

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta filozofická

Bakalářská práce

**Postoje, hodnoty a předpoklady studujících oboru
sociální práce pro práci v sociálních službách**

Natálie Stušová

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta filozofická

Katedra sociologie

Studijní program Sociální práce

Bakalářská práce

**Postoje hodnoty a předpoklady studujících oboru
sociální práce pro práci v sociálních službách**

Natálie Stušová

Vedoucí práce:

PhDr. Tereza Šlehoferová Ph.D.

Katedra antropologie

Fakulta filozofická Západočeské univerzity v Plzni

Plzeň 2023

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

Plzeň, duben 2023

.....

Poděkování

Ráda bych zde poděkovala především své vedoucí bakalářské práce PhDr. Tereze Šlehoferové, Ph.D. za trpělivost, ochotu a cenné rady, které mi během psaní práce poskytovala. Dále bych chtěla poděkovat své rodině a přátelům, kteří mě během studia a psaní bakalářské práce velice podporovali. Velké díky patří všem respondentům, kteří mi poskytli cenné názory a poznatky, bez kterých bych práci nemohla realizovat.

Obsah

Úvod	1
1 Teoretická část	3
1.1 Teoretické vymezení sociální práce a její cíl	3
1.1.1 Hodnoty a kvalita sociální práce	4
1.1.2 Cíl sociální práce a sociální služby	5
1.2 Teorie a metody sociální práce	6
1.3 Osobnost sociálního pracovníka	7
1.3.1 Osobnostní a odborné předpoklady sociálního pracovníka	7
1.3.2 Kompetence a předpoklady sociálního pracovníka	8
1.3.3 Postoje sociálních pracovníků	9
1.3.4 Etika v sociální práci	10
1.3.5 Vzdělávání v sociální práci	11
1.3.6 Klienti v sociálních službách	12
1.3.7 Hranice mezi osobním a profesním životem sociálních pracovníků	12
1.3.8 Syndrom vyhoření a stres	13
2 Metodologická část	15
2.1 Metodologie	15
2.1.1 Metody vytváření dat	15
2.1.2 Metody analýzy vytvořených dat	16
2.1.3 Vzorkování	17
2.1.4 Kódování	21
3 Analytická část	22
3.1 Charakteristika respondentů	22
3.2 Smysl, podstata a důležitost sociální práce	22
3.3 Osobnost sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách	24
3.4 Hranice mezi osobním a profesním životem	25
3.5 Vzdělávání v sociální práci	26
4 Shrnutí výzkumu a doporučení pro praxi	31
4.1 Shrnutí výsledků výzkumu	31
4.2 Doporučení pro praxi	33
5 Závěr	35
6 Seznam použitých zdrojů	37
7 Resumé	39
8 Přílohy	40

8.1	Příloha č. 1 – Struktura dotazníku	40
8.2	Příloha č. 2 – Struktura rozhovoru	43

Úvod

Sociální práce začíná u lidí, pramení od potřeby pomoci a pomáhat druhým. Sociální pracovníci působí na fungování klienta ve společnosti, formují jeho postavení a pozitivně působí na změnu jeho nepříznivé sociální situace (Mátel, 2019:11-12).

Postoje, hodnoty a předpoklady pracovníků působících v sociálních službách formují a utvářejí profesní identitu. Postoje sociálních pracovníků popisují přesvědčení či pohled na fungování světa. Kompetence představují souhrn znalostí, dovedností, vlastností a schopností sociálního pracovníka při výkonu jeho profese. Hodnoty vysvětlují důvody rozhodování a konání sociálních pracovníků. Jednání pracovníků by mělo být v souladu s etikou a na základě vlastního nejlepšího vědomí a svědomí.

Cílem mé bakalářské práce je zjistit, zda se povědomí či představy o postojích, hodnotách a předpokladech studujících oboru sociální práce pro práci v sociálních službách liší od pracovníků a pracovníc, kteří působí v praxi sociálních služeb. Již zmíněné představy a povědomí budou zkoumány u studentů všech ročníků oboru Sociální práce na Filozofické fakultě Západočeské univerzity v Plzni (dále jen ZČU). Získaná data od studentů porovnam s daty zjištěnými od pracovníků a pracovníc z vybraných organizací poskytující sociální služby v Plzeňském kraji.

Cílem také bude získat užitečné informace o praxi od respondentů pracujících v sociálních službách. Práce představí informace, zda se studující oboru Sociální práce domnívají, že jejich znalosti jsou dostatečné pro práci v oboru sociální práce. Záměrem práce je zjistit pohled od studujících na to, do jaké míry je studium oboru Sociální práce připraví na praxi. Tato data by mimo jiné dále mohla sloužit i jako podklady pro případné zdokonalení či obohacení oboru.

Bakalářská práce se skládá ze dvou hlavních částí, teoretické a praktické. Teoretická část se dělí na několik podkapitol. V první části je nejdříve teoreticky definován pojem „sociální práce“ a její cíl. Druhá podkapitola se zabývá teoriemi a metodami sociální práce. Třetí podkapitola podrobněji popisuje osobnost sociálního pracovníka. Prvně je pozornost zaměřena na etiku v sociální práci, která úzce souvisí s profesí sociálního pracovníka. Dále se v práci popisují osobnostní a odborné předpoklady osobnosti, hodnoty, kompetence a postoje sociálních pracovníků. Nedílnou součástí profese je vzdělávání v sociální práci. V této podkapitole je popisována podstata

vzdělávání sociálních pracovníků a důležitost neustálého zdokonalování se a rozvíjení v profesi. Každá profese má své uživatele neboli klienty. Podstata klientova světa, jeho jedinečnost a originalnost je popisována v další podkapitole. Kapitola vyobrazuje klienta sociálních služeb, zaměřuje se na chápání klientova světa v jeho jedinečnosti a originalitě. Poslední dvě podkapitoly hovoří o hranicích mezi osobním a profesním životem a s ní spojený možný syndrom vyhoření.

Následuje metodologická část využitá v bakalářské práci. V této části jsou popsány metody vytváření dat, výběr vzorku, kódování dat a metody analýzy vytvořených dat. Vzorkování je obohaceno o tabulky, které charakterizují respondenty z výzkumné části.

Praktická část analyzuje získaná data. V praktické části byl uskutečněn smíšený výzkum. V kvantitativní části výzkumu proběhlo dotazníkové šetření se studenty a studentkami všech ročníků oboru Sociální práce. Kvalitativní část analyzuje výsledná data z polo strukturovaných rozhovorů, uskutečněná se zaměstnanci, poskytující sociální služby. Dále byly uskutečněny fokusní skupiny ve druhém a třetím ročníku, které doplnily otázky či neúplnosti z dotazníkového šetření. Obě části výzkumu jsou vyhodnocovány společně podle zjištěných témat z kapitoly „Kódování“. Shrnutí výzkumu v propojení s teoretickou částí a doporučení pro praxi je uskutečněno v závěru praktické části.

1 Teoretická část

Teoretická část bakalářské práce podrobněji popisuje témata sociální práce, konkrétně je zaměřena na všeobecné vymezení sociální práce. Dále je pozornost věnována osobnosti sociálního pracovníka a etice v sociální práci.

1.1 Teoretické vymezení sociální práce a její cíl

Sociální práce se řadí k pomáhajícím profesím. Definic vymežujících sociální práci najdeme mnoho. Například Mátel (2019:361) ve své publikaci uvádí tak zvanou (dále jen tzv.) Melbournskou definici, která zní:

„Sociální práce je profese založená na praxi a akademická disciplína, která podporuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost a také zmocnění a osvobození lidí. Principy sociální spravedlnost, lidských práv, společné zodpovědnosti a respektování rozmanitosti jsou pro sociální práci ústřední. Podepřena teoriemi sociální práce, společenských věd, humanitními a místními poznatky se sociální práce zabývá lidmi a strukturami, aby podněcovala životní změny a zlepšovala blaho.“

Definice pojímá všechna specifika a důležitosti sociální práce. Zahrnuje pojmy spravedlnost, soudržnost, respekt, solidaritu a zlepšování lidského blaha, které jsou klíčové pro sociální práci.

Mátel (2019:6-10) řadí sociální práci mezi vědní obory, progresivně se rozvíjející disciplínu, mezi akademické obory, a hlavně k profesi, kterou vykonávají profesionální sociální pracovníci. Tyto tři složky společně tvoří pojem sociální práce, který připodobňuje ke stromu tvořeného z koruny, kmene a kořenu. Pod těmito třemi pojmy si představuje praktiky, vzdělavatele a vědce. Sociální práce slouží lidem, kteří potřebují nebo vyžadují odbornou pomoc. Pomáhá lidem najít rovnováhu v jejich životním fungování, najít cestu, jak se vypořádat s nepříznivou sociální situací a snaží se vytvořit vhodné podmínky pro participaci klienta do společnosti.

Mátel (2019:11-12) popisuje sociální práci v profesním chápání jako pomoc od lidské bytosti, člověku, který pomoc potřebuje. Sociální práce je tu pro každého, kdo si o pomoc požádá nebo ji přijme. Člověk nejprve vyhledává pomoc u svých nejbližších a až poté kontaktuje „profesionály“.

Mátel (2019) konstatuje jeden z možných cílů sociální práce, a to ideu, aby si člověk dokázal pomoci sám a sociální práce by nebyla potřeba. Matoušek (2015:17-18) dodává, že každý klient je jedinečný a je potřeba brát v ohledu jeho specifické potřeby a začít intervenci vždy od klienta. Dle Holasové (2014:18) sociální práce spoluutváří život člověka ve společnosti a zasluhuje se o rovnováhu v sociální sféře. Sociální práce se zaměřuje na zlepšení sociálního fungování lidí a využívá k tomu finanční či materiální formu pomoci, výzkumné aktivity nebo osobní služby.

Sociální práce se prolíná a propojuje s dalšími obory, příkladem může být sociologie, psychologie, medicína nebo právo. Zaměřuje se na klienta, kterým bývá jednatel, skupina a komunita, také klade důraz na prostředí či společnost, ve které klient působí a zároveň ho ovlivňuje. Sociální fungování pro účely této práce chápeme jako vytváření sociálních interakcí ve společnosti, následná reakce jednotlivce na vzniklé interakce a zároveň schopnost jedince je zvládat (Matoušek, 2013:507).

Pokud jednatel nezvládá nároky prostředí, nabízí se několik možností situaci řešit v rámci sociálních služeb. Sociální služby by měly být dostupné pro všechny. Sociální práce se stala produktem státu, jelikož je součástí sociální politiky. Stát by měl vytvářet vhodné podmínky pro dostatečnou dostupnost sociálních služeb a zajistit nezadatelná sociální lidská práva například prostřednictvím solidarity mezi občany. Solidarita může měnit svůj význam v různém kontextu a je považována za stěžejní pro sociální práci. Tomeš (2018:26) vysvětluje solidaritu jako pospolitost, soudržnost lidí ve společnosti a vzájemnou rovnost a respekt občanů.

1.1.1 Hodnoty a kvalita sociální práce

Abychom mohli posuzovat kvalitu sociální práce, je důležité zahrnout tak zvanou (dále jen tzv.) hodnotovou ukotvenost. Matoušek (2003:519) vysvětluje hodnoty jako něco, o co daný jednatel, skupina nebo společnost usilují. Hodnoty v sociální práci jsou jakými cíli nebo zdroji v obecném chápání. Znamenají podporu klienta v jeho jedinečnosti a individualitě bez předsudků. Vhodné je vyjadřovat respekt a dávat klientovi prostor pro splnění jeho přání, zároveň umožňovat kontakt s podpůrným společenstvím, jako je například rodina.

