

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta filozofická

Bakalářská práce

Profesionalita sociálního pracovníka

Pavla Kittlerová

Plzeň 2024

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta filozofická

Katedra sociologie a sociální práce

Studijní program Sociální práce

Bakalářská práce

Profesionalita sociálního pracovníka

Pavla Kittlerová

Vedoucí práce:

Mgr. Karel Řezáč, Ph.D.

Katedra sociologie a sociální práce

Fakulta filozofická Západočeské univerzity v Plzni

Plzeň 2024

Poděkování

Tímto bych chtěla upřímně poděkovat vedoucímu práce Mgr. Karlu Řezáčovi Ph.D., za jeho cenné rady, odborné vedení a vstřícný přístup. Děkuji také svým nejbližším za jejich trpělivost, motivaci a podporu, kterou mi poskytovali. V neposlední řadě chci poděkovat všem respondentům za jejich ochotu, čas a cenné informace, které mi poskytli v rámci mého výzkumu.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a zdrojů informací.

Plzeň, duben 2024

.....
vlastnoruční podpis

OBSAH

ÚVOD	7
1 SOCIÁLNÍ PRÁCE	9
1.1 DEFINICE SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	9
1.2 CÍLE SOCIÁLNÍ PRÁCE	10
1.3 POJETÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	10
2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK.....	13
2.1 DEFINICE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	13
2.2 PRÁCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	14
2.3 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	15
2.4 TYPOLOGIE PŘÍSTUPU K PRAXI.....	16
3 PROFESIONALITA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	19
3.1 DEFINICE PROFESIONALITY.....	19
3.2 VÝZNAM PROFESIONALITY PRO SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	20
3.3 ATRIBUTY PROFESIONALITY	20
4 POSTOJE	23
4.1 CHARAKTERISTIKA POSTOJE	23
4.2 FUNKCE POSTOJŮ	24
4.3 SLOŽKY POSTOJE	25
5 METODOLOGIE VÝZKUMU	27
5.1 CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	27
5.2 TECHNIKA SBĚRU DAT	28
5.3 VÝZKUMNÝ VZOREK	28
5.4 SBĚR DAT	29
5.5 ZPRACOVÁNÍ DAT	29
5.6 ETICKÉ ASPEKTY VÝZKUMU	30
6 INTERPRETACE DAT	31
6.1 ASPEKTY OVLIVŇUJÍCÍ PROFESIONALITU SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	31
6.1.1 Vzdělání a osobní rozvoj	31
6.1.2 Odborné znalosti	32

6.1.3	Stres	33
6.1.4	Klient a motivace	34
6.1.5	DVO1: Dílčí výzkumný závěr	35
6.2	KOGNITIVNÍ POSTOJ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA K PROFESIONALITĚ.....	35
6.2.1	Zneužívání sociální pomoci	35
6.2.2	Byrokracie.....	36
6.2.3	DVO2: Dílčí výzkumný závěr	37
6.3	BEHAVIORÁLNÍ POSTOJ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA K PROFESIONALITĚ	37
6.3.1	Porozumění rozdílů: Chování při práci vs. Osobní situace sociálních pracovníků	37
6.3.2	Empatie a trpělivost	38
6.3.3	Průběžné vzdělávání v sociální práci	39
6.3.4	Hranice ve vztahu sociálního pracovníka s klientem.....	40
6.3.5	DVO3: Dílčí výzkumný závěr	41
6.4	EMOCIONÁLNÍ POSTOJ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA K PROFESIONALITĚ	41
6.4.1	Emoce	41
6.4.2	Emočně náročné situace.....	43
6.4.3	DVO4: Dílčí výzkumný závěr	44
6.5	RŮZNORODOST POSTOJŮ K PROFESIONALITĚ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA MEZI RŮZNÝMI PRACOVÍŠTI	45
6.5.1	DVO5: Dílčí výzkumný závěr	47
	ZÁVĚR	48
	RESUMÉ.....	50
	SUMMARY.....	51
	SEZNAM LITERATURY	52
	PŘÍLOHY	54

ÚVOD

Téma mé bakalářské práce zní profesionalita sociálního pracovníka. V dnešní době má sociální práce stále větší význam ve společnosti. Klíčovými pracovníky v sociálních službách jsou sociální pracovníci, kteří se starají o potřeby a blaho klientů v různých oblastech sociální sféry. Sociální pracovníci se při své práci setkávají s různými sociálními problémy, jako je například: bezdomovectví, chudoba, závislost, duševní zdraví, delikvence atd. Proto role sociálních pracovníků vyžaduje nejen odpovědnost, odborné znalosti a dovednosti, ale také vysokou míru profesionality.

Profesionalita sociálního pracovníka zahrnuje odborné znalosti a dovednosti, ale také etické hodnoty a normy, schopnost komunikace a schopnost navazování vztahů s klienty. Profesionalita sociálního pracovníka je zásadní pro úspěšné plnění role a úkolů a pro dosahování pozitivních výsledků u klientů.

Důležitým tématem mé bakalářské práce je zkoumání postojů sociálních pracovníků k vlastní profesionalitě. Toto téma je klíčové, abychom mohli lépe porozumět oboru sociální práce, ale také abychom mohli lépe porozumět problémům, kterým sociální pracovníci čelí ve své profesní praxi.

Cílem bakalářské práce je prostřednictvím výzkumu získat hlubší poznatky o postoji sociálního pracovníka k vlastní profesionalitě, případně identifikovat nedostatky nebo potřeby ve vzdělávání a podpoře profesního rozvoje sociálních pracovníků. Výzkumná práce se zaměří na zkoumání různých aspektů profesionality sociálních pracovníků, například znalostí a dovedností sociálního pracovníka, také etických norem a hodnot, komunikace, vzdělání, sebereflexe a dalších faktorů, které ovlivňují profesionalitu sociálního pracovníka.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část se věnuje definování pojmů sociální práce, profesionalita sociální práce, sociální pracovník a v neposlední řadě definování pojmu postoje.

Pro účely praktické části této práce je formulovaná výzkumná otázka: "Jaké postoje mají sociální pracovníci k vlastní profesionalitě?", dále jsou také formulovány dílčí výzkumné otázky, které slouží pro lepší zaměření sběru a analýzy dat. Výsledky této práce mohou

prispět k lepšímu porozumění profesionality sociálního pracovníka a poskytnout lepší náhled na současný postoj sociálních pracovníků k vlastní profesionalitě.

1 SOCIÁLNÍ PRÁCE

Téma této práce je profesionalita sociálního pracovníka, avšak abychom se mohli v další části práce zabývat pojmem profesionality, je nezbytné nejprve blíže vysvětlit pojem sociální práce, který je pro bližší pochopení profesionality jedním z klíčových pojmů. V této kapitole se zabývám definicí pojmu sociální práce, představuji sociální práci jako vědní disciplínu, ale také jako praktickou činnost. V kapitole zmiňuji, co je cílem sociální práce a v neposlední řadě zde uvádím jeden z možných způsobů, jak lze dělit sociální práci.

1.1 DEFINICE SOCIÁLNÍ PRÁCE

Sociální práce nemá ustálenou jednotnou definici. V této kapitole tedy zmiňuji několik možných definic, které autoři uvádí ve svých odborných textech. Mátel (2019) píše „*Na počátku sociální práce byl člověk. Lidská bytost, která potřebuje pomoc jiné lidské bytosti. Pokud by člověk pomoc nepotřeboval, nebyla by zapotřebí ani sociální práce, člověk však pomoc potřebuje a vyhledává ji ve vztazích. Člověk nikdy není osamělým ostrovem, ale bytostí žijící ve vztazích*“ (Mátel, 2019, str. 11).

Globální definice mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW, 2018) definuje sociální práci následovně: *“Sociální práce je jak akademickou disciplínou, tak praktickou profesí, která usnadňuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost, a zmocnění a osvobození lidí. Pro sociální práci jsou zásadní principy sociální spravedlnosti, lidská práva, kolektivní odpovědnost a respekt k diverzitě. Na základě teorií sociální práce, společenských věd, humanitních oborů a domorodých poznatků sociální práce pracuje s lidmi a strukturami s cílem řešení životních problémů a zvýšení blaha.”*

Další z možných definic uvedl Matoušek (2008), sociální práce je společenskovědní disciplína a praktická činnost, která má za cíl odhalovat, vysvětlovat, zmírňovat a řešit sociální problémy, mezi které patří například: chudoba, nezaměstnanost, diskriminace určitých skupin, závislost na návykových látkách apod.

Všechny z výše uvedených definic mají něco společného a v něčem se naopak odlišují. Z uvedených definic vyplývá, že sociální práci je možné definovat jako pomáhající profesi, která není pouze vědní disciplína, ale i praktická. Vychází z mnoha vědních oborů, mezi něž patří obor psychologie, sociologie, antropologie, práva, medicíny a jiné vědní disciplíny. Sociální práce někdy bývá označovaná jako nesamostatná vědní disciplína.

Důvodem je neschopnost se zcela osamostatnit od ostatních vědních disciplín, často na tento obor bývá nahlíženo jako na praktickou součást sociologie a psychologie.

