třeba ten tatínek řekl, tady za naše dítě rozhoduje ženská, která nemá zkušenosti s vlastními dětmi. Teď už by to neřekl. Takže až spíš po těch dětech bych si troufla říct, že jsem do toho nahlédla víc, protože jsem chápala i víc tu situaci, by se dalo říct. Před tím asi ne.“ (Petra, 18 let praxe – Úřad)

Glen H. Elder [1998] hovoří o tom, že na základě různých rozhodnutí, událostí a akcí v životě určuje každý jedinec svoji životní dráhu a dává jí význam. Podobně tomu je i u pracovnice Petry, která propojila nově získanou roli matky s vnímáním svého profesního působení. Na základě nových zkušeností a obeznámení se s rolí matky a výchovou dítěte, byla schopna přenést tyto poznatky do oblasti sociální práce, které vedly k vnímání svého přístupu jako odbornějšímu. I další z participantek, které jsou zároveň matkami, poukazovaly na výhody spojené s jejich zkušenostmi z rodičovství. Jak uvedla například jedna z pracovnic:

„Díky tomu, jak rostly moje děti, jsem měla přehled o tom, co momentálně frčí mezi mladými, a to jsem mohla využívat v práci s klienty. Měla jsem povědomí, co znamenají nějaké jejich výrazy, co se používaly a používají ((smích)). Dneska mám už teda děti dospělé, ale pořád mají v některých věcech přehled víc než já, jako jsou například sociální sítě, takže mě občas zasvěťí do jejich světa a já nejsem pak úplně mimo ((smích)).“ (Monika, 27 let praxe – Úřad)

Jak lze z výpovědí obou pracovníc dále pozorovat, ženy poukazují v rozhovoru i na druhou z oblastí, kterou popisuje Baláž [2017], a to „uznání druhých“, tedy uznání ze strany klienta. Profesionální způsob práce sociálního pracovníka je v jeho přístupu ke klientovi a v jeho schopnosti interakce a důvěry, jak uvádí i Lena Dominelli [2002]. Můžeme proto říci, že na odbornost pracovníce mají vliv nejen znalosti týkající se sociální práce, ale že do ní rovněž zasahují i znalosti a schopnosti získané z roviny jejího osobního života. Důležitým bodem se pak stává schopnost využít těchto schopností a znalostí jako výhodu v budování vztahu s klientem, jako tomu bylo v případě Moniky.

Dalším z momentů, který vedl k posunu pracovníc vnímat sebe jako odbornici, se ukázalo nabytí větší zodpovědnosti pracovníce, případně její povýšení na vedoucí pozici. Jak uvedla například pracovníce Zuzana:

„Asi jsem se začala vnímat jinak a takový posun byl u mě ve chvíli, kdy tam začali chodit nováčci a požádali mě, abych jim ukázala já tu profesionální stránku. Ono se to odvíjelo postupně. Ze začátku člověk čerpá, co slyší od ostatních, co si vyzkouší a načte.. Jako konkrétní zlom si nevybavím, ale určitě ta změna u mě byla v momentě, kdy jsem měla na sobě naloženou tu zodpovědnost někoho zaškolovat. V tu chvíli jsem věděla, že musím dělat vše, co nejlépe, protože oni teď odkoukávají, jak se to má dělat.“ (Zuzana, 5 let praxe – Nezisková organizace)

Ukázalo se tak, že na vliv hodnocení sebe samého jako profesionála má i vliv nabývání profesního statusu. Zastávání vyšší pozice, kdy se pracovníce sama stává vzorem nově příchozím pracovníkům, představuje zároveň získávání vyšší autonomie a způsobilosti pracovníce. O profesní autonomii sociálních pracovníků hovoří například Weiss-Gal a Welbourne [2008] nebo i Greenwood [2010], Navrátilová [2013] a Nečasová [2003], kteří autonomii označují jako získání profesionální autority. Ta je získávána osvojením si postupů, metod a hodnot nezbytných pro výkon sociální práce, která vede k odborné způsobilosti a samostatnosti pracovníka. Již v práci uvedena schopnost empatie, zkušenosti z praxe a správná schopnost cílení metod pro pomoc klientovi vedou k uznání pracovníkovo profesní autority. Tento vztah

klienta a uznání autority, tak jak o ní hovoří Greenwood [2010], představuje monopol autority v rámci profesionalizace, kterého je snaha dosáhnout.