Dle Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky (2005) hodnoty sociální práce zahrnují také lidskou důstojnost. Zaručují dodržování lidských práv, důstojný přístup ke klientovi. Dále posiluje vlastní zodpovědnost a autonomii osoby, bere

v potaz klientovi schopnosti, dovednosti i možnosti. Každá osoba má právo na přístup ke srozumitelným informacím a potřebným zdrojům. Kterýkoli člověk má stejné právo na využití jakékoli sociální služby tak, aby dosáhl sociální změny a zvládl nepříznivou sociální situaci (dále jen NSS). Ke klientovi sociální pracovník přistupuje bez předsudků, dodržuje sociální rovnost bez jakékoli diskriminace. Sociální pracovník využívá i jiné zdroje, radí se s jinými odborníky, rozšiřuje své obzory v sociální sféře a rozvíjí své profesionální vztahy s kolegy. To mu umožňuje získat komplexnější pohled na řešený problém. Dohlížení na udržování dobrých mezilidských vztahů podporuje klienta v řešení jeho problémů. Pokud se klient rozhodne plně svěřit sociálnímu pracovníkovi, může si být jist, že vše, co si sdělí, zůstane jen mezi nimi. Sociální pracovník je zavázán mlčenlivostí a diskrétností, která platí i po skončení spolupráce.

Jak bylo již výše zmíněno, sociální pracovník musí klást důraz na individualitu klienta, jeho specifické potřeby a snažit se dosáhnout nejvyšší kvality poskytované služby. K tomuto slouží standardy kvality. Ovšem pojem kvalita je velice osobní pojem, který každý vyjadřuje a vnímá jiným způsobem. Kvalita sociálních služeb se v průběhu času neustále vyvíjí a tvaruje dle společenských a politických změn (Holasová, 2014:7-12).

Matoušek (2013:518) raději nahrazuje pojem kvalita, pojmem „nejlepší praxe“, jelikož pojímá teorii pomoci, ale i výsledky pomoci. Dobře odvedenou práci sociálního pracovníka poznáme tím, že klientovo životní fungování je v rovnováze, zvládl náročnou sociální situaci a je schopen se zapojovat do společnosti.

1.1.2 Cíl sociální práce a sociální služby

Jeden jediný konkrétní cíl sociální práce nelze určit. Každá služba má své definované cíle pro konkrétní formu činnosti, druh služby, a především cílovou skupinu. Formování cílů služby nebo všeobecně sociální práce také záleží na zaměstnancích a vedení organizací. Každý sociální pracovník vnímá pojem sociální práce a zároveň její cíl jinak a od toho se poté odvíjí způsob poskytování dané sociální služby. Na základě zmíněného se služba jeví pro veřejnost. Klienti si poté mohou sami zvolit službu, která jim bude vyhovovat dle svých osobních nároků a předpokladů (Matoušek, 2015).

Klient na základě svého rozhodnutí začne využívat danou sociální službu, jejíž náplň podrobně popisuje Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb. dále rozděluje sociální služby do tří kategorií, sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Každý klient si sám volí formu poskytování dle svých potřeb a možností, a to pobytovou, ambulantní nebo terénní.

1.2 Teorie a metody sociální práce

Dle Matouška (2001:193) teorie sociální práce pomáhají sociálním pracovníkům v praxi, poskytují teoretický rámec pro praxi. Pomocí teorií si sociální pracovník vytváří jakýsi návod pro intervenci s klientem, jinak řečeno, co, jak a proč se má dělat. Teorie třídí informace a hypotézy do jednotného celku a tím udává systematický řád pro jednání s klientem a provádění sociální práce, snaží se o restituci sociálního fungování klienta.

Matoušek (2001:203) považuje existenciální a humanistickou teorii za založenou na vnitřním fungování a spojenou se smyslem života. V praxi tato teorie vnímá názory člověka jako velmi cenné a jedinečné, klient je specialista na svůj život. Systémová teorie je založená na organizaci společnosti. Jevy společnosti jsou zkoumány na základ vnitřních i vnějších souvislostí. Systém tvoří množina prvků, které na sebe vzájemně působí. Výstupem celku určité chování a vlastnosti. (Leighninger Jr., 1977)

Matoušek (2013:15) se opírá o myšlenky Sigmunda Freuda, kdy psychodynamickou teorii popisuje jako řešení vnitřního sporu klienta, zahrnující lidskou psychiku. Zejména jde o pochopení fungování lidského vědomí a nevědomí a nalezení vnitřní rovnováhy. Důvěrný vztah mezi klientem a profesionálem napomáhá k úspěšné intervenci a uvědomění klienta, jakou osobností ve skutečnosti je. Nalezení životního „poslání“ či plánu.

K pochopení lidského chování slouží Kognitivně – behaviorální teorie. Dle Matouška (2013:17) je lidské chování procesem učení, jedná se o interakci jedince s prostředím s cílem porozumět dosavadnímu chápání smyslu života a chování klienta a zároveň změna negativních nežádoucích jevů chování.

Metod sociální práce čítáme mnoho. Dle Matouška (2003:107) definice metody zní:

„Metody sociální práce se označují jako specifické postupy sociálních pracovníků definované cílem nebo cílovou skupinou.“

Metody sociální práce se dělí na čtyři základní skupiny, konkrétně případovou práci, práci se skupinou, práci s rodinou a komunitní práci. Určování vhodné metody sociální práce se odvíjí od cílové skupiny. Sociální práce probíhá na úrovni mikropraxe, mezopraxe nebo makropraxe (Matoušek, 2003).

Mátel (2019:340) Pomocí metod sociální práce sociální pracovník dosahuje stanoveného cíle výkonem své profese v interakci s klientem. Metody sociální práce prostupují celou intervencí od prvního kontaktu s klientem až po ukončení spolupráce. Sociální pracovník při práci využívá metodiku organizace, neboli pracovní postupy a metody, aby jeho činnost byla efektivní, měla řád a systém.

1.3 Osobnost sociálního pracovníka

Zákon č.108/2006 Sb. udává předpoklady a podmínky odborné způsobilosti pro výkon profese sociálního pracovníka. Pro výkon pracovní pozice pracovníka v sociálních službách není potřeba vyššího odborného nebo vysokoškolského studia. Za splnění podmínek o bezúhonnosti, zdravotní způsobilosti a minimálně základního vzdělání a po absolvování kvalifikačního kurzu, může osoba začít vykonávat tuto pozici. Pracovníci v sociálních službách pracují pod dohledem sociálního pracovníka. Například sociální šetření, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zprostředkování sociálních služeb patří do náplně práce sociálního pracovníka.

Gullová (2011:36-38) píše, že sociální pracovník by měl disponovat empatií, profesionalitou a dále se vzdělávat. Sociální pracovník by měl být schopen naslouchat a klient by měl cítit zájem o jeho konkrétní případ. S ohledem na zvolenou teorii a metodu přistupuje pracovník k případu se zodpovědností, samostatností, nápaditostí, s cílem motivovat klienta k úspěchu, získávat nové informace a kontakty.

1.3.1 Osobnostní a odborné předpoklady sociálního pracovníka

Uvažujeme-li o sociálním pracovníkovi jako o profesi, musíme nejdříve pochopit sami sebe a zjistit, jaká osobnost jsme, jestli zvládneme vše, co pozice sociálního pracovníka pojímá. Podle kvalit mysli a srdce musí sociální pracovník vnímat, zda zvládne chování a skutky klientů, které se právě liší od jeho. Podstatou je zachování profesionality a přístupu bez předsudků. Nestáčí pouze být intelektuálně zdatný a empatický, ale je důležité znát zákony a další ekonomická fakta. Velmi důležitým

bodem je vzdělání, pochopení vlivů společnosti, struktury společnosti a prostředí a jejich vzájemné působení. Pro výkon profese sociálního pracovníka se člověk musí narodit. Musí disponovat některými vlastnostmi osobnosti, které jsou pro tuto profesi nezbytné (Anonym, 1954).

Elichová (2017) Profesní identita sociálního pracovníka se formuje po celou dobu výkonu profese a je nezbytnou součástí pro poskytování kvalitní sociální práce či služby. Matoušek (2001) říká, že sociální pracovník by měl být odborníkem, který je schopný racionálně uvažovat o okolnostech a souvislostech situace klienta, a přitom být schopen své úvahy obhájit. S těmito odbornými předpoklady úzce souvisí kompetence sociálního pracovníka, které dále formují jeho profesní identitu pracovníka.

1.3.2 Kompetence a předpoklady sociálního pracovníka

Od sociálního pracovníka se očekává určité profesionální chování. Dodržování právních norem, zákonů, standardů a požadavků zaměstnavatele je nedílnou součástí profese sociálního pracovníka. Náležitosti dané zákonem pracovníka taktéž chrání před neadekvátními stížnostmi. Pokud se klient rozhodne tzv. otevřít a najde důvěru k pracovníkovi, sociální pracovník může proniknout hlouběji do osobnosti klienta a provést diskrétní intervenci. Informace, které klient sociálnímu pracovníkovi sdělí, nabývají důvěrné povahy. Uvědomovat si podstatu a křehkost sdělených informací od klienta je proto velmi důležité. Tato profese nese svá rizika a úskalí, sociální pracovník musí být schopen či ochoten přijmout zodpovědnost za svá rozhodnutí. Reflektivní pracovník dokáže efektivně pracovat s etickými dilematy, odhalovat jejich původ a účelně zapojovat teoretický rámec do intervence s klientem. Své intervenční postupy pracovník následně reflektuje. (Matoušek, 2013:44-45).

Havrdová (1999:41) vykládá termín kompetence jako způsobilost pracovníka uvažovat a chovat se rozvážně a adekvátně vzhledem k dané situaci na základě znalostí a praktických zkušeností. V oblasti sociální práce chápe kompetentního pracovníka jako osobu vybavenou odborným vzděláním, která je členem sociální organizace. Dále dokáže za těchto předpokladů analyzovat potřeby a celkový kontext situace klienta.

Havrdová (1999:42) popisuje tzv. praktické kompetence, které vyobrazují práci sociálního pracovníka v praxi a v intervenci s klienty. Profesní identita kompetentní

osoby neboli schopného či zručného sociálního pracovníka, zahrnuje tzv. konsensus odborníků. Konkrétně jde o realizaci jeho odborných i praktických znalostí, dovedností a zkušeností uplatňovaných v praxi.

Pojem kompetentní sociální pracovník zahrnuje schopnost rozvíjet účinnou komunikaci, orientaci v potřebách a nepříznivé sociální situace klienta, schopnost vytvořit plán spolupráce, podporu klienta v soběstačnosti, identifikování zdrojů pomoci klienta, kompletní znalost metod a systému pomoci. Ve spolupráci s organizací, ve které sociální pracovník působí, je povinen přispívat k práci organizace a dále se odborně rozvíjet (Havrdová, 1999).

1.3.3 Postoje sociálních pracovníků

Termín postoj pro potřeby této práce bude determinován jako určité přesvědčení či náhled na svět v sociálním kontextu. Slaměník a kol. (2019:546-555) upozorňuje, že to, jaké postoje zaujímáme, ovlivňuje naše chování. Naši osobnost mohou ovlivňovat vnitřní zdroje, city, přesvědčení a předešlé zkušenosti, na základě kterých konáme. Sociální cítění je jednou ze složek charakteru sociálního pracovníka. Jedná se o postoj či přístup sociálního pracovníka ke klientovi s cílem k podpoře jeho blaha. Z postojů, které daná osoba uznává, můžeme zjistit jeho budoucí chování a jednání. Postoje rozdělujeme na vrozené a získané v průběhu života, na základě předešlých životních zkušeností. Prostřednictvím znalosti postojů klienta sociální pracovník předvídá budoucí reakci klienta a uzpůsobuje intervenci.

Podle Mátela (2019:101) patří do osobnosti sociálního pracovníka také *„vnitřní svět našich myšlenek a pocitů, postojů, prožívání a emocí, kam patří i životní a praktické zkušenosti, paměť, motivace, osobní a rodinná historie, názorové hodnoty, duchovní, náboženské a filozofická přesvědčení sociálních pracovníků.“*

Sociální pracovník by měl při intervenci s klientem umět vhodně formulovat a používat svá přesvědčení či poznatky tak, aby klientovi pomohl ke zlepšení jeho nepříznivé situace. Důležitým faktem pro intervenci je tzv. modální přesvědčení. Určitá cílová skupina ve společnosti vyznává stejné přesvědčení o věci, ale zaujímá jiné postoje a naopak. Důležité je, abychom jako sociální pracovník jednali v zájmu klienta. Celou složku osobnosti prostupují a vzájemně na sebe působí hodnoty, přesvědčení, způsoby chování a postoje (Slaměník a kol., 2019).