1.2 CÍLE SOCIÁLNÍ PRÁCE

Cíle sociální práce jsou různorodé, v závislosti na historickém a kulturním rámci dané společnosti, z tohoto důvodu se cíle sociální práce neustále mění podle aktuálních potřeb společnosti. Americká asociace sociálních pracovníků (Zastrow, 1995 in Matoušek, 2008, str. 13,14) definovala cíle sociální práce následovně:

1. *Podpořit schopnost klienta řešit problém, adaptovat se na nároky a vyvíjet se.*
2. *Zprostředkovat klientovi kontakt s agenturami, které mu mohou poskytnout zdroje, služby a potřebné příležitosti.*
3. *Napomáhat tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly humánně a efektivně (profesionální sociální pracovník může mít roli poskytovatele, organizátora služeb, supervizora, konzultanta a také roli obhájce klientových zájmů).*
4. *Rozvíjet a zlepšovat sociální politiku.*

Matoušek a kol. (2013) vysvětluje, že sociální práce si klade za cíl sociální fungování a sociální integraci. Pro bližší představení cílů sociální práce bývá často využíván koncept sociálního fungování, který představila Harriet M. Bartlettová. Říká, že sociální fungování je proces, který se uskutečňuje jako sociální interakce odehrávající se mezi nároky (očekáváním) prostředí a jedincem, který v daném prostředí žije. Jedinec je v určité míře vybaven schopností tyto požadavky prostředí zvládat a vztah prostředí a jedince je v rovnováze. Dojde-li k narušení rovnováhy mezi nároky, které klade prostředí, a jedincem, vznikne problém v jedincovo sociálním fungování. Sociální fungování je podmíněno naplněním fyziologických, psychologických a duchovních potřeb (Navrátil, Musil, 2000).

1.3 POJETÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Se sociální prací se také pojí různé představy lidí, které plynou z jejich individuálního vnímání. Tyto různé představy s sebou nesou jak pozitiva, tak negativa. V pozitivním smyslu se jedná o bohatost a možnost volby. V negativním smyslu různá pojetí mohou způsobit neúplnost sociální práce a zmatek.

Tato teoretická klasifikace pojetí sociální práce v praktické části umožní lépe pochopit, jak jednotlivá pojetí ovlivňují rozhodování a interakce sociálních pracovníků při práci s klienty. V rámci praktické části je zkoumáno, jak tato pojetí sociální práce mohou formovat chápání a interpretaci praktických situací ze strany sociálních pracovníků. Pojetí sociální práce v praktické části poskytují teoretický rámec, na základě kterého je zkoumáno, jak sociální pracovníci přemýšlejí o své práci s klienty a jak reflektují jejich chápání vlastní profesionality, své intervence a rozhodování.

Musil (2008) definoval tři různá pojetí sociální práce – administrativní (úřady), profesionální (poradny) a filantropické (komunity). Dle Flídrové a Opatrného (2014) toto dělení na tři typy pojetí vychází z Musilova výzkumu pojetí sociální práce od roku 2000, při kterém jeho hlavní úkol byl sledovat představy jednotlivců či organizací v sociální práci, ve svém výzkumu také čerpal z rozhovorů ze zahraničních odborných textů. K uvedeným třem typům pojetí lze dle Musila na základě inspirace u Banksové připojit také aktivistické pojetí sociální práce. Sociální pracovníci se v praxi spíše izolují do podobně smýšlejících názorových skupin. V důsledku toho dochází k tomu, že klientovi je poskytována nekomplexní sociální služba. V praxi by se měl sociální pracovník umět orientovat v názorových skupinách, také by si měl uvědomovat principy vlastního pojetí a být schopný rozpoznávat odlišná pojetí. Nyní budou blíže popsána jednotlivá pojetí.

Administrativní pojetí

Sociální pracovník se spíše situuje do role úředníka, který vyřizuje žádosti a rozhodnutí již předem daným postupem, dle předpisů. Základní předpoklad k výkonu administrativního pojetí je, že sociální pracovník je obeznámen s touto částí legislativy, jejíž administrace je mu úřadem svěřena. Dále se očekává, že sociální pracovník je schopen zvládat osobní kontakt s klienty, kteří se chovají „nevyhovujícím“ způsobem. Administrativní pojetí sociální práce nijak nelpí na tom, aby sociální pracovník dosáhl vzdělání v oboru sociální práce (Musil, 2008). V praktické části se administrativní pojetí výrazně projevuje zejména v rozhovorech s respondenty pracujícími na Úřadu práce.

Profesionální pojetí

V profesionálním pojetí se očekává, že sociální pracovník bude specialistou, který je zaměřen na komplexní posouzení různorodých a individuálně specifických okolností, které klientovi brání zvládat interakce se sociálním prostředím. V profesionálním pojetí se od sociálního pracovníka očekává, že je absolventem vysoké školy v oboru sociální práce,

případně má vystudovanou vyšší odbornou školu se zaměřením na obor sociální práce. Od pracovníka se očekává samostatnost, schopnost zvládnání procesu interakce a spolupráce s dalšími pracovníky z jiných pomáhajících profesí (Musil, 2008).

Filantropické pojetí

Ve filantropickém pojetí sociální pracovník není považován ani za úředníka, ani za specialistu. Sociální pracovník je především člověk, který klientovi poskytuje to, co klient právě potřebuje. V tomto pojetí jsou důležitými rysy empatie a vnímání k široké škále specifických potřeb klienta. Očekává se, že sociální pracovník bude schopen zvládat emoční stres a obtíže v osobních vztazích. Sociální pracovník má spontánně spolupracovat jak s lidmi v organizaci a kolegy, tak s klientem a jeho blízkými. Při práci se pracovník řídí svým úsudkem a osobními zkušenostmi. Za klíčový prvek kvalifikace pracovníka se považuje jeho altruismus, empatie a praktická láska k bližnímu (Musil, 2008).

Aktivistické pojetí

Sociální pracovník je klientův „partáček“, který klientům pomáhá jako sobě rovným čelit sociálním nerovnostem. Sociální pracovník obhájí zájmy diskriminovaných lidí nebo podporuje jejich schopnost prosadit své zájmy vlastními silami. V současnosti je toto pojetí spojováno s radikální sociální prací (Mátel, 2019).

2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

Sociální pracovník představuje stavební kámen v oboru sociální práce. Definice pojmu „sociální pracovník“ je zásadní nejen pro bližší pochopení role, povinností a kompetencí sociálního pracovníka, ale také pro následné aplikování těchto konceptů v praktické části. Profesionalita sociálního pracovníka je úzce spojena s jeho schopností aplikovat získané teoretické poznatky a praktické dovednosti v praxi, kde se sociální pracovník setkává s různorodými problémy a potřebami klientů. Tato kapitola se zaměřuje na definici, následně uvádí náplň práce sociálního pracovníka, jaké jsou jeho role a jaké možné typologie sociálního pracovníka v praxi existují. V praktické části této práce pojem „sociální pracovník“ slouží jako základní prvek pro analýzu a hodnocení různých aspektů a postupů v sociální práci.

2.1 DEFINICE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Matoušek (2003) uvádí, že sociální pracovník je především profesionál, který poskytuje pomoc a podporu klientům v různých životních situacích a krizích a měl by být schopný reflexe a svá rozhodnutí by měl být schopen vždy veřejně obhájit. Sociální pracovník se snaží zlepšit kvalitu života jedinců, skupin nebo komunit. Pracuje v různých oblastech – v sociálních službách, ve zdravotnictví, školství atd.

Mezinárodní federace sociálních pracovníků říká, že sociální pracovníci jsou profesionálové, kteří se snaží podporovat a posilovat schopnosti jedinců, skupin a komunit za účelem zlepšení jejich celkové životní situace (IFSW, 2021). Payne (2014) píše, že sociální pracovníci poskytují klientům odborné poradenství a podporu, která je hlavně zaměřena na řešení jejich individuálních potřeb a problémů. Dále se také sociální pracovníci snaží podpořit začlenění a participaci klientů v jejich komunitách a ve společnosti jako v celku (Healy, 2022).

V České republice je upravovaný předpoklad pro výkon sociální práce podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. (§110, odstavec 4), který zní: *„Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je:*

a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,

b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu.“

Sociální pracovníci jsou profesionálové, kteří pomáhají klientům v různých situacích, jejich cílem je posílit schopnosti klientů a zlepšit jejich životní situaci. Sociální pracovníci poskytují odbornou pomoc, která je zaměřena na individuální potřeby klientů. Také se pracovníci snaží začlenit klienty zpět do komunity. V České republice pro výkon práce sociálního pracovníka je nezbytné vysokoškolské vzdělání v oboru sociální práce či speciální pedagogiky.

2.2 PRÁCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Řezníček (1994) ve své knize uvádí, aby sociální pracovník mohl vykonávat svou práci, musí splňovat několik hodnot. Některé z těchto hodnot mohou být v rozporu s vlastními hodnotami nebo mohou být ve střetu.

Mátel (2019) uvádí, že práce sociálního pracovníka vyžaduje i jisté osobnostní předpoklady. Mezi tyto patří například emocionální stabilita, empatie, sociální citění, rozhodnost, samostatnost, pružnost, objektivnost, schopnost kritického myšlení, schopnost překonávat překážky, vysoká motivace a odolnost vůči zátěži. Také mezi velmi důležité patří schopnost sebepoznání a sebereflexe.

Zákon §109 o sociálních službách definuje práci sociálního pracovníka následovně *„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“*

V uvedených zdrojích jsou představené klíčové aspekty, které se týkají práce sociálního pracovníka a jeho osobnostních předpokladů. Tyto informace jsou nezbytné pro lepší pochopení role a nároků, které jsou kladeny na sociální pracovníky a jsou důležité pro tuto práci.

2.3 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Zákon o sociálních službách definuje sociálního pracovníka jako osobu, která vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb (Zákon 108/2006 Sb.). Z definice vyplývá, že sociální pracovníci mají velkou oblast své působnosti, díky tomu je také mnoho rolí, které sociální pracovníci zastávají. Role sociálního pracovníka jsou standardy chování, které se od sociálního pracovníka očekávají, role se mohou různě kombinovat. Vliv na pojetí role sociálního pracovníka má:

1. Organizace – role sociálních pracovníků, kteří pracují na stejných typech pracovišť, mohou být rozdílné (tento fakt je ovlivněn typem organizace, pracovní náplní apod.),
2. Kvalifikace a dovednosti sociálního pracovníka,
3. Očekávání.