6.5.1. Profesionalizace očima vedoucích pracovníků

Mezi pracovníky, s nimiž jsem provedla rozhovory, byly celkem tři, které v době výzkumu zastávaly vedoucí pozici a jedna pracovníce, která měla dřívější zkušenost s touto pozicí. Zajímala jsem se proto, jak tyto ženy z vedoucí pozice nahlíží, případně nahlížely, na profesionalizaci u svých podřízených a jaké jsou jejich případně známky toho, že pracovník odvádí svoji práci tak, jak má či nikoliv.

Stát svými zákony upravuje, jak má práce sociálního pracovníka vypadat i z hlediska toho, že ukládá povinnost pracovníkům na vedoucí pozici prověřovat své zaměstnance a hodnotit je. Tuto úpravu týkající se sociální práce můžeme nalézt v zákonu o sociálních službách, konkrétně ve vyhlášce č.505/2006 Sb., standard č. 10 – *Profesní rozvoj zaměstnanců*. Součástí tohoto standardu je kritérium a) týkající se hodnocení pracovníků, v němž se uvádí, že *„poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace; podle tohoto postupu poskytovatel postupuje“* [Zákon o sociálních službách č.505/2006 Sb.]. Na základě toho mají jak sociální pracovníci ze státního, tak i neziskového sektoru stanovené směrnice, jimiž jsou pracovníci hodnoceni.

V rámci rozhovorů mi byla poskytnuta kopie, jak vypadá toto hodnocení od pracovníce z jedné z neziskových organizací a dále od pracovníce z úřadu. Dospěla jsem ke zjištění, že hodnocení z těchto dvou oblastí se liší ve smyslu toho, jak jsou uskutečňována. V neziskové organizaci se ukázalo, že hodnocení probíhá na základě hodnocení ze strany nadřízeného formou hodnotícího pohovoru. Oproti tomu hodnocení pracovníka na úřadě probíhá tak, že jeden dotazník dostane pracovník (sebehodnocení pracovníka) a druhý dostane vedoucí. Jeho sestavení je úplně stejné, jen v jednom případě se hodnotí pracovník sám a v druhém jej hodnotí nadřízený. Ve výsledné fázi jsou pak

jejich jednotlivá hodnocení (body, které byly zaškrtnuty) zaznamenány ve výsledném hodnocení pracovníka a jsou porovnávána a případně diskutována, pokud se příliš rozcházejí. Z obsahového hlediska pokrývá hodnocení podobné schopnosti a dovednosti pracovníků u obou oblastí, tedy jak neziskového tak i státního sektoru. Můžeme v nich nalézt oblasti zaměřující se na odborné znalosti, znalosti týkající se cílů a standardů sféry, kde pracovník pracuje. Dále jsou v hodnocení zahrnuty body zaměřující se na hodnocení profesionality ve smyslu hodnocení přístupu ke klientům, výkonu své práce, efektivity a týmové spolupráce.

„Samozřejmě máme vytyčené nějaké body, které jsou pro práci důležité. Máme seznam kompetencí těch pracovníků, které musí plnit. Denní záznamy do všech papírů a do počítače, co vlastně jakoby musí být v pořádku. Ale pak samotné hodnocení té samotné práce.. to je obtížné takto pojmout. Nejvíc důležité je, aby se ten pracovník věnoval tomu klientovi, věnoval mu tu péči a čas a zároveň aby byl týmový hráč. Aby se učil i z chyb, které udělá a nechal si poradit.“ (Denisa, 3 roky praxe – Nezisková organizace)

I když jsou stanoveny směrnice pro hodnocení pracovníků, ukázalo se, že všechny pracovnice z vedoucích pozic poznamenaly, že tyto výsledky a hodnocení pro ně nejsou stěžejním měřítkem odborného přístupu a práce sociálních pracovníků. Jsou vnímána převážně jako formalita, která je potřebná pro splnění povinností, případně probrání společných pohledů přístupu práce mezi vedoucím a pracovníkem, jak poukázala v rozhovoru další z pracovnic:

„...hodnotím podřízené v rámci směrnice, kterou má zpracovaný městský úřad. Úplně mimo. To není vůbec jako pro sociální práci. My jsme totiž ne jen referenti, ale my jsme taky sociální pracovníci a žádný jiný úředník, referent, tuto kombinaci na úřadě nemá. Takže jako bychom nebyli. Máme druhy kritéria, hodnocení a ty vyplývají ze standard ne pro sociální pracovníky, ale jenom na úseku orgánu sociálně právní ochrany dětí. Podle standardů kvality. Takže dva způsoby hodnocení. A to prostě není správný měření kvality a práce pracovníka.“ (Hana, 20 let praxe – Úřad)