1.3.4 Etika v sociální práci

Elichová (2017) říká, že etika přispěla ke gradaci a vylepšení funkčnosti sociální práce, stejně tak i profesionalizace oboru. Etika sociální práce pojímá i svá úskalí. Může docházet ke střetu zájmu, jako například pomoc klientovi a zároveň jeho kontrola a následné nároky kladené společností. K předcházení neetického chování vůči klientovi napomáhá Etický kodex sociálního pracovníka České republiky. K uspořádání myšlenek etického chování slouží teorie sociální práce, zmiňované výše v textu.

Etický kodex sociálního pracovníka České republiky (2005:1) říká:

„Závazek k respektování etiky sociální práce je základním aspektem kvality výkonu sociální práce. Etické povědomí je zásadní a neoddělitelnou součástí profesní činnosti každého sociálního pracovníka.“

Sociální pracovník musí dbát na etické zásady při intervenci s klientem. Svědomitost a rozvážnost výkonu práce v souladu s etikou a profesionalitou profese bere na vědomí každý pracovník (Elichová, 2017).

Nečasová (2001) podotýká, že modernizace či posun společnosti může znamenat nárůst etických dilemat, která sociální pracovník musí ve své profesi řešit. Vznikají, pokud se pracovník ocitá na rozhraní více možností rozhodování a zároveň ho limitují morální principy, se kterými se jeho rozhodnutí dostává do konfliktu. Morální chování se neustále proměňuje a formuje dle zkoumané cílové skupiny. Hlavním zájmem sociálního pracovníka by mělo být z etického hlediska uspokojování potřeb klienta k dosažení či zajištění změny. Rozhodneme-li se například z etického hlediska respektovat rozhodnutí klienta, ač se toto rozhodnutí zdá nepodporující změnu, sociální pracovník by měl být připraven jednat o náhradních variantách pro zvládnutí NSS. Rozhodnutí sociálního pracovníka záleží na jeho preferovaných hodnotách, které ovlivňují jeho jednání, nicméně by jednání mělo být založeno na obecných morálních principech, jako například ochrana zdraví klienta. Mátel (2019) podporuje vkomponování teoretických poznatků a praktických dovedností do formování profesní identity. Sociální pracovník svou osobnost a zároveň profesní identitu formuje na základě komplexu právních, etických, technických a ideologických bodů a následně je vzájemně dokáže propojit.

1.3.5 **Vzdělávání v sociální práci**

Elichová (2017:328-337) považuje proces vzdělávání za nezbytnou část pro poskytování kvalitních sociálních služeb, tudíž zasahuje i do kompetentnosti sociálního pracovníka. Znalosti považuje za neopomenutelnou část povolání sociálního pracovníka. Teorii a praxi řadí mezi dva hlavní póly sociální práce, spojovacím dílem těchto dvou bodů je vzdělání. Matoušek (2013:510-511) shledává člověka kompetentního k výkonu sociální práce, jako osobu schopnou orientace v databázích a rešerších. Sociální pracovník adekvátně aplikuje teorie a metody speciální práce za využití relevantních dat k případu. Se znalostí teorie a praxe úzce souvisí aplikace reflexivního přístupu. Převažuje spíše aplikace zkušeností z praxe než teoretické znalosti.

Sociální pracovníci jsou jakýmsi obrazem vzdělávacího programu sociální práce. Navrátilová in Matoušek (2013:510) stanovila tři přístupy ke vzdělávání sociálních pracovníků. Všechny tyto přístupy vycházejí z minimálního standardu. Vzdělávání je postaveno na přístupu zaměřeném na důkazy neboli „evidence – based“, kompetenčním přístupem a reflexivním přístupem. Každý z těchto přístupů pomáhá klientovi najít rovnováhu v životním fungování, zároveň všechny vychází z jiného chápání propojování teoretických znalostí a praktických zkušeností v sociální práci.

Elichová (2017:217) Vzdělávání sociálních pracovníků se neustále vylepšuje a navyšuje se jeho kvalita, která se odvíjí od požadavků a technologií doby. S ohledem na charakter společnosti a její determinaci působí sociální pracovníci na jednotlivce či skupinu a usilují o změnu nepříznivé sociální situace.

Havrdová in Matoušek (2022:489) říká, že jednou získané vzdělání v oboru sociální práce není dostačující a je potřeba neustále se vzdělávat a obohacovat či modernizovat své dosavadní znalosti. Matoušek (2022) klade důraz na propojování teorie a praxe. Profesní identita se utváří během několika let. Za velmi důležitou složku seberozvoje považuje schopnost reflexe postupů při poskytování sociální práce. Prostřednictvím této metody se sociální pracovník formuje a posouvá své schopnosti na vyšší úroveň.

1.3.6 Klienti v sociálních službách

Mátel (2019) popisuje klienta sociální práce jako osobu nacházející se v nepříznivé sociální situaci. Sociální pracovník rozpoznává silné i slabé stránky klienta, a tak snadněji vyhotoví individuální plán k vyřešení nepříznivé situace. Klient může být dobrovolný či nedobrovolný. Následná intervence pak blíže vyobrazí následnou spolupráci k dosažení změny. Sociální pracovník využívá své hodnoty, postoje a kompetence k zajištění rovnováhy klientova sociálního fungování.

Matoušek (2015:17) popisuje důležitost klientova světa. Klientův svět je konstruován. Pokud se životní fungování klienta nachází v nerovnováze, není schopen plně fungovat a jeho svět se tzv. hroutí. K řešení nepříznivé situace přistupujeme na základě analýzy individuálních potřeb a možných zdrojů pomoci. Mezi cílové skupiny, kterým se sociální práce poskytuje, řadíme například zneužívané, týrané, zanedbávané a osamocené děti a jejich rodiny, dále rodiny v rozvodu, mnoho problémové rodiny, sociální práce se zdravotně znevýhodněnými, s lidmi s mentálním či duševním postižením. Dalšími cílovými skupinami sociální práce jsou senioři, uživatelé drog, oběti násilí v rodině, riziková mládež, lidé bez domova, nezaměstnaní a osoby, poskytující placené sexuální služby. Nejen u klientů, ale i u sociálních pracovníků může nastat nerovnováha, například psychická labilita z nadměrného stresu či přepečování klientů. Podle postojů, které sociální pracovník uznává, si nastavuje své hodnoty či priority a následně je schopen nebo neschopen nastavení hranic, aby nedošlo k syndromu vyhoření z výkonu pomáhající profese.

1.3.7 Hranice mezi osobním a profesním životem sociálních pracovníků

Najít rovnováhu nebo pomyslnou hranici mezi osobním a profesním životem nemusí být vždy jednoduché a jednoznačné. Lothar a Brian (2020:15-22) považují za důležité určení výchozího bodu neboli nastavení priorit. Dalším krokem k úspěšnému nastavení hranic je cíl, kterého chceme dosáhnout. Správná organizace času a sebekázeň napomáhá k psychické stabilitě pracovníků, která by měla být v zájmu všech organizací či firem. Pokud nebude „funkční“ zaměstnanec, nemůže fungovat ani organizace.

Cooper (2012:29) poukazuje na to, že:

„Hranice jsou základem téměř všeho, co v rámci sociální práce děláme a existují proto, abychom chránili všechny zúčastněné. V nejširší rovině lze říci, že celá populace je do určité míry zapojena do sociální práce nebo je na ni závislá.“

Poskytnutí kvalitní sociální služby se odvíjí od schopnosti organizace a zároveň schopnosti sociálního pracovníka poskytnout kompetentní sociální službu v rámci profesních hranic. Nastavení si hranic na počátku spolupráce může být užitečným bodem, abychom předcházeli pracovní frustraci a syndromu vyhoření. Hranice v profesním životě slouží k tzv. odosobnění se od výkonu profese sociálního pracovníka a od schopnosti vést klienta ke stanovenému cíli (Cooper, 2012).

Utváření profesních vztahů na pracovišti s kolegy i klienty se odvíjí od prožitků v našem osobním životě. Vztahy se utváří na základě našeho podvědomí. Události a stěžejní okamžiky prožité či naučené v našem životě se odrážejí na intervenci s klientem. Mohou se objevovat určité vzorce chování, které je potřeba umět ovládat a uzpůsobovat intervenci. V intervenci může docházet ke střetu zájmů, kdy klient vysloví své přání, ale pracovník jedná v nejlepším zájmu klienta, i když klient o této skutečnosti není zcela přesvědčen. Proto je nezbytné učinit zcela objektivní a nezávislé rozhodnutí o řešení situace klienta, bez ohledu na vaše naučené vzorce chování či zvyklosti. Oddělování osobního života od profesního se stalo nezbytnou součástí pro podání nejvyšší podpory při intervenci s klientem sociální práce (Cooper 2012).

1.3.8 Syndrom vyhoření a stres

Různé formy stresu velmi často zaznamenáváme při výkonu pomáhající profese. V sociální práci pramení z mnoha faktorů. Přetrvávající distres (stres negativně ovlivňující naše fungování) způsobuje nerovnováhu mezi zátěží a dobou odpočinku a následnému tzv. Syndromu vyhoření. Paulík (2006) říká, že zasažení člověka syndromem vyhoření převážně záleží na povaze a celkové osobnosti sociálního pracovníka a jeho předpokladech ke zvládnutí profese.

Matoušek (2022:495) vymezuje tři oblasti, ze kterých syndrom pramení. Syndrom vyhoření se může projevovat z únavy ze soucitu, zástupného traumatu a sekundárního traumatického stresu. Únava ze soucitu nastává při přílišném

využívání empatii v intervenci s klienty, kteří nějakým způsobem strádají. Zástupné trauma plyne ze sdělené zkušenosti s traumatem pracovníkovi, který poté není schopen na prožitou zkušenost klienta přestat myslet. Jednou ze strategií zvládní stresu považuje Paulík (2006) tzv. coping. Jedná se o vynaložení behaviorálního, kognitivního a sociálního úsilí k účinnému zvládní nadměrného stresu. Se syndromem vyhoření souvisí nastavení hranic mezi osobním a profesním životem, vysvětlované v předchozí kapitole.

2 Metodologická část

Metodologická část věnuje pozornost metodám vytváření dat, vzorkování, kódování rozhovorů a metodám analýzy vytvořených dat.

2.1 Metodologie

V kapitole metodologie je pozornost zaměřena na metody vytváření dat a metody analýzy vytvořených dat.

2.1.1 Metody vytváření dat

Vzhledem k charakteru cíle bakalářské práce a nutnosti získat data v různých cílových skupinách, byl zvolen smíšený výzkum. Hlavní výzkumná otázka bakalářské práce zní: *„Liší se představy o postojích, hodnotách a předpokladech studujících oboru Sociální práce podle studentů sociální práce na ZČU od sociálních pracovníků z mnoha vybraných organizací poskytujících sociální služby pro práci v sociálních službách?“*. Pomocí smíšeného výzkumu budu zkoumat a následně potvrdím či vyvrátím, zda se představy studentu liší od praxe či nikoli.

V bakalářské práci se autorka práce drží etických zásad výzkumu. Rozhovory jsou anonymizovány a pro účely této práce jsou respondentům přiřazena náhodná jména. Dotazníkové šetření taktéž probíhalo anonymně bez záznamu identifikačních údajů. Respondenti ve fokusních skupinách vystupují v bakalářské práci taktéž anonymně s přiřazenými jmény.

2.1.1.1 Dotazníkové šetření

Nejprve proběhlo dotazníkové šetření ve všech ročnících oboru Sociální práce. Dotazníky slouží jako data k zjištění představ o postojích, hodnotách a předpokladech studujících oboru Sociální práce pro práci v sociálních službách. Kvantitativní část slouží k prvotnímu přehledu o tématu.

Za cíl dotazníkového šetření se považuje *„Zjištění, jaká je představa studentů o hodnotách, předpokladech a postojích sociálních pracovníků v praxi.“*. Po provedení analýzy dat bych chtěla naplnit stanovenou výzkumnou otázku: *„Co ovlivňuje připravenost studentů ZČU oboru sociální práce pro práci v sociálních službách.“*

Zkoumané znaky problematiky byly operacionalizovány a následně byly vytvořeny hypotézy. Dotazníkové šetření zkoumané hypotézy vyvrací či potvrzuje. Dotazníky byly vytvořeny a vyhodnoceny prostřednictvím Google formuláře. Struktura dotazníku se nachází v příloze č. 1.