Řezníček (1994) píše, že sociální pracovníci při práci s klienty vykonávají řadu vzájemně prolínajících se profesí. Dle různých aspektů mohou jednotlivé role v různé míře převládat. Čistý typ role v praxi pravděpodobně neexistuje. Přístup sociálního pracovníka se liší v závislosti na povaze problému a typu klienta. Řezníček dále rozlišuje několik rolí sociálních pracovníků:

1. Pečovatel nebo poskytovatel služby – sociální pracovník napomáhá klientům při činnostech, které sami nezvládají.
2. Zprostředkovatel služby – sociální pracovník pomáhá klientům zprostředkovávat kontakt se sociální službou, případně s jinými zdroji pomoci.
3. Učitel sociální adaptace – sociální pracovník pomáhá modifikovat jejich chování tak, aby byli schopni účinněji řešit své problémy.
4. Poradce nebo terapeut – sociální pracovník pomáhá získávat lepší náhled na pocity a postoje klientů a tím je vede k osobnímu růstu.

5. Případový manažer – sociální pracovník usiluje o zajištění, koordinaci, vhodný výběr a o souvislé poskytování sociálních služeb.
6. Manažer pracovní náplně v zařízení – sociální pracovník sleduje kvalitu služeb, organizuje práci a zpracovává informace.
7. Personální manažer – sociální pracovník zajišťuje zácvik, výuku konzultace, supervizi a řízení pracovníků zařízení.
8. Administrátor – vedoucí zařízení či ředitel, který plánuje a zavádí způsoby práce, služby a programy pro příslušnou cílovou skupinu.
9. Činitel sociálních změn – sociální pracovník se angažuje při řešení širších společenských problémů.

Sociální pracovníci mohou v praxi zastávat mnoho rolí, které mohou být ovlivněny organizací, ve které pracují, vzděláním, kterého dosáhli, dovednostmi, kterých v praxi nabyli či očekáváním společnosti. Sociální pracovníci jsou profesionálové s komplexními povinnostmi, jako jsou například pečování o klienty, zprostředkovávání služeb klientům, výuka, poradenství apod. Rozlišení jednotlivých rolí a variabilní přístup sociálních pracovníků dle klientovy situace a jeho potřeb, je klíčové pro efektivní poskytování sociálních služeb.

Výše zmíněné představení konkrétních rolí, které sociální pracovníci v praxi zastávají, může sloužit jako rámec pro lepší pochopení charakteru práce sociálních pracovníků a pro lepší pochopení profesionální sociální práce. V praktické části jsou zkoumány konkrétní situace a interakce mezi sociálním pracovníkem a klientem. Porozumění různým rolím sociálních pracovníků napomáhá při analýze situací a pomáhá lépe pochopit, jak se sociální pracovníci přizpůsobují potřebám klientů. Toto teoretické pochopení poskytuje pevný teoretický základ pro interpretaci a analýzu dat získaných v praktické části, přičemž výsledkem je hlubší pochopení fungování sociální práce v praxi.

2.4 TYPOLOGIE PŘÍSTUPU K PRAXI

V sociální práci existuje škála různých možností pojetí přístupu sociálních pracovníků k praxi. V této části jsou popsány různé přístupy k praxi sociálního pracovníka, které mohou sloužit jako teoretický rámec pro analýzu a interpretaci situací v praktické části. Tyto přístupy, které představila Banksová (1995), nabízejí různé perspektivy, jak sociální

pracovníci mohou přistupovat k práci s klienty. I když v praktické části nejsou konkrétní přístupy přímo aplikovány, porozumění těmto teoretickým konceptům je důležité pro lepší pochopení vztahu a dynamiky mezi sociálním pracovníkem a klientem, a jak se sociální pracovníci přizpůsobují specifickým potřebám klientů. Tímto způsobem je možné lépe prozkoumat, jak jednotlivé přístupy ovlivňují sociálního pracovníka a jeho práci.

Banksová (1995) uvádí čtyři různé přístupy k praxi. Zde se zabývá zejména oblastí etiky a hodnot sociální práce. Tyto přístupy k praxi, které definuje, se v praxi vzájemně prolínají.

1. Angažovaný přístup – sociální pracovník sebe vnímá hlavně jako člověka, ne jako pracovníka, s klientem jsou rovnocennými partnery. Praxe sociální práce je způsob, jak sociální pracovník může uplatňovat vlastní hodnoty (Banksová, 1995).

Tento přístup je zaměřený na lidský aspekt práce sociálního pracovníka. Sociální pracovníci při využití tohoto přístupu nejsou pouze profesionálové, ale také jedinci s vlastními hodnotami a přesvědčeními. Při práci s klientem se snaží o vytvoření partnerského vztahu, aby si klient připadal jako rovnocenný partner.

2. Radikální přístup – sociální pracovník s klientem jsou rovnocennými partnery. Pracovník usiluje o změnu v oblasti sociální politiky, zákonů a praxe, které mu přijdou nespravedlivé (Banksová, 1995).

Radikální přístup se zaměřuje hlavně na partnerství sociálního pracovníka a klienta, snaží se o podporu sociálních pracovníků v aktivní účasti na změnách sociální politiky a zákonech. Sociální pracovníci se snaží o strukturální změny, které by mohly vést ke zlepšení životních podmínek klientů a o odstranění systémových nerovností a problémů.

3. Byrokratický přístup – sociální pracovník se řídí pravidly zaměstnavatele. Sociální pracovník je v roli úředníka či technika. Cíl tohoto přístupu je manipulace s lidmi v zájmu jejich změny (Banksová, 1995).

Tento přístup je založený na striktním dodržování pravidel a postupů, které jsou předepsané zaměstnavatelem. Tento přístup příliš neklade důraz na klientovu individualitu. Cílem je manipulace s klientem za účelem dosažení nějakých změn v jeho situaci či problému. Sociální pracovníci jsou více zaměřeni na splnění stanovených cílů než na budování partnerského vztahu mezi pracovníkem a klientem.

4. Profesionální přístup – sociální pracovník se řídí profesním etickým kodexem. Práva a zájmy klienta jsou prioritou. Velký důraz je kladen na individuální vztah s klientem. Tento přístup je založený na tom, aby byla vyvážena moc mezi sociálním pracovníkem a klientem, také se snaží o upevnění práv klientů (Banksová, 1995).

Profesionální přístup je založen na respektování etického kodexu a akceptaci práv klientů. Sociální pracovník je profesionál, který klade důraz na individualitu klienta. Pracovník s klientem mezi sebou mají rovnocenný vztah, spolupracují a snaží se co nejefektivněji dosáhnout individuálních potřeb a cílů klienta. Tento přístup se snaží co nejvíce posílit klienta a poskytnout mu podporu na cestě ke zlepšení jeho životní situace.

3 PROFESIONALITA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Třetí kapitola se zaměřuje na klíčové aspekty sociální práce, tedy na profesionalitu sociálního pracovníka. Profesionalita je jedním z hlavních faktorů, který ovlivňuje kvalitu poskytovaných služeb a vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem. Je důležité porozumět tomu, co přesně znamená být profesionálním sociálním pracovníkem, jaké jsou povinnosti a etické zásady sociálního pracovníka a proč je profesionalita klíčová v oblasti sociální práce. Tato teoretická základna pomáhá lépe pochopit a porozumět a analyzovat situace, které jsou v praktické části zkoumány. V této kapitole se zaměřuji na definici pojmu profesionalita a na charakteristiku toho, co znamená být profesionálním sociálním pracovníkem. Tato definice slouží jako základní rámec pro následné aplikování v praktické části, kde jsou zkoumány konkrétní aspekty profesionality, které vyplynuly z rozhovorů se sociálními pracovníky. Na základě analýzy těchto rozhovorů jsou tyto aspekty dále rozpracovány.

3.1 DEFINICE PROFESIONALITY

Profesionalita v sociální práci je komplexní koncept zahrnující mnoho různých aspektů. Freeman (1979) nahlíží na profesionalizaci jako na proces, během něhož určité zaměstnání nebo pracovní role, které až dosud neplatily za profesi, získávají tento atribut. Mazurová (2021) vnímá profesionalizaci jako proces, ve kterém se v průběhu života získávají schopnosti a dovednosti. Sociální pracovník tyto předpoklady získává nejen studiem a vzděláváním, ale také dlouholetou praxí a zkušenostmi v oboru. Profesionalita sociálních pracovníků roste vzděláváním, získáváním nových zkušeností, seberealizací a rozvojem vlastního potenciálu. Rostoucí profesionalitou v profesi sociálních pracovníků se zvyšuje jak kvalita poskytování sociálních služeb, tak i sociální práce obecně (Mazurová, 2021). Brown a kol. (2023) zmiňují, že reflexivní myšlení a odolnost patří mezi klíčové faktory ovlivňujícími profesionální rozvoj sociálních pracovníků a mohou hrát důležitou roli ve formování jejich profesní identity.

3.2 VÝZNAM PROFESIONALITY PRO SOCIÁLNÍ PRÁCE

Význam profesionality v oblasti sociální práce je veliký. Pochopení a praktikování profesionality s sebou přináší řadu výhod nejen pro klienty, ale i sociální pracovníky a společnost obecně. Profesionalita je v sociální práci klíčová, několik následujících důvodů uvedla Zajacová (2014):

- Zajišťuje kvalitu poskytování sociálních služeb a podporu pro klienty – sociální pracovníci s odbornými schopnostmi a dovednostmi mohou efektivněji reagovat na potřeby klienta a pomáhat dosahovat pozitivních změn.
- Zajišťuje dodržování etických principů a standardů v sociální práci – například mlčenlivost, důvěrnost, respektování člověka takového, jaký je.
- Přispívá k efektivitě práce sociálních pracovníků a snižuje rizika, která jsou spojená s výkonem sociální práce – sociální pracovníci neustále prohlubují své znalosti, za účelem efektivnějšího řešení klientovo problémů.
- Zvyšuje důvěryhodnost sociálních pracovníků a prestiž pracovníků v očích společnosti – se zvyšující se důvěryhodností mají klienti i veřejnost celkově větší důvěru v pracovníky, kteří se řídí profesními standardy a etickými hodnotami a normami. Důvěryhodnost vytváří základní stavební kámen pro vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem.