Jak uvedla pracovnice Hana, nastavení směrnic a hodnocení podle nich nezohledňuje, co by v práci sociální práce mělo být zahrnuto. Z toho důvodu je

hodnocení pracovníků v státním sektoru rozděleno na několik kategorií, které i tak neshledává jako ideální. Za důležité vlastnosti u sociálních pracovníků a zároveň jako znaky profesionálního přístupu považují pracovnice na vedoucích pozicích respekt pracovníka vůči vedoucímu a vůči klientovi. Dalším znakem odborného přístupu, který je nezbytný u sociálních pracovníků z pohledu vedoucích pracovníků, je schopnost pracovníka postupovat v rámci předpisů a legislativy a využití všech možných prostředků pro poskytnutí pomoci klientovi. Jako poslední znak, který v souvislosti se správným přístupem a očekáváním od podřízených pracovníků tyto pracovnice očekávají, je schopnost týmové spolupráce a zodpovědný přístup pracovníka ke své práci.

*„Od ostatních pracovníků jsem očekávala zodpovědný přístup k práci i ke klientovi. Důležité pro mě bylo, aby uměla uznat své chyby a poučit se z nich. Taky pro mě bylo hrozně moc fajn, když bylo vidět na té pracovníci.. to její zapálení pro práci a chuť inovovat některé postupy. Když přinášela do svého přístupu a práce nové věci. To se mi vždy hrozně líbilo. Hlavně u nově příchozích, tak ty třeba měly jiné pohledy na věc a pak jsme to diskutovaly z hlediska jejich nováčkovského pohledu a našeho pak letitého ((smích)).“
(Klára, 37 let praxe – Úřad)*

Můžeme proto pozorovat, že i když o profesionalizaci vypovídaly pracovnice zastávající vedoucí pozici, jejich pohled na odborný přístup pracovníků se téměř neliší od pohledu samotných pracovníků. Z obou perspektiv vyplývají jako důležité schopnosti komunikace a navázání správného profesního vztahu s klientem. Schopnost učit se a zdokonalovat svůj přístup a své metody i na základě spolupráce se zkušenějšími pracovníky.

6.6. Riziko opuštění profese

Sociální práce je o nepřetržitém kontaktu a komunikaci s lidmi. V návaznosti na výše představené znaky profesionalizace, které participantky uváděly, je zejména s empatií pracovníků a celkově tak se sociální práci spojována vysoká emocionální zátěž, která na pracovnice dopadá. Setkávání se s těžkými osudy a příběhy lidí a řešení často komplikovaných situací mají

postupem času dopad na psychický stav pracovníků. Jak uvádí Matoušek a Hartl [2003], sociální práce přináší pracovníkům nepřetržitý kontakt se skupinami lidí, jejichž psychika je v nerovnováze v důsledku jejich těžkých životních situací. Představa těchto skupin lidí o pomoci je často nerealistická a sociální pracovníci se proto dostávají do těžkých situací, se kterými se musí vypořádat. Jedná se především o těžkosti jako pracovní stres, nespokojenost klienta a neochota klienta spolupracovat s pracovníkem [Matoušek, Hartl 2003: 55]. Pracovnice v rozhovorech proto často poukazyvaly v kontextu své praxe na riziko tzv. *syndromu vyhoření*. Ten můžeme popsat jako „*soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu*“ [Matoušek, Hartl 2003: 55].

V souvislosti s profesionalizací a vyvarování se syndromu vyhoření byla pracovníci zmiňována jako schopnost, kterou si musí každý pracovník osvojit tzv. „*psychohygienu*“. Psychohygienou byla participantky označena schopnost každého pracovníka udržet si pohodu a dobrý psychický stav. Neodmyslitelně tak souvisí s oddělením osobní sféry od pracovní.