2.1.1.2 Polostrukturované rozhovory

Druhou výzkumnou metodou byly polostrukturované rozhovory, které byly uskutečněny se sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách v organizacích poskytující sociální služby. Cílem rozhovorů je zjistit a následně porovnat, jaké předpoklady, hodnoty a postoje zaujímá sociální pracovník ve skutečnosti a zda se tyto představy studentů oboru liší od reality.

Pracovníci byli na začátku rozhovoru požádáni o souhlas s nahráváním rozhovoru a obeznámeni s tím, že informace budou dále využity pro výzkumné účely. Dále byli účastníci seznámeni s cílem a důvodem uskutečnění rozhovoru. Celkem bylo uskutečněno 5 rozhovorů. Rozhovory byly následně přepsány na základě audiozáznamu. Podkladem k rozhovorům byla „struktura rozhovoru“, viz příloha č. 2.

2.1.1.3 Fokální skupiny

Třetí výzkumná metoda, fokální skupina, byla provedena v druhém i třetím ročníku oboru Sociální práce pro upřesnění některých nejasností z dotazníkového šetření. Podkladem pro fokální skupinou byly eseje týkající se představy o sociální práci. Eseje byly psány v prvním ročníku studia.

Respondenti fokálních skupiny byly vybráni na základě studia stejného studijního oboru a ročníku studia. Dle Hendla (2005) Skupinové rozhovory napomáhají ke sdílení společné zkušenosti a reflektování názorů na dané téma a nedochází k seskupování názorů pouze jednotlivce. Kolektivní diskuse přiblíží názory studentů. Délku diskuze ve fokální skupině odhaduji na jednu hodinu. Z fokální skupiny byl pořízen zápis informací sloužící k následné analýze dat.

2.1.2 Metody analýzy vytvořených dat.

V kvalitativní části výzkumu je zkoumána realita práce v sociálních službách. Pomocí polostrukturovaných rozhovorů se snažím porozumět a vytvořit si jednu souhrnnou představu o realitě praxe v sociálních službách. Rozhovory byly provedeny pro

přesnější porozumění zkušenosti pracovníků. Dle Reicha (2009:40-41) hlavním úkolem kvalitativního výzkumu je indukce neboli ze získaných informací usuzujeme nějaký závěr či shrnutí. Oproti části kvantitativní, kde přesahuje dedukce neboli odvozování závěrů z premis. V kvantitativní části výzkumu předpokládáme, že zkoumané předměty jsou nějakým způsobem měřitelné, tříditelné a uspořádatelé. Jejich vztahy následně zkoumáme a analyzujeme.

Konečná data z rozhovorů se budou dále kódovat a rozdělovat do tematických oblastí. Konečná analytická část bude postavena na základě vzniklých tematických oblastí a bude obsahovat úryvky z rozhovorů, dotazníků i fokusních skupin. Některé úryvky provedené se studenty, budou doplňovat nebo vysvětlovat nejasnosti z dotazníkového šetření a zároveň budou odpovídat na hlavní výzkumnou otázku, zda se představy studentů o postojích, hodnotách a kompetencích liší od reality. Úryvky z fokusních skupin, provedené se studenty, budou podkládat tvrzení z dotazníků týkající se studia oboru Sociální práce na ZČU. Závěr analytické části se bude věnovat shrnutí celého výzkumu s následným doporučením pro praxi. Celé shrnutí bude propojeno s teoretickými poznatky z první hlavní části bakalářské práce.

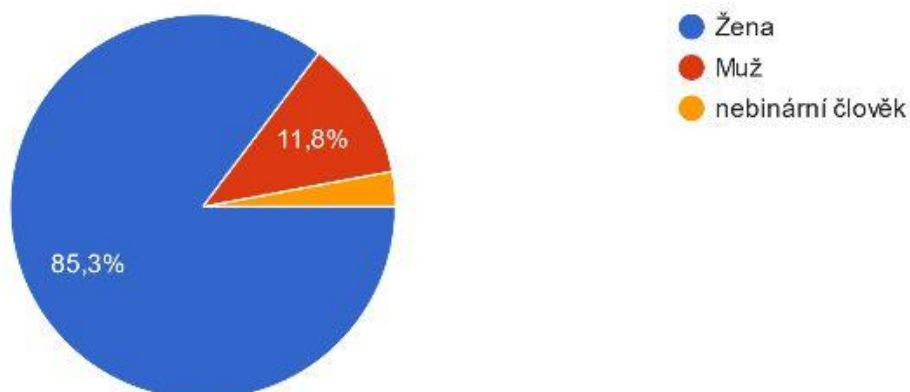
2.1.3 Vzorkování

Předchozí kapitoly představují zkoumaná témata, metody vytváření dat a metody analýzy dat. Tato kapitola charakterizuje výběr vzorku. Vzorek byl vybrán a uzpůsoben na základě druhu a metody výzkumu. Nejprve bylo provedeno dotazníkové šetření u studentů sociální práce. Na základě hypotéz byly vytvořeny otevřené i uzavřené otázky v dotazníkovém šetření. Z dotazníkového šetření neplynou žádné osobní identifikační údaje. Výzkum probíhal ve všech ročnících studovaného programu Sociální práce. Důvodem bylo získání co největšího objemu dat o představě praxe v sociální práci. Dotazníkového šetření se účastnilo celkem 34 respondentů, z nichž byli 4 muži, 29 žen a jedna nebinární osoba, jak dokládá přiložený graf.

Graf.č 1

Jste?

34 odpovědí



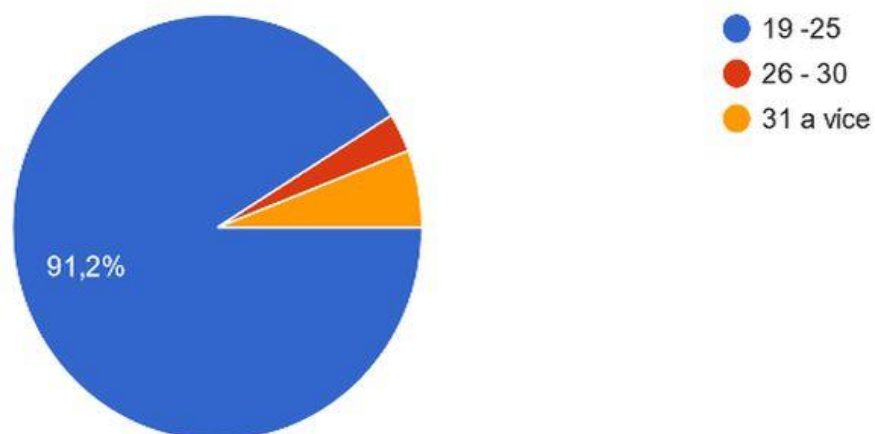
Zdroj: vlastní analýza

Na druhém grafu se ukazuje věkové kategorie studentů. Z grafu lze vyčíst, že 31 respondentů je ve věku 19–25 let, jeden respondent ve věkovém rozmezí 26–30 let a dva respondenti odpovídají věkové kategorii 31 let a více.

Graf.č 2

Jaký je Váš věk? Vyberte vhodnou kategorii.

34 odpovědí



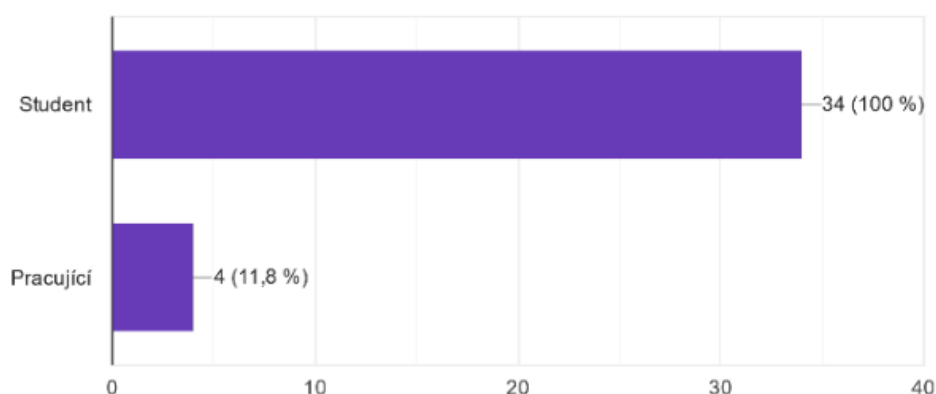
Zdroj: vlastní analýza

Neméně důležité bylo zjištění, zda respondenti z řad studentů již pracují v sociálních službách či nikoli. Toto zjištění je poté zakomponováno v analýze dat. Všichni dotazovaní odpovídají statutu studenta a pouze 4 z nich zároveň pracují v zaměstnání dle následujícího grafu.

Graf.č 3

Jaký je Váš status?

34 odpovědí



Zdroj: vlastní analýza

Dále bylo potřeba některá data z dotazníků doplnit a ověřit, proto výběr vzorku pokračoval. Vzorek do fokusních skupin byl vybrán ze studentů druhého a třetího ročníku oboru Sociální práce na Filozofické fakultě ZČU. Dobrovolně se účastnili fokusní skupiny ve druhém ročníku čtyři respondentky. Devět respondentů se účastnilo fokusní skupiny ve třetím ročníku. Podrobnější informace o respondentech jsou uvedeny v příložených tabulkách. První tabulka charakterizuje studenty z druhého ročníku a druhá tabulka uvádí studenty z ročníku třetího, jak je uvedeno na další straně

Sociální pracovník a pracovníci v sociálních službách poskytli polostrukturované rozhovory, jejichž podstatou bylo získání informací na základě reality či praxe v sociální práci. Pozornost byla zaměřena na organizace, kde autorka práce vykonávala odborné praxe v průběhu studia, pro přesnější pochopení a propojení poskytnutých informací respondenty. Pro větší přehlednost jsou respondenti charakterizováni v níže přiložené tabulce č. 3

Tabulka č. 1 - studenti 2. ročníku

respondenti	věk	pohlaví	dosažené vzdělání (obor)	status
Dáša	21	žena	Obchodní akademie	student
Kristýna	22	žena	Obchodní akademie	student
Dita	22	žena	Střední umělecká kola průmyslová	student

Tabulka č. 2 - studenti 3. ročníku

respondenti	věk	pohlaví	dosažené vzdělání (obor)	status
Nina	22	žena	Obchodní akademie	student
Karolína	22	žena	Obchodní akademie	student
Tibor	22	muž	Střední průmyslová škola	student
Alex	21	nebinární osoba	SPŠ strojnická a SOŠ prof. Švejcara – Pedagogické lyceum	student
Věra	22	žena	Obchodní akademie	student a pracující v SP
Eva	22	žena	Gymnázium a Obchodní akademie	student
Blanka	22	žena	Církevní ŽS a SŠ – Sociální práce	student
Nela	22	žena	Církevní ŽS a SŠ – Sociální práce	student
Helena	31	žena	VOŠ Domažlice – sociální práce	student a pracující v SP

Tabulka č. 3 - pracující v sociálních službách

respondenti	věk	pohlaví	pracovní pozice	cílová skupina	Délka praxe
Jitka	31	žena	Sociální pracovník	lidé se zdr.postižením	6 let
Jan	30	muž	pracovník v soc.sloužbách	děti a mládež s postižením	6 let
Marie	42	žena	pracovník v soc.sloužbách	osoby se zdr.postižením	10 let
Markéta	45	žena	pracovník v soc.sloužbách	ohrožené děti a mládež	1 rok
Zita	35	žena	pracovník v soc.sloužbách	ohrožené děti a mládež	8 let

2.1.4 Kódování

Kódování bylo provedeno u výše zmiňovaných rozhovorů, které poskytli pracující v sociálních službách. Švaříček a Šedová (2007:211) popisují kódování založené na podrobné analýze jednotlivých částí textu, nalezení nových částí textu a následné operace s nimi. Prvním procesem kódování je otevřené kódování, které umožňuje první odkrytí obecných témat v textu. Kódování textu lze uskutečnit z přepisů všech uskutečněných rozhovorů v kvalitativní části výzkumu.