K profesionalitě sociálního pracovníka přispívají nejen jeho odborné znalosti a dovednosti, ale také schopnost reflektovat vlastní práci či respektování etických norem (Grise-Owens, Owens, Miller, 2016). Sociální pracovník při práci s klientem by měl stále jednat v souladu se standardy a etickými zásadami. Další důležitou složkou profesionality je odborný a profesní rozvoj, který umožňuje sociálním pracovníkům prohlubovat své znalosti a dovednosti (MPSV, 2014). Je možno tedy říci, že profesionální přístup sociálních pracovníků nejen zvyšuje kvalitu života u klientů, ale také má dopad na pověst celého oboru a schopnost pracovníků plnit svou roli v rámci celého sociálního prostředí.

3.3 ATRIBUTY PROFESIONALITY

Je mnoho autorů, kteří se zabývají profesionalitou sociální práce a snaží se ji blíže analyzovat. Pro bližší vysvětlení profesionality je zde využita teorie Ernesta Greenwooda, který se detailněji zabýval jednotlivými atributy profesionality, ty následně ještě blíže

specifikoval. Greenwood (1957) rozlišoval pět základních znaků, které odlišují profesionální chování sociálních pracovníků od neprofesionálních. Jedná se o systematickou teorii, profesní autoritu, společenskou sankci, etické kódy a kulturu.

Greenwood (1957) píše, **systematickou teorií** rozumíme rozsáhlé vzdělání a znalosti, které odborník získá ve svém oboru, je základem dovednosti v konkrétním oboru. Tato znalostní základna vybavuje pracovníka potřebným porozuměním a dovednostmi v oboru. Nečasová (2003) dále doplňuje, že v kontextu sociální práce je klíčovým prvkem úspěšného vykonávání profese sociální práce nejen ovládnutí teoretických znalostí, ale také získání praktických dovedností, které následně umožňují sociálním pracovníkům poskytovat systematickou pomoc klientům prostřednictvím vhodného použití metod.

Toto vědění, dovednosti a odbornost tvoří základ **profesní autority**. Autorita hraje klíčovou roli v procesu profesionalizace, protože reprezentuje monopol, jehož profesionál usiluje ve svém oboru dosáhnout. Autorita je hlavním faktorem, kterému klient věří, když navazuje vztah s pracovníkem, za účelem uspokojení klientových potřeb. Odborná autorita je omezena na oblast, ve které má sociální pracovník vzdělání a ve které působí (Greenwood, 1957). Můžeme rozlišit dva typy autority z hlediska interakce mezi sociálním pracovníkem a klientem. Prvním typem je autorita profese vzhledem ke klientovi. Tato autorita představuje hlavní zdroj pro klientovo přesvědčení obrátit se na pomoc odborníka. Druhým typem je autorita uznávaná společností. Tento typ autority lze chápat jako výsledek interakce mezi sociálním pracovníkem a společností. Aby se mohl stát sociální pracovník odborníkem ve své profesi, musí splnit veškeré požadavky, které jsou od něho očekávány. Tím je mu uznána autorita ve vztahu k jeho odbornosti (Nečasová, 2003).

Třetí charakteristikou profesionalizace dle Greenwooda je **společenská sankce**. Tento termín představuje pravidla, která regulují činnost odborníků, a jejich dodržování je kontrolováno jak profesionály navzájem, tak i společností. Pokud sociální pracovník nedodržuje předepsaná pravidla, může být potrestán. Například mu mohou být odebrána privilegia, která mu v rámci autority byla poskytnuta.

Čtvrtý termín spojený s profesionalizací je kultura. Nečasová (2003) píše, že v rámci každé profese lze rozlišovat neformální a formální skupiny. Neformální skupiny vznikají mezi kolegy (sociálními pracovníky) navzájem. Formální skupiny zahrnují institucionální zařízení, kde se setkávají sociální pracovníci s klienty, zahrnují také vzdělávání, výzkumné cesty či profesní asociace. Interakce mezi formálními a neformálními skupinami tvoří

profesní kulturu. Sociální kulturu si tak sociální pracovníci osvojí již během studia a dále ji rozvíjí organizace, ve které působí. Celý rámec profesní kultury zahrnuje hodnoty a normy, například způsob, jakým jednat s klienty a jak se chovat ve vztahu nadřízený – podřízený.

Pátý atribut je **etický kodex.** Ten definuje etické normy chování sociálních pracovníků a je vydávaný profesními asociacemi. Na tyto kodexy je možno nahlížet jako na nástroj komunikace mezi společností a danou profesní skupinou (Greenwood, 1957). Etické kodexy obsahují etické hodnoty, principy a normy, řeší a vymezují postupy sociálních pracovníků v problematických situacích při práci s klienty. Etický kodex sociálního pracovníka v ČR (2006), který sestavila Společnost sociálních pracovníků v ČR vede pracovníky ke ctění hodnot sociální práce jako je například: lidská důstojnost, sociální změna, mezilidské vztahy, mlčenlivost a diskrétnost. Dále také vede k přemýšlení o etických problémech a dilematech a vědomí etické odpovědnosti ke klientům, k zaměstnavateli, k organizaci, ke kolegům či k povolání a odpovědností.

4 POSTOJE

Poslední teoretická kapitola bakalářské práce se zabývá vysvětlením konceptu postoj. Tato kapitola je nezbytnou součástí práce, jelikož cílem je zaměřit se a lépe porozumět postojům sociálních pracovníků, které mohou ovlivnit interakci s klientem a kvalitu poskytovaných sociálních služeb. Lepší porozumění postojům může přispět k hlubšímu pochopení toho, jak sociální pracovníci vnímají svoji roli a jak se k ní staví.

V této kapitole je nezbytné nejprve definovat a charakterizovat pojem „postoj“, což poskytne teoretický rámec pro následné zkoumání. Dále se kapitola zaměřuje na porozumění jednotlivých složek postoje, které se v následující části kapitoly rozeberou důkladněji. V praktické části je poté zkoumáno, jaký dopad mohou mít postoje na chování a rozhodování sociálních pracovníků při výkonu profesionální sociální práce.

Kapitola dále uvádí funkce postojů, které ukazují, jak postoje ovlivňují naše jednání a vnímání světa kolem nás. Tento teoretický přehled poskytne náhled do toho, jak postoj sociálního pracovníka může ovlivnit interakci s klientem a přístup k profesionální sociální práci. V následujících podkapitolách podrobněji vysvětlují jednotlivé složky postojů – kognitivní, behaviorální a emocionální. Tyto složky umožní lépe pochopit, jak postoj sociálních pracovníků k profesionální sociální práci ovlivňuje jejich jednání, názory a pocity v různých situacích během výkonu jejich profese.

V praktické části bakalářské práce jsou na základě teoretických poznatků zkoumány postoje sociálních pracovníků k profesionalitě v sociální práci. Cílem je zjistit, jaké postoje mají sociální pracovníci k různým aspektům své práce a jak tyto postoje ovlivňují jejich rozhodování a jak ovlivňují profesionální sociální práci.

4.1 CHARAKTERISTIKA POSTOJE

Hayesová (2013) uvádí několik možných definic přejatých od jiných autorů, například Fishbein a Ajzen (in Hayesová, 2013) postoje definovali jako *naučené predispozice k celkově příznivé nebo nepříznivé reakci na daný objekt, osobu či událost*. Z této definice tedy jasně vyplývá, že postoje jsou naučené, ustálené vzorce chování, které se projevují jak v příznivých situacích, tak v nepříznivých. Další z definic, kterou autorka uvádí, předložil Krech a kol. (1962), kteří říkají, že *postoje jsou stabilní systémy pozitivního nebo negativního hodnocení, emočních pocitů a technik jednání týkajících se sociálních cílů*. Tato definice na rozdíl od té první ještě zmiňuje, že postoje se pojí s činnostmi či jednáním

(Hayesová, 2013). Průcha (2010) vysvětluje, že postoje získá jedinec spontánním učením. Postoje přejímá v rodině a jiných sociálních prostředích (přátele, zaměstnání, vzdělání...). Postoje jsou také kulturně determinované, tzn. mají specifický obsah v jednotlivých kulturních skupinách. Křivohlavý (2011) vysvětluje, že postoje vychází z našich představ. Když svou představu spojíme s hodnotícím soudem (například, že je něco hezké, či naopak ošklivé) vyjádříme tím svůj názor. Pokud k názoru doplníme nějaké citové zabarvení, dostaneme postoj. Následně dalším stupněm je přesvědčení, to vyjadřuje postoj člověka, který je založený na víře, že určitý soubor informací a názorů je pravdivý a správný. Toto přesvědčení následně vede jedince k připravenosti podle toho i jednat.

Fishbein a Ajzen (in Hayesová, 2013) píší, že je důležité rozlišovat mezi postoji a názory. Hlavní rozdíl vidí v emocionální dimenzi. Tvrdí, že názory jsou neutrální, jedná se pouze o výroky, které si myslíme, že jsou pravdivé. Postoje jsou hodnotící, vyjadřují emoce nebo pocity vůči konkrétní situaci. Důležitým ukazatelem pomáhající indikovat, že se jedná o postoje, bývá citově zabarvený jazyk, který je použit u popisu (Hayesová, 2013).

4.2 FUNKCE POSTOJŮ

Smith, Brunner a White (in Hayesová, 2013) představují tři funkce postojů – hodnocení objektů, sociální přizpůsobení a externalizace. **Hodnocení objektů** pomáhá usměrňovat postoje, tedy naše reakce na věci a události v našem okolí. Díky tomu nemusíme při každém shledání s těmito věcmi / událostmi hledat vhodný způsob, jak na ně zareagovat. Postoje hrají důležitou roli také v **sociálním přizpůsobení**. Vyjadřování vlastních postojů má řadu sociálních funkcí, mezi něž patří například posilování sociálních vztahů a zvyšování sociální sounáležitosti. Autoři se domnívají, že zastáváním určitého názoru dochází k sociální identifikaci, která je nedílnou součástí lidského bytí a soužití jedince se společností. Třetí funkcí postojů, kterou Smith, Brunner a White (1964) popsali, je **externalizace**. Autoři externalizaci definují jako *spojování nevědomých motivů či vnitřních stavů s něčím, co právě probíhá v bezprostředním okolí. Toto spojování je zcela nevědomé, ústí ve vytvoření postoje k danému vnějšmu objektu. Tímto způsobem vyjadřujeme některé vnitřní stavy či konflikty.*

Jednotlivé postoje pro jedince představují odlišnou míru důležitosti. To, co je pro nás důležité je klíčové pro naše jednání ve společenském světě. Kot'a (2018) píše, že z hlediska významu můžeme rozdělit postoje na centrální a okrajové. Centrální postoje se

týkají důležitých objektů, můžeme sem řadit například blízké přátele, rodinu. Okrajové postoje se naopak týkají méně důležitých objektů.