„...pro toho sociálního pracovníka nebo i pro toho pracovníka v sociálních službách je hrozně důležitý dbát na psychohygienu. Pravidelně chodit na dovolenou nebo opravdu si říct, tenhle víkend vypnu si telefon, holt děj se, co děj. A nebudu na telefonu, nebudu kontrolovat maily, protože si myslím, že lehko člověk se přehoupne a vyhoří. Většinou jsme domluvené s tou kolegyní, že prostě kdyžtak jsme na telefonu nebo vedoucí má naše soukromá čísla, že kdyby prostě něco, tak prostě jsme tam. Moc často to neděláme, ale někdy opravdu je toho tolik, že to prostě člověk musí.“ (Denisa, 3 roky praxe – Nezisková organizace)

Tato praktika se objevovala i u participantek z prostředí úřadu, kde pracovníci musí často držet pohotovostní služby. Další z metod, jak se pracovníci snaží udržet odstup od své práce, bylo i to, že pokud se náhodně setká s klienty mimo pracovní dobu a mimo pracovní prostředí, snaží se s nimi nenavazovat příliš mnoho kontaktu. V případě pracovníků z úřadu se tak jednalo zejména o praktiku pouhého pozdravení se klientem. Pokud za nimi některý z klientů pak přišel s nějakým problémem, poskytly mu nezbytnou pomoc, radu,

ale dále jej odkazovaly na pracovní dobu, kde s ním jsou ochotny dořešit zbytek a probrat případně pomoc více do hloubky. Z výpovědí terénních pracovníků z neziskových organizací se ukázalo, že kontakt s klienty mimo pracovní dobu je u nich méně pravděpodobný, jelikož pracují se specifickými skupinami, které běžně ve svém prostředí nepotkávají. Pokud však docházelo ke shledání se s klientem, snažily se rovněž udržet si odstup, případně řešit jen akutní problémy podobně jako pracovníci z prostředí úřadu.

Zajímavým zjištěním, které pracovníci ve spojení s riziky v sociální práci zmiňovaly, bylo společenské vnímání sociální práce. Pohledy veřejnosti a okolí na profesi sociální práce pro pracovníce představovaly a neustále představují jedno z rizik, proti kterému cítí potřebu se vymezovat, aby u nich nedošlo k postrádání smyslu jejich práce a vyhoření. Jak například v rozhovoru uvedly některé z pracovníček:

„O naší práci se vůbec neví, takže lidi, kteří se s tím nesetkali, tak si myslím, že vůbec neví, co tu děláme. Neví, že existují nějaké možnosti těm lidem pomoci.. A spoustu lidí má takový ty názory jo, oni jsou třeba ve vězení, protože si za to můžou sami. Proč bychom měli pomáhat alkoholikům a prostitutkám. Ještě možná pochopí, když dítě je nemocný, když máma je nemocná nebo i to postižení, který je vidět. A možná, že i odsuzují trošku za to ty, kteří jim pomáhají.“ (Petra, 18 let praxe – Úřad)

„Můj bývalý partner, i přes to, že jsme spolu byli, když jsem ještě studovala na terénního pracovníka, tak mě přestal chápat. Nelíbilo se mu, co dělám a neviděl v mé práci smysl. To mě trápilo, protože mě ta práce bavila a baví a ten smysl jsem viděla. Měla jsem pak pocit před ním a i ostatními, svou práci hájit. S tím jsem přestala. Zjistila jsem, že to nemá cenu, hlavně pokud já ten smysl vidím. Pak bych akorát vyhořela a to z důvodů, který vlastně nesouvisí nijak s mým výkonem, nebo by se to pak na něm mohlo podepsat, kdybych se tím užírala.“ (Zuzana, 5 let praxe – Nezisková organizace)

Toto vnímání okolí a setkávání se s nepochopením o roli a významnosti sociální práce poukazuje na něco, co můžeme označit jako prestiž sociální práce. O významu prestiže v sociální práci hovoří i Janebová [2014]. Podobně jako uvedly samy participantky v rozhovorech, tak i Janebová [2014] ukazuje na

to, že veřejné povědomí o smyslu sociální práce vede k nízké profesní prestiži. Všechny tyto faktory mají proto dopad nejen na schopnost veřejnosti ocenit práci sociálních pracovníků a pracovníc, ale také na možnosti týkající se prosazování zájmů klienta [Janebová 2014: 6-7]. Jednou z příčin nízké prestiže je viděna „neschopnost“ sociálního pracovníka dostatečně vysvětlit, co je sociální práce a k čemu je užitečná. „Neschopnost“ na jedné straně může vyplývat z komunikačních schopností pracovníka, na straně druhé ji Janebová [2014] převážně spojuje s obtížným vymezením sociální práce, jelikož její zaměření a role ve společnosti jsou velmi široké.