Strauss a Corbinová (1999:70-80) uvádějí další postup otevřeného kódování, a to axiální kódování. Jedná se o užší a podrobnější vhléd do textu. Kódy jsou sloučeny do menších kategorií na základě společného znaku, který charakterizuje danou kategorii. Selektivní kódování se využívá v závěru analýzy textu. Z kategorií zjištěných z axiálního kódování a jejich vzájemných vztahů vytvoříme jednotlivé kategorie zastřešující menší kapitoly z axiálního kódování.

Na základě výše zmíněných technik kódování byly odhaleny následující kapitoly. Prvním vzniklým tématem je podstata, důležitost a smysl sociální práce. Druhá kategorie se bude zabývat osobností sociálního pracovníka. Třetí kapitola popisuje hranice mezi osobním a profesním životem. Posledním vzniklým tématem je vzdělávání v sociální práci. V analytické části jsou tato vzniklá témata podkladem pro analýzu dat z dotazníků, rozhovorů a fokusních skupin.

3 Analytická část

Analytická část bakalářské práce se věnuje podrobné analýze všech získaných dat od respondentů a následnému propojení všech metod výzkumu. Tato část je rozdělena do podkapitol, které jsou doplněny o výpovědi studentů, studentek a pracovníků působících v sociálních službách. Kapitoly jsou dále doplněny o vybrané grafy z dotazníkového šetření. Poté je provedeno shrnutí zjištění a následně propojeno s teoretickými poznatky.

3.1 Charakteristika respondentů

Dotazníkového šetření se účastnilo celkem 34 respondentů – studujících programu Sociální práce, z nichž byli 4 muži, 29 žen a jedna nebinární osoba. Nejčastější věková kategorie respondentů se pohybovala v rozmezí 19 až 25 let. Všichni z dotazovaných jsou studující a pouze 4 z nich zároveň pracují v zaměstnání.

První fokusní skupina obsahuje 7 žen, jednoho muže a jednu nebinární osobu. Věková kategorie se pohybuje z důvodu studovaného ročníku v rozmezí 21 až 23 let. Dvě respondentky již trvale pracují v sociální práci.

V rozhovorech bylo dotazováno 5 respondentů pracujících v sociálních službách. Zde převažuje průměrná věková kategorie vyšší, a to v rozmezí 30–45 let. Následné odpovědi také ovlivňuje délka praxe v pomáhající profesi. V rozhovorech se objevují čtyři zástupkyně ženského pohlaví a jeden muž.

3.2 Smysl, podstata a důležitost sociální práce

Sociální práci respondenti považují za velmi užitečnou a podstatnou profesi, nicméně podle nich bývá často podhodnocována a dehonestována. Respondenti v rozhovorech vnímají svou pracovní pozici jako poslání lidem pomáhat. Sociální pracovnice Jitka říká: *„Pro mě je asi nejdůležitější to, že se lidem s postižením umožňuje žít v rámci jejich možností co nejlepší život a mohou zažívat radosti života stejně jako my všichni.“* Pracovník v sociálních službách Jan dodává: *„Vždycky jsem tíhl k pomoci druhým, pomáhal jsem například kamarádům na vozíčku, sám mám hendikep a vím, jak se osoby s postižením cítí, proto jsem rád, že i já mohu někomu pomoc. Má práce mě prostě naplňuje.“*

Dále fokusní skupiny diskutovaly o nedostatečné informovanosti společnosti o sociální práci. Nejvíce se vyskytovala poznámka, že většina lidí ve společnosti nabývá chybného názoru a sociální pracovníky spojují s pomáháním při základních hygienických potřebách nebo s lidmi tzv. za přepážkou na úřadě. Podhodnocování sociální práce dle studentky Alex spočívá v dosud nevyužití či nepotřebnosti sociální práce této osobě. Student Tibor doplňuje: „*Názor na sociální práci jako takovou se může lišit podle cílových skupin. Opět narážíme na nedostatečnou informovanost společnosti. Lidé nemusí vědět, proč je potřeba, a zároveň nedokáží dostatečně ocenit benefity sociální práce.*“.

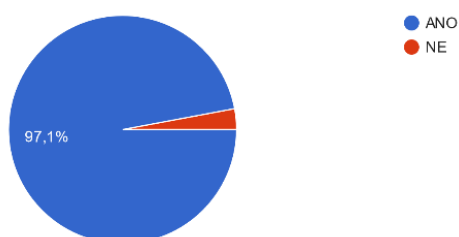
Další názory ze strany společnosti, které respondenti zmiňovali, se týkaly „zbytečnosti“ sociální práce. Někteří zastávají názor, že sociální práce není potřebná pro společnost a shledávají pomoc například umírajícím osobám, konkrétně paliativní péči, jako zbytečnou. Lidé mnohdy nejsou ochotni přijímat jiná vysvětlení a nejsou ochotni zvážit jiné názory. Pouze jedna respondentka se setkala s kladnou zkušeností. Lidé v jejím okolí naopak stojí o podrobnější upřesnění podstaty sociální práce a projevují zájem o objasnění prospěšnosti sociální práce pro společnost.

Diskuse mezi všemi respondenty vedla i k vlivu sociální práce na klienta, konkrétně jak ovlivňuje prostředí poskytování sociální služby klienta a zároveň sociálního pracovníka. Většina studentů, konkrétně 97 % dotazovaných považuje vhodné prostředí poskytování sociální služby za podstatné pro poskytnutí maximální možné pomoci.

Hypotéza 1: Čím bude příjemnější místo poskytování soc. služby, tím bude vyšší frekvence užívání dané soc. služeb, protože se klient bude cítit lépe a bude chtít sociální službu a služby sociálního pracovníka využívat častěji.

Graf.č 4

Myslíte si, že prostředí poskytování sociální služby ovlivňuje výkon profese sociálního pracovníka?
34 odpovědí



Zdroj: vlastní analýza

Respondenti pracující v sociálních službách vypovídali o působení prostředí na jejich osobnost. Z praxe potvrzují fakt, že klienti raději navštěvují sociální službu, ve které se cítí příjemně, zaměstnanci působí mile a vzbuzují dojem ochoty pomoci. Stejný vliv má prostředí i na pracovníky. Prostředí, ve kterém se zaměstnanci cítí komfortně, dosahují větší úspěšnosti v intervenci s klienty.

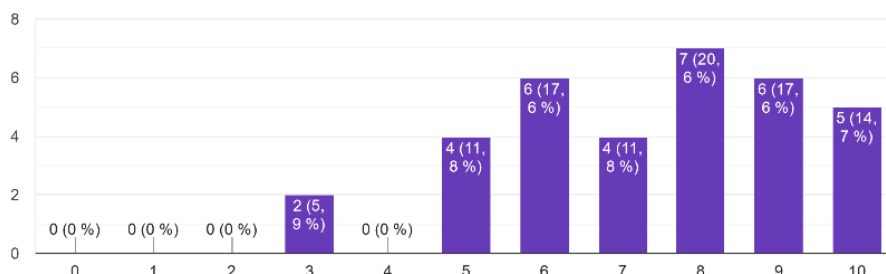
3.3 Osobnost sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách

Profesní identita osob pracujících v oblasti sociální práce se neustále mění a formuje postupem nabývání zkušeností, nových znalostí a dovedností. Studenti byli nejprve dotazováni ohledně odbornosti sociálních pracovníků.

Hypotéza 2: Pokud je sociální pracovník vysoce odborně vzdělaný, stoupá kvalita sociální služby, protože klient dostává adekvátní informace ke zlepšení jeho nepříznivé sociální situace a může tak dosáhnout změny.

Graf.č 5

Na kolik podle Vás ovlivňuje odbornost sociálního pracovníka kvalitu sociální práce? (0 - vůbec neovlivňuje, 10 - ovlivňuje maximálně)
34 odpovědí



Zdroj: vlastní analýza

Dotazníkové šetření prokázalo nutnost odbornosti sociálního pracovníka. Na základě odborných znalostí je sociální pracovník schopen poskytnout adekvátní informace, které dopomohou klientovi dosáhnout změny a zlepšit NSS. Pracující v sociálních službách potvrzují nutnost odbornosti. Sociální pracovnice Jitka říká: „Kdybych neměla všeobecný přehled o sociálních službách, neznala zákon, vyhlášky a další, svoji práci bych pravděpodobně nemohla dělat.“

Studenti ve fokusních skupinách uvedli několik kompetencí, kterými by osoby pracující v pomáhající profesi měly disponovat. Téměř v každé odpovědi se vyskytovala „empatie“. Fokusní skupina potvrzuje důležitost empatie ve výkonu pomáhající profese a upozorňuje na fakt, že empatie je naučená vlastnost a tvoří základ pro osobnost sociálního pracovníka. Další „stavební jednotku“ osobnosti respondenti uváděli komunikativnost, lidskost, spolehlivost, otevřenost, odbornost, trpělivost, a především ochotu pomáhat druhým. Studentka 2. ročníku Nina říká: *„Profese sociálního pracovníka podle mého názoru vyžaduje vedle empatie i komunikativnost, přeci jen pracujeme s lidmi a snažíme se jim pomoci z nepříznivé sociální situace. Nedílnou součástí je podle mě i trpělivost, protože ne každý klient přijímá nabízenou pomoc hned.“*

Výpovědi pracujících v sociálních službách představy studentů potvrzují. Pracovnice v sociálních službách Markéta doplňuje: *„Po mé zkušenosti se člověk do této práce zapojí celistvě, jako celá osobnost a teprve v průběhu práce zjišťuje, které vlastnosti se ukáží jako prospěšné. Z mé pozice pracovnice v sociálních službách je v jednání s dětmi prospěšná bezprostřednost a pravdomluvnost.“* Osobnost pracovníků působících v sociálních službách se formuje spolu se zaměřením na cílovou skupinu. Komplexnost, lidskost a pohotovost jsou považovány za stěžejní.

3.4 Hranice mezi osobním a profesním životem

Nastavování hranic se může v některých případech zdát obtížné. Dotazovaní z řad studentů považují za podstatné nastavování osobních hodnot. Třetí ročník již dokáže racionálně uvažovat při intervenci s klientem. Studentka 3. ročníku Eva podotýká: *„Důležité je zůstat nohama na zemi, klienti mé cílové skupiny hodně lžou a manipulují. Podstatné je naučit se v tom chodit, ale stále udržovat nehodnotící postoj, je to náročné.“* Student 3. ročníku Tibor upozorňuje na fakt, že by každý z pracovníků, kteří působí v sociálních službách, měl znát svou pracovní pozici, hodnoty, také hodnoty organizace. Pracovník by si měl určit, za jakým účelem je spolupráce sjednána a nezasahovat do pozic, které již nejsou v jeho kompetencích. Sociální pracovník si musí být jist tím, co, jak a proč dělá či rozhoduje.

Žádný z respondentů v rozhovorech nepotvrdil osobní zkušenost se syndromem vyhoření. Syndrom vyhoření zaznamenali respondenti pouze ve svém okolí, kdy docházelo k přepečování klientů a nadměrnému stresu plynoucímu z velkého množství stresových situací. Sociální pracovnice Jitka reaguje: *„Syndrom vyhoření*

bych u sebe poznala podle náhlých změn nálad, přetrvávajícího stresu a nechuti k dané práci.“. Respondentka Markéta, pracující v sociálních službách, by syndrom vyhoření poznala podle nepolevující frustrace a nadměrného stresu, kdy člověk zareaguje apatií. Jitka, sociální pracovnice dodává: „Dříve jsem si občas práci brala domů, řešila jsem v hlavě problémy klientů. Ale dokázala jsem si sama v sobě nastavit určité hranice, takže už to nedělám.“.

Významným poznatkem pro předcházení syndromu vyhoření je nastavování hranic mezi osobním a profesním životem. Tři z pěti respondentů z již trvale zaměstnaných pracovníků v oblasti sociální práce pocítují problém v oddělování osobního života od profesního. Všichni dotazovaní potvrzují potřebnost a důležitost psychohygieny a supervizních setkání v rámci předcházení syndromu vyhoření. Fokusní skupina z druhého ročníku nedokáže dostatečně oddělovat osobní život od profesního. Studentka 2. ročníku Dáša cítí nezbytnost psychohygieny a tento kurz by zařadila do povinných předmětů v oboru. Dodává: „Jsem velice ráda za supervizní setkání k praxím a také za kurz supervize v rámci studia. Zde je alespoň šance se svěřit, promluvit si o tom, co nás trápí, například na praxích.“.