4.3 SLOŽKY POSTOJE

Porozumění postojům jako celku je důležité, avšak klíčové je porozumět jednotlivým složkám, které postoj utváří. Jednotlivé složky postoje poskytují hlubší vhled na to, jak postoj vzniká, jak se projevuje a jak ovlivňuje naše jednání. V následující části jsou jednotlivé složky detailněji rozebrány.

Složka kognitivní

První složka postoje se nazývá kognitivní. Tato složka obsahuje veškerá přesvědčení, názory, myšlenky, ale například i způsoby výkladu, jaké si člověk vytváří o různých objektech postojů (Kořa, 2018).

V praktické části této práce je formulovaná dílčí výzkumná otázka: „Jak sociální pracovníci vnímají profesionalitu v oblasti sociální práce?“ Tuto otázku vyvozují pomocí kognitivní složky. Skrze tuto otázku se snažím zjistit názory, myšlenky, představy a to, jak sociální pracovníci přemýšlejí o profesionalitě v sociální práci.

Složka emocionální

Druhá, emocionální, složka představuje to, jaký postoj jedinec zaujímá k určitému objektu, tedy to, co cítí. Emocionální složka obsahuje pozitivní či negativní emoce, které se týkají lidí či objektů, ke kterým se postoj vztahuje (Kořa, 2018). Tato složka se zabývá emocemi a emocionálními reakcemi. Vágnerová (2004) definuje význam situace či objektu pro daného jedince, které se projevuje emocionálním hodnocením. Hodnocení může být buď příjemné nebo nepříjemné, na základě toho je možné rozlišovat pozitivní či negativní postoje. Tyto postoje mohou mít různou intenzitu, dle důležitosti pro jedince.

V rámci svého výzkumu formuluji dílčí výzkumnou otázku: „Co sociální pracovníci prožívají při výkonu profesionální sociální práce?“ Skrze tuto otázku je zjišťováno, jakou hraje roli emocionální složka. Dále se snažím zjistit, zda sociální pracovníci při výkonu profesionální sociální práce jsou ovlivněni emocionální složkou a do jaké míry.

Složka behaviorální

Poslední složka postoje se nazývá behaviorální, též zvaná konativní. Tato složka je vnějším projevem postoje. Jde o tendenci reagovat nebo jednat určitým způsobem. Jedincovo chování je ovlivněno emocionálním a rozumovým aspektem postoje, toto vzájemné ovlivňování však platí i v opačném směru. (Vágnerová, 2004). Koř'a (2018) vysvětluje behaviorální složku jako dispozici či pohotovost k určitému typu chování.

V praktické části této práce je formulovaná výzkumná podotázka: „Co sociální pracovníci dělají za účelem profesionality v sociální práci?“ Tuto otázku vyvozují pomocí behaviorální složky. Skrze tuto výzkumnou otázku se snažím zaměřit na to, jakým způsobem využívají principy profesionality v praxi, jaké využívají techniky a nástroje při své práci s klienty.

Pro bližší představení jednotlivých složek v praxi dle Koti (2018) lze uvést příklad: postoje ke konkrétní hudební skupině: (1) jedinec projevuje city sympatií a obdivu vůči dané hudební skupině = **emociální složka**; (2) emocionální složka (to, že se jedincovi kapela líbí a rád ji poslouchá) ho následně motivuje k tomu, že si koupí nahrávku dané skupiny či lístek na koncert = **behaviorální složka**; (3) jedincovo přesvědčení a názory ohledně toho, že daná skupina je nejlepší, originální s mimořádnými hudebníky = **kognitivní složka**.

5 METODOLOGIE VÝZKUMU

Tato kapitola se zaměřuje na metodiku významu, která je důležitým pilířem bakalářské práce. Nejprve je představen cíl výzkumu a stanovena hlavní výzkumná otázka, jež vychází z teoretických základů prezentovaných v předchozích kapitolách. Kromě hlavní výzkumné otázky jsou také stanoveny dílčí výzkumné otázky, které pomohou hlouběji proniknout do problematiky a pomohou poskytnout komplexnější odpovědi k tomuto tématu.

V rámci výzkumu je zvolen kvalitativní přístup, který umožní získat hlubší a komplexnější porozumění postojům sociálních pracovníků a jejich vnímání profesionality v sociální práci. Pro sběr dat byla zvolena metoda polostrukturovaného rozhovoru. Tato metoda umožňuje flexibilitu a otevřenou komunikaci s respondenty, což je důležité pro získání důležitých informací ohledně tohoto tématu.

5.1 CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

V této bakalářské práci cílem výzkumu na téma profesionalita sociálního pracovníka je získat hlubší vhled do postojů sociálních pracovníků a jejich představě o profesionální sociální práci a do postojů sociálních pracovníků k vlastní profesionalitě. Výzkum se zabývá také tím, jak sociální pracovníci vnímají a hodnotí vlastní profesionalitu. Hlavní výzkumná otázka této práce zní: **„Jaký postoj mají sociální pracovníci k vlastní profesionalitě?“**

První dílčí výzkumná otázka: **„Jaké aspekty a faktory ovlivňují postoj sociálních pracovníků k jejich profesionální práci?“** V rámci této podotázky se snažím přiblížit, co ovlivňuje postoje sociálních pracovníků k vnímání profesionality v sociální práci a vlastní profesionality.

Druhá dílčí výzkumná otázka: **„Jak sociální pracovníci vnímají profesionalitu v oblasti sociální práce?“** Tato dílčí výzkumná otázka je definovaná za účelem prozkoumání kognitivní složky postojů sociálních pracovníků k profesionalitě v oblasti sociální práce. Touto otázkou se zaměřuji na myšlenky, přesvědčení a vnímání sociálních pracovníků souvisejících s profesionálním přístupem v této oblasti.

Třetí výzkumná otázka: **„Co sociální pracovníci dělají za účelem profesionality v sociální práci?“** Tuto dílčí výzkumnou otázku jsem definovala s cílem prozkoumat behaviorální složku postojů sociálních pracovníků. V rámci této dílčí otázky se chci

zaměřit na konkrétní aktivity, které sociální pracovníci podnikají za účelem dosažení profesionální sociální práce.

Čtvrtá výzkumná otázka: **„Co sociální pracovníci prožívají při výkonu profesionální sociální práce?“** Tuto otázku jsem zvolila s úmyslem zkoumat emocionální složku postojů sociálních pracovníků v rámci výkonu profesionální sociální práce. Pomocí této dílčí otázky chci blíže porozumět emocím, reakcím a prožíváním sociálních pracovníků. Tato otázka mi pomůže blíže nahlédnout do subjektivního prožívání sociálních pracovníků.

Pátá dílčí výzkumná otázka: **„Jak se liší postoj sociálních pracovníků k vlastní profesionalitě mezi různými sociálními pracovišti nebo v různých oblastech sociální práce?“** Tato podotázka pomáhá blíže pochopit rozdíly mezi vnímáním profesionality sociálních pracovníků z různých organizací.

5.2 TECHNIKA SBĚRU DAT

Jako výzkumná strategie této práce byl zvolen kvalitativní výzkum. Jelikož kvalitativní výzkum umožní dosáhnout hlubšího porozumění postojů sociálních pracovníků. Tato metoda pomůže získat hlubší analýzu názorů a přesvědčení. Zháněl (2014) píše, že síla kvalitativního výzkumu spočívá v tom, že jsou přirozeně uspořádané a popisují každodenní realitu.

Pro samotnou realizaci výzkumu byla vybrána technika polostrukturovaného rozhovoru patřící mezi techniky kvalitativního výzkumu. Technika polostrukturovaného rozhovoru slouží k získávání validních dat. Tato technika byla zvolena, protože umožní respondentovi podělit se o vlastní zkušenosti, názory a myšlenky týkající se profesionality v sociální práci. Před samotnou realizací rozhovoru byl připraven interview guide (viz. příloha 1), který při rozhovoru slouží jako „opora“. Zháněl (2014) vysvětluje, že návod k rozhovoru pomocí předem připraveného seznamu otázek pomáhá udržet zaměření rozhovoru a dovoluje respondentovi, aby prezentoval vlastní perspektivy a zkušenosti. Je na výzkumníkovi, jakým způsobem, a v jakém pořadí, bude získávat informace od respondenta. Zůstává i volnost přizpůsobovat otázky podle situace Hendl (in Zháněl, 2014).

5.3 VÝZKUMNÝ VZOREK

Před samotným výběrem respondentů bylo určeno jedno kritérium výběru. Určené kritérium se týká pracovní zkušenost respondentů v oboru sociální práce. Respondent musí

pracovat v oboru sociální práce více než 5let, což zajistí, že respondent bude mít dostatek zkušeností a poskytne tak relevantnější a informované odpovědi.

Vzorek 6 respondentů byl následně vybrán prostřednictvím cíleného výběru z dostupných sociálních pracovníků, kteří vyhovují stanoveným kritériím. Pro zajištění co největší diversity, respondenti byli vybráni ze tří různých typů pracovišť sociální práce. Jedno z pracovišť, kde byl výzkum realizovaný je nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, patřící mezi služby sociální prevence. Dalším pracovištěm byl stacionář pro osoby s mentálním postižením, patřící mezi služby sociální péče. Třetí pracoviště byl státní úřad, který představuje instituci státní sociální správy.