Jak z mého výzkumu vyplývá, osvojení si praktik, jak se vyhnout pocitu vyhoření a postrádání smyslu práce je důležitým znakem profesionálního přístupu. Z výpovědí vyplývá, že pracovnice postupem času rezignují na obhajování a vysvětlování podstaty své práce a vyvarují se komunikaci s okolím o jejich práci, pokud není z jejich strany chápána. Snaží se proto ve volném čase o své práci nehovořit a zároveň na ni nemyslet. V souvislosti s udržením si psychické pohody byly zmiňovány praktiky jako věnovat se po práci koníčkům, rodině a věcem, které ženy uspokojují a zároveň zaměstnají jejich pozornost jiným směrem, než jejich práce. Neosvojení si dostatečných praktik, jak se bránit a jak se vypořádat s riziky sociální práce, představuje možné riziko odchodu pracovníc z profese.

7. Závěr

Sociální práce je profesí, jejímž cílem je zlepšení kvality života lidí, sociálních skupin a celé společnosti. Snaží se proto o prosazování sociální spravedlnosti, zlepšování kvality a rozvíjení potenciálu jak jednotlivce, tak skupin. Práce sociálních pracovníků je proto nesmírně důležitá zejména v poskytování pomoci lidem, kteří se ocitnou v problémech například určitým znevýhodněním.

Hlavním cílem této diplomové práce bylo proto zjistit, jak je vnímána profesionalizace v oboru sociální práce v kontextu teorie životních drah. Svůj pohled jsem zaměřila na vnímání sociální práce a její profesionalizace z vlastní perspektivy sociálních pracovníků. Jejich zkušenosti a vlastní pohled mi tak umožnil poodkrýt objasnění identity této profese a vytyčení podoby toho, kdo je v jejich očích v oboru sociální práce viděn jako profesionál a kdo ne.

Zprv jsem se ve své práci zajímala o to, jaké cesty vedly pracovnice pro volbu právě sociální práce. Identifikovala jsem v životních příbězích žen několik momentů a událostí, které tuto cestu a rozhodnutí ovlivnily. Na jedné straně se jednalo o volbu, která byla motivována vlastní zkušeností z blízkého okolí, kde se pracovnice setkala s činností sociální práce. Za druhé můžeme říci, že se jednalo o určitou strategii pracovnice vyrovnat se s překážkami, jako bylo nepřijetí na studium nebo těžká životní situace, která neumožňovala pracovnici setrvat v původním zaměstnání. Jak se ale v těchto případech ukázalo, volba byla ovlivněna podobností oborů, o které participantky projevovaly zájem (zdravotnictví, pečovatelská péče nebo psychologie).

Professionalizace z perspektivy pracovníků byla diskutována z hlediska *vzdělání, empatie a zkušeností z praxe*. Potřebné vzdělanostní minimum pro výkon sociální práce je zákonně ustanoveno v zákonu o sociálních službách. I přes to jej pracovnice vnímaly jako důležitý znak odbornosti každého pracovníka v sociální práci. Spjovaly s ním moment získání prvního povědomí o podstatě a smyslu sociální práce. Zároveň se jedná o prostředí, kde budoucí pracovníci získávají potřebné teoretické informace a první z metodologických postupů, než vstoupí do praxe. Jak se ukázalo, tyto základy, které pracovnice

při svém studiu získaly, neustále využívají i po dlouhodobé praxi a absolvování studií. Z hlediska důležitosti odborné vzdělanosti byla proto sociální práce pracovníci spojována s celoživotním vzděláváním v oboru a školícími kurzy, které jim pomáhají reflektovat nastávající změny a nové trendy ve společnosti.

Jedním z nezbytných osobnostních předpokladů pro to stát se sociálním pracovníkem a být viděn jako odborník, byla empatie. Schopnost emocionálního cítění a vžití se do situace a potřeb klienta je neodmyslitelnou součástí sociální práce jako pomáhající profese. Ve spojitosti s empatií se ukázalo, že představuje jednu z nabývajících identit a představ o sociální práci, tedy o tom, že se jedná převážně o feminizovanou profesi. Empatie je stereotypně v očích široké veřejnosti viděna jako vlastnost, kterou disponují převážně ženy. Toto zjištění může proto představovat jednu z odpovědí na to, proč je sociální práce viděna jako ženská profese a proč dochází k její feminizaci.

V souvislosti s feminizací sociální práce je možné pozorovat spojitost i s vnímanou prestiží profese. Obecně se ukazuje, že feminizované profese jsou spojovány s nízkým statusem a prestiží. Jak z mého výzkumu vyplynulo, sociálními pracovníci byla prestiž diskutována zejména z hlediska nízkého společenského povědomí týkajícího se podstaty a důležitosti sociální práce. Toto „nepochopení“ smyslu sociální práce je zapříčiněno zejména velkou rozmanitostí této profese, která pro jedince, kteří se s ní nesetkali a nevyhledávají její pomoc, zůstává skryta a často nepochopena.