3.5 Vzdělávání v sociální práci

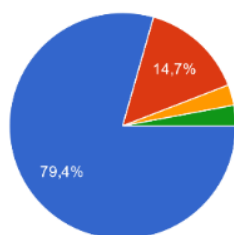
K tématu vzdělávání v sociální práci se respondenti vyjadřovali hojně. Respondenti z dotazníkového šetření a fokusní skupiny reagovali a opírali se o zkušenosti se studiem na Filozofické fakultě Západočeské univerzity. Sociální pracovníci argumentovali na základě praktických zkušeností ze zaměstnání.

Hypotéza 3: Sociální pracovníci, kteří znají více teorií sociální práce, dosahují vyšších (pozitivních) výsledků v intervenci s klientem.

Graf.č 6

Myslíte si, že znalost teorií sociální práce přispívá k dosahování kvalitnějších (vyšších) výsledků v intervenci s klientem?

34 odpovědí



- ANO
- NE
- Spíše NE, nebo jen částečně. Řekla bych, že je to velmi individuální. Já za důležité považuji osobnostní nastavení sociálního pracovníka - jak se dokáže vcítit, naslouchat, odhadnout potřeb...
- Částečně, je důležitý znát teorii, ale z praxí jsem slyšela, že intervence nestaví jen na tom

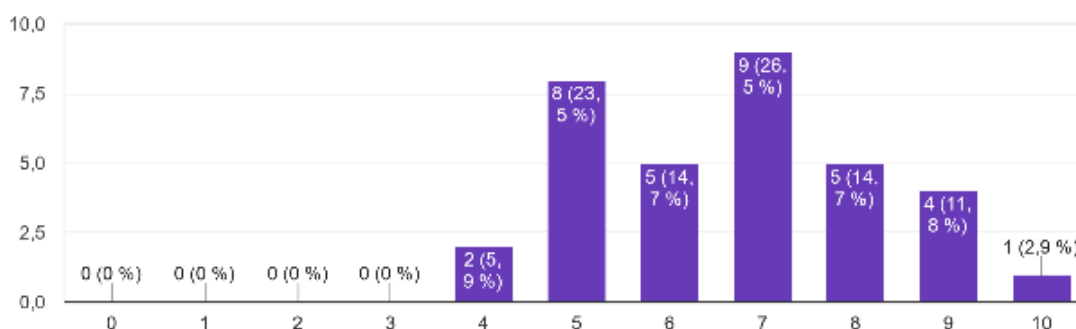
Zdroj: vlastní analýza

Hypotéza 4: Studenti, kteří studují metody sociální práce a využívají je v praxi, dosahují vyšší úspěšnosti v intervenci s klientem než ti, kteří metody sociální práce neznají.

Graf.č 7

Na kolik se domníváte, že metody sociální práce pomáhají sociálním pracovníkům v řešení nepříznivé sociální situace klienta. (0 - vůbec, 10 - určitě ano)

34 odpovědi



Zdroj: vlastní analýza

Studující potvrzují nutnost znalosti teorií a metod sociální práce. Pouze jedna z respondentů nepotvrzuje potřebu znát teorie sociální práce. Studentka 3. ročníku Blanka si na začátku studia nebyla jistá a říká: „*Teorie sociální práce mi nejdříve nedávaly smysl, proč se to učíme. Nedokázala jsem si to propojit s praxí, nesetkala se tam s tím. Hodně mi přinesly odborné praxe, kde jsem si vše vyzkoušela tzv. na vlastní kůži.*“. Respondentka z 3. ročníku Karolína vyvrací Blanky tvrzení, domnívá se, že teorie sociální práce slouží k porozumění a propojení teorie s praxí, poskytují pravidla či teoretický rámec pro práci s klientem.

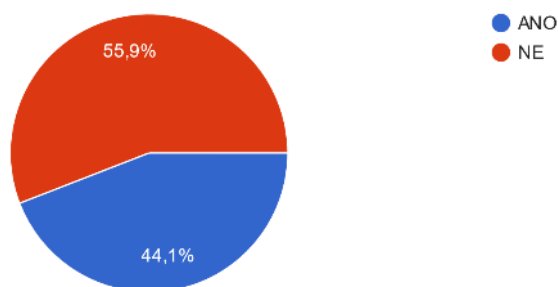
Všichni respondenti odpovídali na otázku týkající se důvodu studia sociální práce téměř totožně. Všichni z respondentů pociťují potřebu pomoc ostatním, kteří pomoc potřebují. Pracovnice v sociálních službách Marie říká: „*Je hezké vidět, že jsou za vámi vidět nějaké výsledky. Například se klient posunul ve zvládnání své nepříznivé situace či se naučil ovládat nové věci. Potom vím, že moje pracovní pozice není zbytečná.*“. Další z respondentů uvádějí již prožitou zkušenost s osobou s postižením v jejich blízkém okolí a následně potřebě pomáhat. Na základě tohoto se rozhodli pro studium oboru Sociální práce. Již pracující respondentka Helena se rozhodla dále studovat sociální práci z důvodu udržení současného pracovního místa.

Hypotéza 5: Čím více má student k dispozici odborné literatury ke studijním kurzům, tím větší má tendenci se stále více vzdělávat.

Graf.č 8

Myslíte si, že máte dostatek informací z kurzů při studiu a praktických dovedností pro výkon profese sociálního pracovníka?

34 odpovědí



Zdroj: vlastní analýza

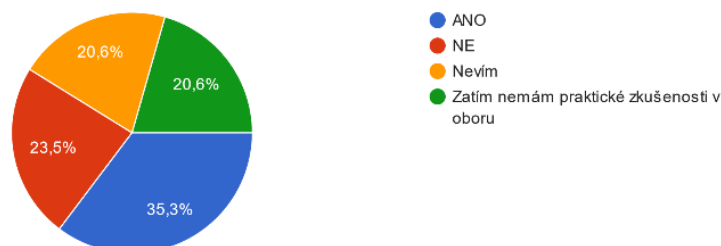
Graf č. 8 ukazuje, že 56 % studentů v dotazníkovém šetření vyhodnotilo otázku týkající se připravenosti studentů do praxe jako nedostačující. Studenti z fokusní skupiny reagovali argumenty nadbytečnosti některých povinných předmětů či předmětů nevztahující se k sociální práci. Studenti, kteří vystudovali střední školu zaměřenou na sociální práci, se domnívají, že studium na vysoké škole jim, poskytlo teoretický rámec a rozšířilo obzory v této oblasti, nicméně se stále necítí připraveni pro praxi.

Hypotéza 6: Pokud přednášející srozumitelně vysvětluje probírané téma, tím více se student zapojuje do výuky a lépe si látku zapamatuje.

Graf.č 9

Odpovídá obsahová skladba (tematické zaměření kurzů) Vašeho studia oboru Sociální práce Vaší potřebě v praxi?

34 odpovědí



Zdroj: vlastní analýza

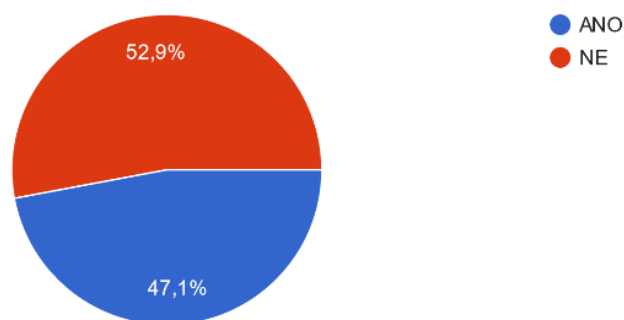
K oblasti studia navazuje graf č. 9, který se zaměřuje na obsahovou skladbu výukových kurzů. Studenti zaznamenávají nedostatek znalostí v oblasti dokumentace, spojené s profesí sociálního pracovníka. Dále by ocenili navýšení počtu hodin strávených na jedné odborné praxi, pro větší zažití praktických zkušeností. Dotazovaní z praxe potvrzují nutnost praktických zkušeností pro utváření osobnosti a profesní identity sociálního pracovníka. Studentky z druhého ročníku navrhovaly například místo biologie, kterou zatím v sociální práci v praxi nevyužily, více vyzdvihnout nácvik modelových situací užitečných ke státní závěrečné zkoušce. Další z grafů vyobrazuje poměr studentů, kteří se ve svém volném čase věnují dalšímu studiu sociální práce.

Hypotéza 7: Čím více má student volného času, tím spíše se sám vzdělává.

Graf.č 10

Účastníte se nějakého dalšího vzdělávání nad rámec výuky? (ve svém volném čase)

34 odpovědí



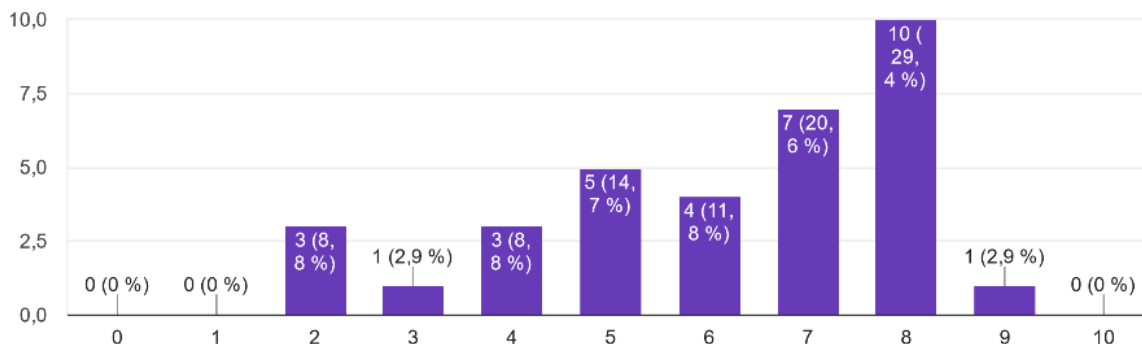
Zdroj: vlastní analýza

V dotazníkovém šetření odpovědělo 53 % studentů, že se ve svém volném čase jinak sami nevzdělávají. Fokusní skupiny toto tvrzení podložily argumentem nepotřebnosti dalšího odborného dozdělávání mimo výuku. Svůj volný čas zaměřují pouze na dohledávání nezbytných informací pro svou již vykonávanou pracovní pozici. Ve volném čase se studenti převážně věnují vypracovávání zadaných úkolů z výuky než jinému vzdělávání. Pracující studenti čas mimo školu tráví v zaměstnání a zároveň vypracováváním zadaných úkolů. Na dozdělávání mimo výuku, dle respondentů z řad studentů nezbývá volný čas.

Hypotéza 8: Člověk vysokoškolsky vzdělaný odvádí efektivněji svoji profesi sociálního pracovníka, protože má vyšší odborné znalosti než člověk na VOŠ či SŠ.

Graf.č 11

Jak jste spokojen/a s kvalitou oboru Sociální práce na Filozofické fakultě ZČU? (0 - vůbec, 10 maximálně)
34 odpovědi



Zdroj: vlastní analýza

Poslední zkoumaná oblast se týkala celkové spokojenosti se studiem oboru Sociální práce na Filozofické fakultě ZČU. Studenti v dotazníkovém šetření odpovídali, že spíše spokojeni jsou. V rozhovorech z fokusních skupin pak studenti jednotlivě přinášeli důvody, proč nikdo z respondentů nevedl maximální spokojenost. Tyto argumenty jsou zmíněny v předchozích kapitolách. Celkově se většina studentů necítí být nyní připravena pro práci v sociálních službách. Pouze dva respondenti se cítí být připraveni přejít do praxe. Několik studentů zmiňovalo, že důvodem může být jejich povaha a strach „převzít odpovědnost“ a vstoupit do „reálného života dospělých pracujících“. Tři dotazovaní ve fokusních skupinách ze třetího ročníku chtějí pokračovat dále ve studiu v oboru. Další tři respondentky ze třetího ročníku si chtějí najít zaměstnání v oboru sociální práce. Poslední dvě ze studentek třetího ročníku si nejsou jisty, zda budou v oboru pokračovat.