5.4 SBĚR DAT

Respondenti byli kontaktováni prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky, kde jim bylo sděleno, za jakým účelem byli kontaktováni, téma bakalářské práce a účel výzkumu. Rozhovory probíhaly v klidném prostředí, které mělo zajistit komfort a větší soustředění se na rozhovor. Rozhovory probíhaly většinou v kanceláři sociálního pracovníka, případně v místnosti, kde jsme mohli být se sociálním pracovníkem sami. Před započítím rozhovoru respondenti byli znovu informováni o účelu rozhovoru. Samotné rozhovory byly realizovány od 1.2.2024 do 20.2.2024, trvaly 25 až 90 minut, z nichž většina 30minut, v závislosti na otevřenosti respondentů. Rozhovory s respondenty, po jejich souhlasu, byly nahrávány na diktafon.

5.5 ZPRACOVÁNÍ DAT

Nahrané audio záznamy jsem s pomocí internetového programu Transkriptor přepsala do textové podoby. Pro analýzu získaných dat byla vybraná metoda kódování. Švaříček (2007) říká, že kódování představuje operace, pomocí nichž jsou jednotlivé údaje rozebírány a následně složeny novým způsobem. Kódování pomůže identifikovat klíčové prvky v odpovědích respondentů. Nejprve bylo provedeno otevřené kódování. Při otevřeném kódování je text rozdělen na jednotky, těmto jednotkám jsou následně přidělena jména a s těmito nově pojmenovanými segmenty výzkumník dále pracuje (Švaříček a kol., 2007). Následně bylo použito axiální kódování. Švaříček (2007) popisuje axiální kódování jako techniku, která navazuje na otevřené kódování. Cílem axiálního kódování je vytvoření spojení jednotlivých kódů a zjištění vztahu mezi nimi. A selektivní kódování navazující na

axiální kódování, které zahrnuje popis pravidelností, tedy vztahů, které se opakují mezi vlastnostmi a dimenzemi kategorií.

Výsledkem zpracování dat je hlubší vhled do postojů sociálních pracovníků k vlastní profesionalitě. Získané informace následně slouží jako klíčový základ pro odpovědi na hlavní a dílčí výzkumné otázky.

5.6 ETICKÉ ASPEKTY VÝZKUMU

Před započítím rozhovoru byli respondenti znovu informováni o účelu rozhovoru a jak budou následně zpracována získaná data. Dále respondenti byli ujistěni, že veškeré citlivé informace, jako jsou jména respondentů a název instituce, kde pracují, budou zcela anonymizovány. Pro nahrávání rozhovoru jsem předem od každého respondenta obdržela svolení, že si rozhovor mohu nahrávat. Během rozhovoru byl respondentům poskytnut dostatek času na odpovědi, rozhovor se odvíjel podle časového harmonogramu respondenta. Otázky jsem se snažila definovat jasně, klást vždy jen jednu otázku, naslouchat pozorně a zaujímat neutrální postoj.

6 INTERPRETACE DAT

Následující kapitola se věnuje interpretaci získaných dat a je strukturovaná podle dílčích výzkumných otázek, které v této bakalářské práci byly definovány. V této kapitole se zaměřuji na analýzu postojů sociálních pracovníků k vlastní profesionalitě.

I přestože respondenti v některých částech rozhovoru hovořili spíše obecně o profesionalitě v sociální práci než o svém vlastním vnímání profesionality, identifikované klíčové aspekty a faktory nabízejí cenné poznatky o tom, co ovlivňuje postoje k vlastní profesionalitě. Je důležité zmínit, že přímá odpověď na dílčí výzkumnou otázku nebyla vždy jednoznačně získaná. Někteří respondenti se vyjadřují obecněji a nemají konkrétní názory či postřehy týkající se vlastní profesionality. Tato skutečnost může naznačovat, že téma profesionality je pro některé respondenty komplexní a náročné na formulaci vlastních názorů.

6.1 ASPEKTY OVLIVŇUJÍCÍ PROFESIONALITU SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Tato kapitola se věnuje analýze šesti rozhovorů, které měly za cíl lépe porozumět postoji sociálních pracovníků k jejich vlastní profesionalitě. Avšak někteří respondenti hovořili spíše o obecné profesionalitě v sociální práci. I přes tuto skutečnost se podařilo identifikovat některé klíčové aspekty, které ovlivňují postoj k profesionální práci dle respondentů. Tato kapitola se snaží nalézt odpověď na dílčí výzkumnou otázku: „Jaké aspekty a faktory ovlivňují postoj sociálních pracovníků k jejich profesionální práci?“

6.1.1 VZDĚLÁNÍ A OSOBNÍ ROZVOJ

V rozhovorech bylo často zmiňováno, že vzdělání je klíčový aspekt při formování postojů sociálních pracovníků při výkonu profesionální sociální práce. Respondenti zmiňovali, že dosažené vzdělání má zásadní vliv na schopnost porozumět problému klienta, také na poskytnutí samotné pomoci klientovi a na vznik profesionálního vztahu mezi pracovníkem a klientem.

(R2): „Profesionalita ... no, myslím si, že vlastně nejdůležitější je rozumět té svojí práci, mít na to určité vzdělání, no samozřejmě mít nějaký vlastnosti, který s tou sociální prací souvisí.“

(R6): „Ty lidi, kteří mají někdy jenom základní vzdělání nebo středoškolský vzdělání, tak k tomu přistupují, jak oni sami říkají selským rozumem, a to mi přijde úplně teda špatně, že

to prostě takhle to dělat nejde a je to potom hodně ten špatnej přístup vidět právě k těm klientů. “

„No já si myslím, že takový ty běžný pracovníce v sociálních službách ani nemají moc možností být profesionálnější, protože vůbec ten systém toho vzdělávání na to není nijak zaměřený. Je tady prostě kurz, kterej splňuje vlastně zákon, kdežto ta pracovníce má taky kvalifikování. Ale vlastně ani pořádně neví, co se na tom kurzu učila. “

Z analýzy dat je zřejmé, že vzdělání hraje důležitou roli ve formování postojů sociálních pracovníků k profesionalitě. Respondent R6 ve svém výroku kritizuje stávající systém vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Upozorňuje na to, že mnoho kvalifikačních kurzů pro pracovníky v sociálních službách je zaměřeno pouze na splnění požadavků stanovených zákonem, ale nemusí reflektovat složitost práce v sociálních službách. Tím může docházet ke skutečnosti, že pracovníci nemusí získat potřebné dovednosti a znalosti k efektivní práci s klienty. Tento nedostatek vhodného vzdělání a praktických dovedností může mít za následek snížení kvality poskytovaných služeb, což ovlivňuje nejen postoj k profesionalitě, ale i celkovou kvalitu sociálních služeb. Sociální pracovník na rozdíl od pracovníka v sociálních službách má potřebné vzdělání, které získal studiem na vyšší odborné nebo vysoké škole v oborech zaměřených na oblast sociální práce a sociální pedagogiky. Respondenti často zdůrazňují, že kvalitní vzdělání je základním předpokladem pro lepší porozumění sociální práce a pro schopnost profesionální práce s klientem. Z rozhovorů vyplývá, že postoj k profesionalitě v sociální práci je úzce spojen s kvalitou vzdělávání pracovníků v oblasti sociální práce. Nedostatek vhodného vzdělání a praktických dovedností pracovníků může vést k nízké profesionalitě a negativnímu postoji k vlastní profesi.

6.1.2 ODBORNÉ ZNALOSTI

Respondenti se shodují, že jedním ze zásadních aspektů je dodržování zákonů a standardů. Znalost právních předpisů a jiných náležitostí v oblasti sociální práce je klíčová pro správné poskytování sociálních služeb. Dále uvádí, že dodržování zákonů a standardů je nezbytné pro správnou práci s klienty,

(R2): *„No, za klíčové tady v práci považuju, že se musíme řídit zákony a na vše máme předem předpisy. “*

(R3): *„Profesionalita... no, já bych řekla, že sociální pracovník měl by mít přehled o znalosti z oblasti práva, z oblasti sociální práce. Měl by umět dobře poskytnout*

informace o tom zařízení vlastně kdo jsme, co jsme, pro koho službu poskytujeme, měl by vědět vlastně všechno.“

(R6): „Tady hodně dbám na takový ty věci, jako co je dané zákonem, co je daný standardama. Co je prostě povinnost a co není.“

Z rozhovorů lze usoudit, že pro většinu respondentů je důležitým aspektem profesionality v sociální práci dodržování zákonů a standardů vycházejících ze zákona o sociálních službách. Tento aspekt je pro sociální pracovníky nejen zásadní, ale také nezbytný pro poskytování profesionální a kvalitní sociální práce. Dále pro zvyšování úrovně profesionality v sociální práce jsou nezbytné vysoké odborné znalosti v oblasti sociální práce a sociálních služeb. Respondenti považují za nezbytné, pro poskytování profesionální práce, mít přehled o specifických oblastech sociální práce a mít vědomosti o poskytovaných službách, různých typech zařízení a specifických potřebách klientů. Respondenti také považují za důležitou dovednost komunikaci s klienty a schopnost s nimi efektivně pracovat, schopnost naslouchat, porozumět potřebám klientů a adekvátně na tyto potřeby reagovat.

Celkově lze říci, že profesionalitu sociálních pracovníků ovlivňuje dodržování právních norem a stanovených standardů vycházejících ze zákona o sociálních službách. Dále vysoká úroveň odborných znalostí v oblasti sociální práce a práce s klienty. Tyto faktory vytváří základnu pro poskytování kvalitní a profesionální sociální práce.

6.1.3 STRES

Někteří respondenti uvedli stres jako významný faktor ovlivňující jejich profesionální přístup k sociální práci. Stres může na sociální pracovníky působit na různých úrovních, a tedy může mít různorodé důsledky na přístup k práci a samotný výkon profesionální práce.