K tomuto povědomí o společenském pohledu na sociální práci pracovníci dospěly vlivem doby „odžité“ praxe. Z výzkumu jsem dospěla k zjištění, že dobou setrvání v profesi si pracovníci osvojily řadu praktik, které souvisely s jejich vnímanou profesionalizací. Jednalo se o praktiky jako budování a udržování hranic ve vztahu s klientem, stanovení si reálně dosažitelných cílů při práci s klientem a vytyčení si hranic mezi osobním a profesním životem. I přes to, že udržení si odstupů od profese v osobním životě bylo nezbytné pro schopnost správného profesního fungování pracovníci, ukázalo se, že zkušenosti, které ovlivnily získanou odbornost, byly u některých žen zaznamenány prolnutím těchto oblastí. V souvislosti s momentem vnímání odborného přístupu u pracovníci jsem identifikovala jako jeden z významných

momentů nabití statusu matky a efekt rodičovství. Zkušenosti z těchto životních etap byly pracovnice schopny využívat jako výhodu při navazování kontaktu s klienty a při řešení jejich problémů. Zároveň byl tento nově získaný status vnímán i ze strany klientů a pracovnice tak nabývala v jejich očích znaku odborně pracující sociální pracovnice. Dalším z momentů, které měly dopad na vnímanou odbornost pracovnic, bylo získání zodpovědnosti za nově příchozí pracovnice nebo povýšení na vedoucí pozice. Osvojením si řady praktik a postupů, jak správně vykonávat práci sociálního pracovníka, tak pracovnice dosahují vyšší autonomie a způsobilosti.

Vedoucími pracovnicemi byla odbornost pracovnic vnímána téměř shodně jako samotnými pracovnicemi. I když jsou zákonně stanoveny směrnice pro hodnocení pracovníků, ukázalo se, že pro tyto pracovnice jsou více důležité schopnosti jako je schopnost spolupráce a volení správných metod pro pomoc klientovi, týmová spolupráce s ostatními kolegyněmi, ale také ochota vzdělávat se v oboru a přinášet možné inovace do metod a přístupu v sociální práci.

Jak jsem nakonec v závěru své práce poukázala, sociální práce je spojována s řadou rizik, kdy největší představuje v kontextu odborné způsobilosti pracovníka, syndrom vyhoření. Pracovníci jsou při svém výkonu práce vystavováni řadě vlivů ze strany společnosti, vnímané prestiži, zákonných nařízení a potřeb klienta, se kterými se musí naučit zacházet. Ve spojitosti s identifikovanými znaky profesionálního přístupu pracovníků se ukázala jako důležitá schopnost pracovníka udržení si psychické pohody, tzv. „psychohygieny“.

Podoba sociální práce, jak se na základě výsledků ukázalo, v sobě reflektuje řadu společenských fenoménů, které mají dopad na její pracovníky, kteří se s nimi musí naučit pracovat a zacházet. Dle mého názoru sociální práce představuje široký prostor pro zkoumání jejích spojitostí se společností a pochopení její identity. Ze sociologického hlediska nebylo realizováno zatím mnoho výzkumů, které by se zabývaly samotnou profesní identitou sociální práce, která by mohla napomoci s vnímanou důležitostí této profese u široké veřejnosti.