4 Shrnutí výzkumu a doporučení pro praxi

Kapitola je věnována podrobnější interpretaci respondentů na zvolené téma. Zjištěná data jsou propojována s teoretickými poznatky. Doporučení pro praxi najdeme na konci kapitoly.

4.1 Shrnutí výsledků výzkumu

Výkon profese sociální pracovníka či pracovníka v sociálních službách znamená pro respondenty poslání. Teorie a metody sociální práce vytvářejí pracovníkům příručku k intervenci s klientem v praxi. Studium teorií a metod pro studenty znamená teoretické ukotvení pro jejich interakce v sociálních službách. Studenty znepokojuje nedostatečná úcta k sociální práci. Důvodem této „opovrhovanosti“ sociální prací ze strany společnosti, může být neochota lidí přijmout nabízený názor, který se liší od jejich názoru. Někteří lidé sociální práci nepovažují za důležitou z důvodu jejich dosavadní nepotřebnosti a nevyžitelnosti oboru pro jejich prospěch, tvrdí druhá část respondentů. Většinová společnost si neuvědomuje konkrétní výhody, které sociální práce nabízí a nemají přehled o možnostech využití sociálních služeb.

Podle odborných zdrojů se osobnost sociálního pracovníka utváří pomocí profesní identity, která se po celou dobu výkonu profese formuje. Hlavní vlastností sociálního pracovníka dle studentů by měla být empatie. Za další důležité vlastnosti považují schopnost komunikovat, odbornost, profesionální chování v kombinaci s empatií a schopností klientovi pomoci v NSS. Pracovníci v oboru sociální práce doplňují osobnost sociálního pracovníka o bezprostřednost a spolehlivost. Zde se představy studentů od pracovníků v sociálních službách příliš nelišily. Všichni respondenti zmiňovali význam a potřebnost praktické zkušenosti, kde se utváří profesní identita v průběhu času. Nastavené hodnoty osobnosti, ale i organizace pomáhají pracovníkům lépe stanovit metodu při spolupráce s klientem, aby byla dosažena změna. Díky odborným znalostem pracovníka, například zákonů, vyhlášek a směrnic, lze poskytnout klientovi adekvátní pomoc. Sociální pracovník rozumí způsobu vytváření dokumentace, orientuje se v možnostech poskytování sociálních služeb a předchází protizákonnému jednání. Tvrzení bylo potvrzeno respondenty z praxe. Stejný názor zastávají i studenti, kteří v sociálních službách již působí. Ti, kteří nejsou trvale zaměstnáni v oboru, potvrzují důležitost těchto dovedností. Ochota

pomáhat druhým, lidskost a komplexnost usnadňuje sociálním pracovníkům výkon jejich profese.

Sociální pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí a nutností dodržovat etická pravidla při intervenci. Diskrétnost vyžaduje vhodné nastavení hodnot osobnosti a zároveň respektování hodnot organizace, doplňují respondenti z praxe. Studenti považují hodnoty za nástroj správného nastavení osobnosti sociálního pracovníka. Podle studentů je syndrom vyhoření velice diskutované téma v pomáhajících profesích. Studenti registrovali syndrom vyhoření ve svém okolí. K tzv. vyhoření může dojít podle studentů z nadměrného stresu a nedostatečného oddělování osobního života od profesního. Další příčinou může být nedostatečná psychohygiena či nefunkčnost supervizních setkání organizace. Pracující souhlasí s tvrzením studentů. V analytické části respondenti v rozhovorech uvádí některé z technik, které jim pomáhají v předcházení vyhoření, popřípadě popisují proces léčení. Paulík (2006) podtrhuje nutnost schopnosti sociálního pracovníka zvládat pracovní zátěž. Sociální pracovník by měl disponovat relativně stabilními osobnostními vlastnostmi a zároveň by měl umět pracovat s interakcemi prostředí působícími na osobnost pracovníka. Pomyslnou zbraní proti syndromu vyhoření a nastavení hranic často bývá, podle respondentů relax a odpočinek v přírodě, poslech hudby a čas strávený s přáteli.

Vzdělávání pracovníků působících v sociálních službách považují obě skupiny respondentů za důležité. Vhodným způsobem se pro respondenty jeví různé kurzy, školení a osobnostní rozvoj pomocí odborných publikací. Dále se obě skupiny shodují v názoru ohledně propojování teorie a praxe. Člověk může mít mnoho teoretických znalostí, ale pokud je neumí uplatnit v praxi, dají se považovat za zbytečné. Sociální pracovnice Jitka dále poznamenala: *„Ze školy jsem měla spoustu teoretických znalostí, ale když jsem poprvé nastoupila do zaměstnání, byla jsem tak trošku zmatená až ztracená. Každá organizace funguje jinak, vyznává jiné hodnoty, má jiné poslání. Všechno potřebné pro moji profesi jsem se naučila až praxí, kdy jsem si vše vyzkoušela tak zvaně na vlastní kůži.“* Fokusní skupiny také potvrzují nutnost praktického prožití dané zkušenosti jako nejvíce přínosnou pro utváření profesní identity komplexního pracovníka.

4.2 Doporučení pro praxi

Studenti se dále ve výzkumu vyjadřovali ke studiu sociální práce na ZČU. Otázky ohledně studia zmiňovaného oboru se vyskytovaly v dotazníkovém šetření, tak i ve fokusních skupinách. Většina studentů se opírá o argument, že studium sociální práce jim velice otevřelo obzory o studovaném oboru a komplexnosti sociální práce. Pracovnice v sociálních službách Helena říká: *„Peníze jsou důležité, ale já osobně je neřadím na první místo. Sociální práci studuji a zároveň již v oboru pracuji, protože má práce je pro mě posláním. Zároveň mě naplňuje pocit, že mohu pomoci druhým.“*. Stěžejním a nejvíce užitečným předmětem studenti shledávali odborné praxe. Praxe poskytují studentům náhled do reality, kde mohou pochopit funkci sociální práce. Jedna z respondentek velice chválila množství odborných praxí a přinesla zajímavou myšlenku. Ocenila by, kdyby například jedna z odborných praxí trvala delší dobu. Argument podkládá její vlastní zkušeností. V průběhu studia se věnovala dobrovolnictví v organizaci, kam docházela pravidelně. Její dobrovolnická činnost trvala delší dobu. Prostřednictvím delšího časového úseku působení v organizaci snadněji pochopila jejich hodnoty a poslání, naučila se řád organizace a teorii si lépe spojila s praxí. Další studentka by ocenila, kdyby byly více doporučovány praxe, které studenti v ročnících po zkušenosti doporučovali zajistit, a naopak upozornit na praxe, které studenti shledali nepřínosnými.

Respondenti diskutovali o předmětech vyučovaných v oboru. Někteří ze studentů jsou zklamaní z nutnosti volby některých povinně volitelných předmětů. Předměty si museli například zapsat jen proto, aby splnili nutný počet kreditů a okruhy studia. Více by ocenili větší možnost výběru předmětů, které by korespondovali s cílovou skupinou, se kterou chtějí v budoucnu pracovat a nebýt tak upoutáni pouze na naplnění počtu kreditů. Některé předměty jim přišly nadbytečné, protože podle nich nejsou podstatné pro sociální práci. Příkladem uváděli biologii. Studenti pocítují nedostatek předmětů týkajících se duševní hygieny, která je v pomáhajících profesích velmi důležitá. Všichni respondenti ve fokusních skupinách nabývají pocitu nedostatečné znalosti vyplňování příslušné dokumentace. Neznalost jim například na odborných praxích vytýkali a studenti nemohli být natolik užiteční na praxích, jak by mohli. Naopak velké chvály dostával předmět týkající se supervize.

Také respondenti z řad studentů se pozastavují nad myšlenkou, zda jsou připraveni k výkonu profese. Společně pak studenti třetího ročníku dospěli k závěru, že většina

z nich se necítí být připravena pro praxi. Studenti, kteří již v průběhu studia začali pracovat v sociálních službách, nejdříve váhali, zda nabídku přijmout. Za pomoci pracovního kolektivu a samostudia, nástup do zaměstnání zvládli. Člověk se učí celý život a praktické zkušenosti pomáhají nejvíce při formování profesní identity. Studenti, kteří již sociální práci dříve studovali, dostali prostřednictvím studia na vysoké škole větší povědomí o sociální práci. Získali více zkušeností, ačkoli se u několika respondentů objevuje jistá pochybnost, zda je sociální práce tím směrem, kterým chtějí směřovat. Dva respondenti se cítí být připraveni do nástupu do zaměstnání, ačkoli s drobnými nedostatky, které pro ně nejsou překážkou pro výkon profese.

5 Závěr

Sociální práce zasahuje do života mnoha lidí. Jednotné vymezení pro sociální práci neexistuje. Sociální práce vstupuje do života lidí za účelem dosažení změny u klientů, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci. Elichová (2017:1926) poukazuje na krizi sociální práce, způsobenou vývojem modernity a utváření společnosti. Sociální pracovníci jsou ti, kteří formují konečnou podobu sociální práce. Ke správnému uchopení sociální práce slouží teorie a metody sociální práce, které zastřešují všechny teoretické poznatky a poskytují návod sociálním pracovníkům k vhodnému řešení situace klienta. Celá bakalářská práce je věnována pojmu sociální práce, vzdělávání v sociální práci a osobnosti sociálního pracovníka a tématům s tím spojených.

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit, zda se povědomí či představy o postojích, hodnotách a předpokladech studujících oboru sociální práce pro práci v sociálních službách liší od reality, tedy praxe. Následně bylo cílem získat informace z praxe v sociální práci a porovnat je s představami studentů. V závěru tyto informace analyzovat a vyhodnotit, zda si studenti myslí, že jsou připraveni pracovat v sociálních službách. Cíl sociální práce jsem splnila, vystihla jsem všechny stanovené body cíle.

První kapitola Teoretické částí vysvětluje pojem sociální práce, popisuje její cíl, formy sociálních služeb a možnosti jejich poskytování. Teorie a metody jsou rozebírány v druhé kapitole. Kapitola se zaměřuje na podrobnější popis druhů teorií a metod, které pak sociální pracovník využívá v praxi. Třetí kapitola navazuje na předcházející kapitulu podrobným popisem osobnosti sociálního pracovníka. Konkrétně se věnuje osobním a odborným předpokladům sociálního pracovníka, kompetencím, hodnotám a postojům, které jsou později zkoumány ve smíšeném výzkumu. S pozicí sociálního pracovníka souvisí vzdělávání a etika v sociální práci v intervenci s klienty. Nastavování hranic mezi osobním a profesním životem čelí sociální pracovníci denně. Někdy pracovník nedokáže oddělit svůj osobní život od profesního a musí čelit syndromu vyhoření. Problematika výskytu syndromu vyhoření je řešena v poslední kapitole teoretické části.

Metodologická část se detailněji zabývá popisem metod vytvářených dat. Celkem byly použity tři výzkumné metody. Dotazníkové šetření poskytlo vhled do tématu a poskytlo data o představách studentů týkajících se kompetencí, předpokladů, postojů a hodnot sociálních pracovníků. Následně dotazníkové šetření přineslo odpovědi na otázky zaměřené na studium oboru Sociální práce. Data z rozhovorů následně zmíněné představy studentů potvrzují nebo vyvrací. Fokussní skupiny poskytly hlubší pohled na zkoumaná témata. Kapitola metodologie dále popisuje metody analýzy získaných dat. Všechny metody vytváření dat byly vyhodnocovány společně. Data z dotazníků se komparují s daty z rozhovorů a následně je vyhodnocen cíl bakalářské práce. Úryvky z fokusních skupin data doplňují o nejasnosti. Výsledky výzkumu mohou být ovlivněny počtem respondentů, protože byl vzorek vybírán na základě dobrovolnosti a neobsahuje všechny studenty oboru. Stejně tak rozhovory nebyly realizovány ve všech sociálních službách se všemi pracovníky.