(R1): „Stres z nějakých nejistot, nebo prostě z nějaký náročný situace někdy podle mě ovlivňuje to moje vnímání profesionality.“

(R6): „No musím se přiznat, že občas, když už tady něco řeším dlouhodobě a je to pořád to samé dokola, tak i zvýším hlas. Jenomže to už se potom jako spíš nevypořádávám s tím, spíš to už nedokážu udržet.“

Z rozhovorů lze říci, že stres je respondenty vnímán jako negativní faktor ovlivňující jejich profesionální přístup. Stres může způsobovat vyčerpání, pocit nejistoty, ale také

v některých případech může negativně ovlivnit kvalitu interakce s klienty. To může následně znamenat, že i přes snahu zachovat profesionalitu při práci, se mohou sociální pracovníci v některých situacích dostávat do situací, kdy mohou mít potíže s efektivním řešením problémů. Stres tedy může být vnímán jako překážka, která negativně ovlivňuje dosažení profesionální úrovně v sociální práci.

6.1.4 KLIENT A MOTIVACE

Vztah s klientem a motivace k práci patří ke klíčovým aspektům, které ovlivňují postoj sociálních pracovníků. Tyto dva aspekty jsou navzájem prolínající se, jelikož ze získaných dat vyplývá, že jednou z hlavních motivací sociálních pracovníků je pomoc klientům, následná radost z pomoci klientům motivuje sociální pracovníky k další práci v oblasti sociální práce.

(R2): *„Pokud mám na mysli tu práci s klientama, pokud nemyslím, tu byrokracii, která je tady na nás naložená, tam ty emoce jsou teda jenom negativní. Ale co se týče práce s těma klientama, tak pracuji tady s těma, který chtějí něco dělat se sebou, který se chtějí vzdělávat, takže s těma práce je fajn, a baví mi to, takže tam mám většinou radost z toho, že se něco podařilo, že sem mohla někomu pomoci.“*

(R4): *„Příklad, tak se nám povedlo přímo v tomhle zařízení jakoby v uvozovkách vychovat pár klientů. Zvláště jedna slečna, která nakonec u nás i začala pracovat. Tak tohle beru jako takový profesionální úspěch z naší strany. Povedlo se nám tu slečnu, která to neměla úplně jednoduché, sestra byla na drogách, otec někde, neznámo kde... A ta slečna funguje úplně skvěle a úplně se včlenila do běžného života, to jsou ty případy, které mi motivují, kvůli kterým tu práci chci dělat, kde vidím, že tohle má fakt smysl prostě.“*

(R6): *„Radost je z té práce s klientama, to je to, co mě prostě baví, důvod, proč to dělám,“*

Z analýzy rozhovorů lze vyvodit, že motivace k práci a vztah s klientem hrají důležitou roli v postoji sociálních pracovníků k vlastní profesionalitě. Respondenti v rozhovoru zmiňovali hlubokou motivaci a pocit radosti z efektivní práce s klienty. Pomoc a pozitivní změny klientů v důsledku jejich spolupráce považují za profesní úspěchy, které posilují jejich motivaci pracovat v sociální práci. Na základě výše uvedených výroků respondentů R2, R4 a R6 lze vyvodit, že pro sociální pracovníky jsou postoje k jejich práci a motivace úzce spjatý s pomocí klientům, jejich pozitivními změnami a úspěšným začleňováním do běžného života. Pozitivní interakce s klienty a viditelné výsledky při práci představují pro

sociální pracovníky nejen velkou motivaci, ale také způsob ovlivňující jejich profesní postoj a vnímání vlastní profesionality.

6.1.5 DVO1: DÍLČÍ VÝZKUMNÝ ZÁVĚR

Na dílčí výzkumnou otázku „Jaké aspekty a faktory ovlivňují postoj sociálních pracovníků k jejich profesionální práci?“ lze odpovědět, že postoj sociálních pracovníků je hlavně formován vzděláním, osobním rozvojem a odbornými znalostmi v oblasti sociální práce. Z analýzy dat vyplývá, že vzdělání je klíčové pro lepší porozumění klientovo problémům a potřebám a pro dodržování právních norem. Z výzkumu také bylo zjištěno, že postoj k profesionalitě může být ovlivněn stresem, který má negativní dopad na interakci sociálního pracovníka s klientem. Naopak pozitivně ovlivňují postoj k profesionalitě úspěchy, spojené s efektivní prací s klienty, které posilují motivaci sociálních pracovníků a vnímání vlastní profesionality.

6.2 KOGNITIVNÍ POSTOJ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA K PROFESIONALITĚ

Tato kapitola se snaží najít odpověď na otázku: „Jak sociální pracovníci vnímají profesionalitu v oblasti sociální práce?“ Zaměřuji se na to, jak myšlenky a názory ovlivňují každodenní pracovní činnost sociálních pracovníků.

Na základě analýzy dat bylo zjištěno, že mezi dotazovanými respondenty panuje shoda v tom, co jednotliví sociální pracovníci vnímají při výkonu profesionální sociální práce. Při analýze dat z rozhovorů byly identifikovány určité podobnosti ve výpovědích o nesourodosti mezi tím, co sociální pracovníci při své práci v sociální oblasti dělají a toho, co si o dané činnosti myslí. Následující kapitoly zobrazují oblasti, kde se objevují rozdíly v názorech mezi tím, co sociální pracovníci dělají, a tím, co si o těchto činnostech myslí.

6.2.1 ZNEUŽÍVÁNÍ SOCIÁLNÍ POMOCI

Při analýze rozhovorů byly identifikované obavy ze zneužívání systému sociální pomoci, které mohou vést sociální pracovníky k morálním dilematům. To vyvozuje otázky, jak poskytovat adekvátní pomoc klientům, aniž by zároveň pomoc byla zneužita. Diskuse a strategie, které vedou k prevenci zneužívání pomoci, mohou být klíčové pro profesionální vývoj v oblasti sociální práce.

(R1): *„K nějakým střetům? (přemýšlí) Možná, že někdy ze strany klienta může dojít trochu ke zneužití jakoby té nabízené pomoci. Někdy mám pocit, že klienti našich dávek a naší*

pomoci lehce zneužívají. Samozřejmě jsou klienti, kteří si tu dávku zaslouží, kterým fakt pomáhá. Ale někteří toho zneužívají.“

(R4): „Potom naopak zase ty emoce vyvolává, když sem přijdou takový v uvozovkách „hajzlíci“, který služby třeba jenom zneužívají, tak to ve mně proudí taky takový emoce nehezky. To se ne mi prostě nelíbí no, když sem přijdou i takoví nevděčníci.“

Z výpovědi respondentů vyplývá, že obavy z možného zneužívání sociální pomoci a setkávání se s klienty, kteří mají tendence ke zneužívání pomoci, mohou negativně ovlivnit postoj sociálních pracovníků k vlastní profesionalitě. Konfrontace se s problematickými situacemi může způsobit frustraci, vyčerpání či pocit neschopnosti poskytnout účinnou pomoc. Tyto negativní emoce mohou vyvolávat pochybnosti o smyslu a hodnotě jejich práce, což následně může vést k demotivaci vykonávat profesionální sociální práci.

6.2.2 BYROKRACIE

Jako další nepříznivý prvek byla identifikovaná přílišná byrokracie. Dle dotazovaných respondentů přílišná byrokracie negativně ovlivňuje pracovní pohodu. Dle pracovníků je nezbytné zhodnotit, jaké administrativní procesy jsou nezbytné a jaké jsou naopak zbytečné a následně hledat opatření k minimalizaci negativních dopadů, aby byla udržena vysoká úroveň podpory, péče a prevence, aniž by sociální pracovníci byli přílišně zatíženi byrokracií.

(R2): „Hodně často dochází ke střetu, protože úplně jako moje názory se neshodují třeba s těma, který přichází ze shora, protože mi přijdou některé věci úplně zbytečně byrokratický a že se spíš jako zaměřujeme na administrativu než na pomoc těm, kteří by to potřebovali. To jsme tady zavalené šílenou administrativou, a nakonec na ty klienty máme strašně málo času“.

(R6): „Vím, že ty administrativy pro ty pracovnice je hodně, takže se jim to snažím nějak zúžit, ubrat, co je podstatné, co není podstatné něco, aby se nevykazovalo dvakrát, aby, když už si s tím dají tu práci, aby to mělo nějaký smysl.“

Z výroků R2 a R6 lze říci, že sociální pracovníci považují nadměrnou byrokracii za překážku ovlivňující efektivitu jejich práce a poskytování pomoci klientům. Respondenti vnímají nadměrnou byrokracii jako překážku v efektivním plnění účelu a poslání jejich práce. To následně může vést k pocitu frustrace, přetíženosti či nespokojenosti a snížení

důvěry v jejich schopnost pomáhat klientům. Tato skutečnost může vést k otázkám, zda jsou schopni naplnit očekávání, která vůči sobě jako profesionálním pracovníkům a zda jejich práce má smysl.

6.2.3 DVO2: DÍLČÍ VÝZKUMNÝ ZÁVĚR

Dílčí výzkumná otázka „Jak sociální pracovníci vnímají profesionalitu v oblasti sociální práce?“ se zaměřovala na myšlenky, přesvědčení a vnímání sociálních pracovníků souvisejících s profesionálním přístupem v této oblasti. V rámci analýzy dat lze odpovědět, že vnímání profesionality v oblasti sociální práce považují pracovníci za důležité, ale je spojené s několika výzvami. Mezi nejčastějšími problémy, se kterými se sociální pracovníci setkávají při výkonu své profese patří obavy z možného zneužívání sociální pomoci. To může následně vést k dilematům a otázce, jak poskytovat efektivní podporu a pomoc klientům. Dále také nadměrná byrokracie je vnímaná jako překážka, která snižuje efektivitu práce a pohodu při práci, což následně může mít vliv na kvalitu poskytované podpory, pomoci a péče. Tyto faktory mohou ovlivňovat jejich vnímání vlastní profesionality a motivace k práci.