8. Zdroje

- American Sociological Association. 1999. „*Code of Ethics of the ASA Committee on Professional Ethics*.“ Washington, DC: American sociological association.
- Baláž, Roman. 2017. „Profesionalita sociálních pracovníků: Znamka kvality, anebo procedurální berlička?.“ *Czech & Slovak Social Work/Sociální Práce/Sociálna Práca*, vol.6. Pp: 131-151.
- Boyce, Carolyn, Palena Neale. 2006. „Conducting in-depth interviews: A guide for designing and conducting in-depth interviews for evaluation input.“ *Pathfinder International*. Pp: 1-16.
- Brückner, Hannah, Karl Ulrich Mayer. 2005. „De-Standardization of the Life Course: What it Might Mean? And if it Means Anything, Whether it Actually Took Place?“ *Advances in Life Course Research*, vol. 9. Pp: 27-53.
- Coady, F. Nick. 1993. „The Worker-Client Relationship Revisited.“ *Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services*, no. 32. Pp: 291-300.
- Cooper, Frank. 2012. *Professional Boundaries in Social Work and Social Care*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publisher. ISBN 978-1-84905-215-3.
- Chris, Clark. 2002. „Identity, Individual Rights and Social Justice.“ Pp: 38 – 45. In: Adams, Robert, Lena Dominelli and Malcolm Payne. 2002. *Critical practice in social work*. New York: Macmillan Education/Palgrave. ISBN 0-333-92553-X.
- Dewane, Claudia. 2010. „Respecting Boundaries — The Don'ts of Dual Relationships.“ *Social Work Today*, vol.10, no.1. Pp: 18-21.
- Doležel, Jakub. 2013. „Sociální práce od počátku novověku“. Pp: 179-184. In: Oldřich Matoušek a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.
- Dominelli, Lena. 2002. „Values in Social Work: Contested Entities with Enduring Qualities“. Pp: 15-27. In: Adams, Robert, Lena Dominelli and Malcolm Payne. 2002. *Critical practice in social work*. New York: Macmillan Education/Palgrave. ISBN 0-333-92553-X.
- Elder Jr, Glen H. 1998. „The life course as developmental theory.“ *Child development*, vol. 69, no. 1. Pp: 1-12.

- Fischer, Ondřej, Jakub Jinek. 2013. „Etika sociální práce“. Pp: 154-158. In: Oldřich Matoušek a kol. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.
- Greenwood, Ernest. 2010. „*Attributes of a profession*“. Pp: 65-74. In Kitch, A. William *Role of the design professional in society*. USA: California State Polytechnic University – Pomona. ISBN 978-1935551-95-9.
- Hanvey, C., T. Philpot. 1996. *Practising social work*. London: Routledge. ISBN 0-203-42169-8.
- Hendl, Jan. 2005. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2.
- Chaloupková, Jana. 2009. „Výzkum životní dráhy a analýza sekvencí: možnosti studia rodinných drah.“ *Data a výzkum-SDA Info*, vol.3, no.2. Pp: 241-258.
- International Federation of Social Workers. 2014. „*Global definition of social work*.“ [online]. [cit. 4.12.2019]. Dostupné z: <<https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>>.
- Janebová, Radka. 2006. „Feministické perspektivy v praxi sociální práce.“ *Gender rovné příležitosti výzkum*, vol.7, no.2. Pp: 10-19.
- Janebová, Radka. 2008. „Moc a autorita: genderové hledisko“ In Janebová, R., Kappl, M., Smutek, M., eds. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- Janebová, R., Libor Musil. 2007. „Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníce.“ *Sociální práce/Sociálna práca*, vol.1. Pp: 50-61.
- Janebová, R. 2012. „Sebevýzkum jako cesta k dekonstrukci příběhu rozhodování sociální pracovníce“ Pp: 259-270. In Truhlářová, Z. Levická (eds.) *Od Teorie k praxi, od praxe k teorii*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-138-9.
- Janebová, Radka. 2014. „Teorie a metody sociální práce-reflexivní přístup“. *Hradec Králové: Gaudeamus*. ISBN 978-80-7435-374-1.
- Kagel, Jill Doner, Pam Northrup Giebelhausen. 1994. „Dual relationships and professional boundaries.“ *Social Work*, vol. 32, no. 2. Pp:213-220.
- Kohli, Martin. 2007. „The Institutionalization of the Life Course: Looking Back to Look Ahead“. *Research in Human Development*, vol.4, no.3-4. Pp: 253-271. DOI: 10.1080/15427600701663122.