Třetí kapitola se věnuje samotné analýze dat ze smíšeného výzkumu. Data jsou analyzována na základě témat vzniklých kódováním rozhovorů. Poslední kapitola přináší celkové shrnutí výzkumu a následné zjištění od studentů týkající se studia sociální práce. Výzkumná otázka, zda se liší představy o postojích, hodnotách a předpokladech studujících oboru sociální práce pro práci v sociálních službách od reality, se nepotvrdila. Povědomí studentů o postojích, hodnotách a předpokladech se shoduje s tvrzeními respondentů z praxe. Pouze minimum zkoumaných prvků se shoduje s realitou jen částečně. Tyto neshody byly diskutovány ve fokusních skupinách, kde respondenti uvedli, proč nejsou tvrzení plně totožná. Ke studiu sociální práce se studenti vyjadřovali konstruktivně. Popisovali kladné i záporné stránky, svá tvrzení podkládali vhodnými argumenty. Studenti velmi oceňují předmět týkající se supervize, přijde jim velmi užitečný a nápomocný ve studiu. Respondenti by doporučili poskládat předměty tak, aby výběr nezávisel pouze na splnění výukových okruhů předmětů a splnění počtu kreditů, ale i na svobodě volby. Řečeno v tom smyslu, aby si každý zvolil předmět, který je mu nejbližší a zaujme ho. Studenti považují odborné praxe za nejpřínosnější nástroj pomoci v pochopení funkce sociální práce a zapamatování si úkonů spojených se sociální prací. Převážná většina respondentů se necítí být plně připravena pro výkon sociální práce. Jejich pochyby mohou pramenit dle jejich výpovědí z povahy jejich osobnosti a následného pocitu nejistoty ve znalostech a dovednostech či zjištění špatné volby zaměření.

6 Seznam použitých zdrojů

COOPER, Frank. 2012. *Professional Boundaries in Social Work and Social Care: A Practical Guide to Understanding, Maintaining and Managing Your Professional Boundaries*. Jessica Kingsley Publishers. ISBN 1849052158.

ELICHOVÁ, Markéta. 2017. *Sociální práce: Aktuální otázky*. Praha: Grada, ISBN 978-80-271-0080-4.

Etický kodex sociálního pracovníka České republiky [online. 2022, s. 5 [cit. 2022-04-21]. Dostupné z:

https://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verII.pdf

GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce: Pro pedagogické obory*. Praha: Grada, ISBN 978-80-247-3379-1.

HENDL, Jan 2005. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2.

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

Leighninger, Robert D. "Systems Theory and Social Work: A Reexamination." *Journal of Education for Social Work* 13, no. 3 (1977): 44–49. <http://www.jstor.org/stable/23038730>.

LOTHAR, Seiwert J. a Tracy BRIAN, 2011. *Jak sladit práci a osobní život: ... a udržet si tělesnou i duševní pohodu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4021-8.

MALÍK HOLASOVÁ, Věra. 2014. *Kvalita v sociální práci a v sociálních službách*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4315-8.

MATOUŠEK, Oldřich. 2001. *Základy sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-473-7.

MATOUŠEK, O. 2003. *Metody a řízení v sociální práci*. Praha: Portál, ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O., a kol. 2013. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK Oldřich a kol., 2015. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, ISBN 978-80-7367-818-0.

MATOUŠEK, O., KŘIŠŤAN, A. 2013. ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.

MATOUŠEK, Oldřich, a kol. 2022. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1952-1.

MÁTEL, Andrej, 2019. *Teorie sociální práce I: Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada, ISBN 978-80-271-2220-2.

NEČASOVÁ, Mirka, 2001. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno, ISBN 80-210-2673-01.

PAULÍK, Karel. *K OTÁZCE ZVLÁDÁNÍ PRACOVNÍCH NÁROKŮ V SOCIÁLNÍ PRÁCI: Problem of managing professional requirements in social work* [online]. 2006, s. 293-295 [cit. 2023-01-30]. ISSN 1212-4117. Dostupné z: <https://kont.zsf.jcu.cz/pdfs/knt/2006/02/15.pdf>.

REICHEL, Jiří 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3006-6.

SLAMĚNÍK a kol., 2019. *Sociální psychologie: Teorie, metody, aplikace*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5775-9.

STRAUSS, Anselm a Juliet CORBINOVÁ, 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert. ISBN 80-85834-60-X.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEDOVIČOVÁ 2010, *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.

TOMEŠ, Igor. 2018. *Povinná sociální solidarita*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-3835-5.

ANONYM, 1954. What Every Prospective Social Worker Should Know. *Social Work Journal*. Oxford: Oxford University Press, Vol. 35(No.1), 27-29.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů*. 14.3.2006, ISSN 1211-1244

7 Resumé

The main aim of the bachelor thesis was to find out whether the awareness about the attitudes, values and premises of social work students for working in social services differ from those workers who work in social services practice. The thesis consists of two parts, theoretical and a research. The theoretical part characterizes and describes social work in general. The thesis also focuses on the personality of the social worker, theories and methods of social work, social work clients, ethics in social work, and the boundaries between professional and personal life and the associated possible burnout syndrome and stress.

In the research part, mixed research is conducted. First, a questionnaire survey was conducted with students of Social Work at the University of West Bohemia in Pilsen. Then interviews were conducted with social service workers. Finally, focus group interviews are conducted with second and third year students. The collected data are analysed based on the themes emerging from the coding of the interviews. The last chapter provides an overall summary of the research and subsequent findings from the students regarding their social work studies.

8 Přílohy

8.1 Příloha č. 1 – Struktura dotazníku

Vážení respondenti, žádám Vás o vyplnění tohoto dotazníku, jehož cílem je získat data o připravenosti studujících oboru Sociální práce pro práci v sociálních službách. Dotazník je anonymní a Vámi poskytnuté údaje budou využity v mé bakalářské práci.

Předem děkuji za vyplnění.

S pozdravem Natálie Stušová

1. Sekce: „obecné informace“

- a) Jste?
 - Žena
 - Muž
 - Jiné
- b) Jaký je Váš věk? Vyberte vhodnou kategorii.
 - 19-25 let
 - 26-30 let
 - 31 a více let
- c) Jaký je Váš status?
 - Student
 - Pracující
 - Jiné

2. Sekce: „Průzkum“

- a) Myslíte si, že znalost teorií sociální práce přispívá k dosahování kvalitnějších (vyšších) výsledků v intervenci s klientem?
 - ano
 - ne
 - jiné
- b) Na kolik se domníváte, že metody sociální práce pomáhají sociálním pracovníkům v řešení nepříznivé sociální situace klienta. (0 - vůbec, 10 - určitě ano)

0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

0 = vůbec nepomáhají

10 = určitě pomáhají

- c) Které z Vašich vlastností (silných stránek) by vám mohly pomoci ve výkonu profese sociálního pracovníka?

.....

- d) Na kolik podle Vás ovlivňuje odbornost sociálního pracovníka kvalitu sociální práce? (0 - vůbec neovlivňuje, 10 - ovlivňuje maximálně)

0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

0= na odbornosti sociálního pracovníka nezáleží

10= odbornost sociálního pracovníka maximálně ovlivňuje kvalitu sociální práce

- e) Jaké zákony či vyhlášky by měl sociální pracovník znát, aby předešel nezákonnému jednání?

.....

- f) Myslíte si, že prostředí poskytování sociální služby ovlivňuje výkon profese sociálního pracovníka?

- Ano

- Ne

- g) Myslíte si, že stupeň vzdělání sociálního pracovníka nebo pracovníka v sociálních službách ovlivňuje jeho finanční ohodnocení, a tudíž vidina vyššího finančního ohodnocení motivuje ke studiu sociální práce?

- Ano

- ne

- h) Jaké vlastnosti by podle Vás měl student oboru Sociální práce mít, aby se stal dobrým sociálním pracovníkem?

-
- i) Odpovídá obsahová skladba (tematické zaměření kurzů) Vašeho studia oboru Sociální práce Vaší potřebě v praxi?

- ano

- ne

- nevím

- zatím nemám praktické zkušenosti v oboru
- j) Myslíte si, že máte dostatek informací z kurzů při studiu a praktických dovedností pro výkon profese sociálního pracovníka?
- ano
 - ne
 - jiné
- k) Myslíte si, že řazení kurzů v oboru sociální práce má logickou návaznost?
- ano
 - ne
 - jiné
- l) Jak jste spokojen/a s kvalitou oboru Sociální práce na Filozofické fakultě ZČU? (0 - vůbec, 10 maximálně)
- 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
- 0= nejsem vůbec spokojen/a s kvalitou oboru
- 10= obor je na skvělé úrovni, jsem maximálně spokojena
- m) Účastníte se nějakého dalšího vzdělávání nad rámec výuky? (ve svém volném čase)
- Ano
 - ne

8.2 Příloha č. 2 – Struktura rozhovoru

Témata	Možné otázky
<p>Obecné seznámení s participantem</p>	<p>Řeknete mi něco o sobě? Jak dlouho působíte v sociálních službách? Jaké je Vaše vzdělání? Jaký obor jste vystudoval/a a kde?</p> <p>V jaké organizaci nyní působíte? Kde jste pracovala předtím, než jste začala pracovat v organizaci XY.</p>
<p>Sociální práce a její charakteristiky</p>	<p>Proč jste se rozhodla být sociálním pracovníkem/pracovnicí v sociálních službách? Co Vám dává pocit, že je tato profese užitečná a dává smysl, není zbytečná?</p> <p>Co vám tato práce přináší? Jak byste blíže charakterizoval sociální práci, jaké má podle Vás poslání, o co usiluje, proč je potřeba, k čemu směřuje?</p>
<p>Osobnost sociálního pracovníka</p>	<p>V sociální sféře působíte již několik let. Ovlivňuje výkon sociální práce Váš osobní život? A jak?</p> <p>Jak byste charakterizovala sebe sama, jaké postoje a hodnoty vyznáváte?</p> <p>Myslíte si, že některé vaše postoje a hodnoty se promítají i do vaší práce? (př. pravdomluvnost, spravedlnost, poctivost...) Pokud ano, tak jak?</p> <p>Profesní identita sociálního pracovníka se utváří po celou dobu výkonu profese. Které z vlastností nebo schopností člověka (př. solidarita, empatie,</p>

<p>Hranice mezi osobním a profesním životem a s tím spojený syndrom vyhoření</p> <p>Vzdělávání v sociální práci</p>	<p>dobrosrdečnost...) jsou pro Vás pro výkon pomáhající profese stěžejní?</p> <p>S výkonem profese sociálního pracovníka se pojí i konkrétní znalosti. Jakými znalostmi by podle Vás měl sociální pracovník disponovat?</p> <p>Ve Vaší profesi je důležitá etika. Jaké etické zásady jsou pro Vás důležité při intervenci s klientem?</p> <p>Setkal/a jste se někdy s neetickým chováním pracovníka vůči klientovi? Pokud ano, v jakém ohledu? A napadá vás nějaký příklad, kdy je situace v oblasti etiky ve vztahu ke klientovi problematická?</p> <p>Dělá/dělalo Vám potíže oddělit osobní život od profesního? Jak se to projevovalo?</p> <p>Pokud ano, jak jste situaci řešila? Co vám pomohlo?</p> <p>Při výkonu pomáhající profese se často vyskytuje syndrom vyhoření. Za jakých okolností se podle Vás začne u sociálního pracovníka projevovat SV? (př. přepečování klienta, nadměrný stres...)</p> <p>Sdělil Vám někdo z Vašeho okolí, že trpí syndromem vyhoření? Jaká byla forma léčení/předcházení SV?</p> <p>Možností vzdělávání sociálních pracovníků či pracovníků v sociálních službách je několik. Sama jste několik let studovala v oboru sociální práce. Co by Vám ve vzdělání pomohlo? Máte nějaká doporučení, jak</p>
---	--

<p>Závěr</p> <p>poděkování</p> <p>rozloučení</p>	<p>vzdělávání povznést na ještě vyšší úroveň?</p> <p>Jaká kritéria by mělo mít vzdělávání sociálních pracovníků nastaveno, aby plně kompetence a předpoklady odpovídaly potřebám klientů SP?</p> <p>Co nebo kdo by podle Vás ulehčil výkon práce sociálního pracovníka či pracovníka v sociálních službách?</p> <p>Mají podle Vás studenti dostatečný přístup k informacím?</p> <p>Napadá Vás ještě něco, co v rozhovoru nebylo řečeno a chtěla byste mi to sdělit?</p> <p>Děkuji Vám za Váš čas a ochotu, se kterou jste k rozhovoru přistupoval/a.</p> <p>Přeji Vám hezký den a na shledanou.</p>
---	---