- Kopřiva, Karel. 1997. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha:Portál. ISBN 80-7178-150-9.
- Kraus, Blahoslav. 2011. „Paradigmata sociální práce a sociální pedagogiky“. Pp:27-35. In: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. *Politiky a paradigmata sociální práce: Co jsme zdědili a co s tím uděláme? Sborník z konference*. ISBN: 978-80-7318-994-5.
- Límová, Michaela. 2018. „Kritická sociální práce – příležitosti a výzvy. Pracovník tváří v tvář člověku hledajícímu pomoc.“ *Sociální práce/Sociálna práca*, vol.3. Pp: 101-111.
- Matoušek, Oldřich, Pavel Hartl. 2003. „Nároky sociální práce a syndrom vyhoření.“ Pp: 51-60. In: Matoušek O. a kol.: *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- Navrátil, Pavel. 1998. „Sociální práce jako sociální konstrukce.“ *Sociologický časopis*, vol. 34, no. 1. Pp: 37-50.
- Navrátil, Pavel. 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno:Zeman. ISBN 80-903070-0-0.
- Navrátilová, Jitka. 2013. „Vzdělání v sociální práci“. Pp:509-511. In: Oldřich Matoušek a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.
- Nečasová, Mirka. 2003. „Profesní etika“. Pp: 21-49. In: Oldřich Matoušek a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.
- Orme, Joan. 2002. „Feminist social work“. Pp:199-208. In Adams, Robert, Lena Dominelli and Malcolm Payne. *Critical practice in social work*. London: Palgrave. ISBN 978-0-230-21863-5.
- Pařízková, Alena. 2012. „Vývoj sociologického pohledu na životní cyklus a životní dráhy.“ Pp:22-37. In Hasmanová, Marhánková J., Martin Kreidl (eds.) *Proměny partnerství. Životní dráhy a partnerství v české společnosti*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). ISBN: 978-80-7419-142-81.
- Payne, Malcolm. 2005. „Current issues in social work theory“. *Campus social*, vol. 2. Pp: 27-38.
- Petrusek, Miloslav a kol. 1996. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum. ISBN 80-7184-164-1.

Staub-Bernasconi, Silvia. 2009. „Social work as a discipline and profession.“ Pp: 9-31. In Leskošek, V. *Theories and methods of social work. Exploring different perspectives. Ljubliana, Faculty of Social Work.* ISBN 978-961-6569-28-6.

Šťastná, Anna. 2011. „Analýza historie událostí (event history analysis) – možnosti a základní principy při studiu životních drah.“ *Data a výzkum-SDA Info* vol.5, no.1. Pp: 59-83.

Štovičková Jantulová, Magdaléna. 2005. „Analýza procesu profesionalizace v občanském sektoru očima jeho aktérů“. *Sociální studia/Social Studies*, vol. 1. Pp: 131-146.

Teater, Barbara. 2014. „An introduction to applying social work theories and methods“. New Yor: Open University Press. ISBN 978-0-33-524763-9 (pb).

Tomeš, Igor. 2014. „*Sociální služby dnes a zítra*“. Fórum sociální práce, vol.1. Pp: 67-70. [online]. [cit. 27.9.2019]. Dostupné z: <https://dodo.is.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/96615/1367976_igor_tomes_67-70.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Tomeš, Igor. 2011. „Sociální práce dnes a zítra“. Pp: 7-16. In: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. *Politiky a paradigmatá sociální práce: Co jsme zdědili a co s tím uděláme? Sborník z konference.* ISBN: 978-80-7318-994-5.

Weiss-Gal, I., P. Welbourne. 2008. „The professionalisation of social work: a cross-national exploration.“ *International Journal of Social Welfare*, vol. 17, no. 4. Pp: 281-290.

Zákon o sociálních službách. 2006. „*Zákon o sociálních službách (zákon č.108/2006 Sb.)*“. [online]. [cit. 30.11.2019]. Dostupné z: <<http://zakony-online.cz/?s174&q174=all>>.

9. Resumé

This thesis is focused on a professionalization in social work in the context of the theory of life paths and on the perception of social work and its professionalization from the own view of social workers. Their experience and their own view of the professionalization can help us to uncover the identity of the social work and to expect who is seen as professional and who is not. The research of this work is based on the qualitative research methods. I conducted nine interviews with women that work as social workers. Five women work as a social worker in the office and four in non-profit organizations.

In the way of deciding to become a social worker, I identified several life events that influenced their choice. One of them was based on personal experience with social worker that led these women to the desire to help other people. Another factor or event was failure in the university entrance exams. In this cases study of social work represents an alternative solution to deal with the situation. The last factor is based on the reasons for changing jobs, which were often associated with the family issues, for example divorce. An important role in the choice of social work was played by the similarity of the fields in which participants were interested in, especially health care, nursing care or psychology.

Professionalization was discussed from the point of view of education, empathy and practical experience. Education was associated with understanding of the meaning and focus of social work and elementary knowledge about methods and social theories. Empathy is important quality of the social worker. This assumption of empathy can be a possible explanation, why we talk about feminization of social work and its low social prestige.

The professionalization of social workers was affected in several moments. The first one was experience and the ability to build professional boundaries between social worker and clients. The perception of oneself as a professional was influenced by parenthood and mother status. Participants also talked about the perception of a professional approach based on responsibility. In social work it is necessarily to avoid the risk of burnout syndrome. In

connection with the professionalization of social workers, they have to practice how to avoid this burnout syndrome.