6.3 BEHAVIORÁLNÍ POSTOJ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA K PROFESIONALITĚ

Tato část je zaměřena na konkrétní činnosti, které sociální pracovníci vykonávají ke zvýšení úrovně profesionality. Současně se v této kapitole snažím zodpovědět dílčí výzkumnou otázku: „Co sociální pracovníci dělají za účelem profesionality v sociální práci?“ Dále se také snažím lépe porozumět, jak se liší jejich chování při výkonu profesionální sociální práce ve srovnání se situacemi v osobním životě.

Na základě získaných informací z rozhovorů je zřejmé, že sociální pracovníci přikládají význam několika konkrétním činnostem, které vnímají jako klíčové při výkonu profesionální sociální práce. V následující části jsou uvedeny tyto činnosti, které sociální pracovníci nejčastěji zmiňovali.

6.3.1 POROZUMĚNÍ ROZDÍLŮ: CHOVÁNÍ PŘI PRÁCI VS. OSOBNÍ SITUACE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ

Tato kapitola se zabývá analýzou dat, týkající se rozdílů v chování sociálních pracovníků při řešení situací v pracovním prostředí ve srovnání při řešení situací v osobním životě. Cílem této části je lépe porozumět, jak se jejich chování liší v závislosti na prostředí.

Odpovědi respondentů byly různorodé. Čtyři z nich uvedli, že jejich chování v profesionálním a osobním životě je shodné a není mezi nimi žádný markantní rozdíl. Respondenti argumentovali tím, že jejich hodnoty pro výkon sociální práce, které přinášejí do své práce, jsou pevně zakotveny v jejich osobním přesvědčení a životě.

(R1): *„Jak se liší? Ty jo to nevím, to si myslím, že když někdo i mimo práci by potřeboval nějakou pomoc, tak si myslím, že jsem schopná taky jako nabídnout pomoc, když mohu.“*

(R3): *„Já bych řekla, že u mě se to ani neliší. Já jsem furt taková autentická, takže jako jak jedním doma, tak většinou jedním i v práci.“*

Naopak dva respondenti uvedli, že jejich chování na poli profesionálním je zcela odlišné a nijak se neprotíná s osobními situacemi. Tyto rozdíly vyvozují z nutnosti dodržování profesních zákonů a standardů. Dále zdůvodňují povinnost udržovat si odstup od emocí klienta a vlastních emocí při práci. Respondenti argumentovali tím, že v profesionálním prostředí musí jejich chování vycházet z etických a odborných norem, zatímco v osobních životě mohou reagovat na situace na základě vlastních emocí a hodnot.

(R2): *„Tak samozřejmě, v práci se musíme řídit zákony a na vše máme předem předpisy, což teda v osobním životě úplně tak jako nemusíme.“*

(R6): *„No určitě liší, teďka přemejšším, jestli se mi to někdy prolíná. Ted' asi už jako v současné době, ne. Prostě přepnu, prostě jdu do práce, tak přepnu. Doma jsem někdo jiný, doma jsem (jméno), tady jsem sociální pracovník.“*

Z analýzy dat lze říci, že první skupina respondentů, tedy ti, kteří považují své chování v profesionálním i osobním životě za shodné, že jejich hodnoty a přesvědčení jsou zakotveny v jejich osobním životě, z kterého je přenáší do profesního života. Druhá skupina, tedy ti, kteří odlišují své chování v profesionálním a osobním životě, zdůrazňují důležitost dodržování zákonů, standardů a etických norem. Dále také zmiňují důležitost udržování odstupů od osobních emocí a emocí klientů. Celkově lze říci, že postoj k vlastní profesionalitě se může měnit v závislosti na vnímání vztahu mezi osobním a profesním životem. Někteří respondenti vnímají profesionalitu v autentičnosti, v projevu upřímnosti, zatímco jiní vidí profesionalitu v dodržování etických a odborných norem.

6.3.2 EMPATIE A TRPĚLIVOST

Tato kapitole se věnuje hlubšímu porozumění, jak sociální pracovníci vnímají empatii a trpělivost jako klíčovou činnost v jejich práci. Empatie v sociální práci je vnímaná jako

schopnost vcítit se do klienta, což umožňuje lépe navazovat vztahy s klientem, porozumět jeho situaci, efektivně komunikovat a budovat důvěru. Trpělivost je respondenty vnímána jako důležitý prvek při budování dlouhodobých vztahů s klienty a hraje klíčovou roli při respektování klienta a aktivním naslouchání. Při analýze dat bylo zjištěno, že všichni respondenti kladou důraz na význam empatie a trpělivosti při výkonu sociální práce.

(R1): *„Tak určitě správněj sociální pracovník by měl bejt empatickej. Klíčové no ... Klíčový je být empatický a mít vždycky jako za hlavní jako chtít dobro pro toho klienta a snažit se mu poradit a pomoci.“*

(R2): *„Klíčové, no určitě ta profesionalita je tam strašně důležitá. Ono pak i takové to sociální cítění, porozumění, empatie a rozhodně nesmí chybět chuť pomáhat.“*

(R5): *„Sociální pracovník by měl vlastně k nim přistupovat během toho rozhovoru s určitou trpělivostí a měl by být dobrým rádcem tý rodině, třeba když tady máme sezení ohledně uzavírání smlouvy. Tam je to asi úplně nejvíc o té trpělivosti.“*

„Taky je ta každodenní práce o tý trpělivosti, protože ty situace tady vlastně jsou někdy strašně náročné a když pracujete s tím klientem tak vlastně vidíte, že tu trpělivost musíte mít co největší.“

(R6): *„Ne každý se na tuhle práci hodí, je to hodně o empatii a soucítění s druhýma.“*

Na základě analýzy dat můžeme říci, že trpělivost a empatie jsou důležitými prvky v profesní identitě. Respondenti vnímají trpělivost a empatii jako základní schopnosti pro budování vztahu a důvěry s klientem a efektivní komunikaci. Tyto schopnosti nejen ovlivňují kvalitu poskytovaných služeb, ale také formují postoj sociálních pracovníků k jejich profesionální roli ve vztahu ke klientům. Lze tedy říci, že empatie a trpělivost je zásadní nejen pro úspěšné vykonávání sociální práce, ale také formují vnímání profesionality.

6.3.3 PRŮBĚŽNÉ VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Tato kapitola se zabývá důležitostí průběžného vzdělávání v oblasti sociální práce a jeho roli ve formování nových dovedností a schopností sociálního pracovníka. Někteří respondenti v rozhovoru zmínili, že podle nich vzdělávání hraje důležitou roli při rozvoji sociálních pracovníků, aby byli schopni úspěšně reagovat na potřeby klientů a pomáhat při řešení náročných situací. Dále také respondenti zmiňovali důležitost kombinace získaných

teoretických poznatků s praktickými dovednostmi, díky kterým sociální pracovníci získávají komplexní přístup ke klientům.

(R2): *„Důležitý je určitě vzdělávání. Myslím, že práce v sociální oblasti je spojená s celoživotním vzděláváním. Třeba každou chvíli musíme jezdit na nějaký školení a tak.“*

(R3): *„Podle mě takové ty základní věci ze školy samozřejmě musíte znát, třeba zákony – zákon o sociálních službách. Ale prostě musí to být i v tom člověku, člověk musí nějak to všechno vnímat, no. A tím je v tomhle oboru profesionál, když se do toho dokáže opravdu ponořit, a ne jenom tu svoji práci odbýt jako třeba ve fabrice, že si odmakáš směnu, je ti to úplně jedno a pak jdeš domů.“*

(R5): *„Když bych to vzala, třeba když jsem dělala sociální školu a třeba nám, já nevím, říkali něco ohledně zklidňování klienta nebo prostě různé případy nám promítali, tak jsem prostě věděla, že někdy v praxi jsme třeba přistupovali úplně jakoby k jiný metodě tady.“*

Z analýzy rozhovorů vyplývá, že průběžné vzdělávání v oblasti sociální práce je vnímáno jako důležité pro profesní růst, rozvoj profesních dovedností a schopností. Vzdělávání umožňuje sociálním pracovníkům získávat nové poznatky, jak reagovat na potřeby klientů a jak efektivněji řešit náročné situace. Je kladen důraz na propojení teoretických poznatků a praktickými dovednostmi, což umožňuje získat komplexní a hloubkový vhled do práce sociálních pracovníků. Průběžné vzdělávání sociálních pracovníků tedy přispívá k posílení profesní identity a vnímání vlastní profesionality.

6.3.4 HRANICE VE VZTAHU SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA S KLIENTEM

Tato kapitola se zaměřuje na důležitost vymezení hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem. Hranice ve vztahu s klientem hrají klíčovou roli v udržování profesionálního chování v oblasti sociální práce. Důležitou činností, kterou sociální pracovníci zmiňovali při rozhovoru, bylo stanovení správných hranic s klientem, které zahrnuje otázku soukromí a důvěrnosti informací ze strany sociálního pracovníka.

(R3): *„Protože spousta z těch klientů je třeba v té situaci, kdy teďka to prožívají jako hluboce, kdežto s téma dětma si opravdu musíte vytvořit takový jako trošku přátelskej vztah, aby vás braly, aby s vámi jakoby dokázaly navázat nějaký právě i ten vztah, aby pak dokázaly potom třeba i sdělit nějaký ty informace důležité pro vás potom.“*

(R5): „*Takže když člověk jakoby cítí, že to dělá opravdu jako srdcem a že ho ta práce něčím naplňuje, tak pak už asi podle mě není takový problém jakoby si udržet nějaký svoje hranice a prostě jednat profesionálně, ale zároveň vlastně i jako osobně.*“

Z výpovědi respondentů lze konstatovat, že sociální pracovníci kladou velký důraz na vymezení hranic ve vztahu s klientem. Respondenti zmiňují, že předem nastavené, jasné dané hranice, jsou nezbytné pro zachování profesionálního vztahu a důvěry mezi pracovníkem a klientem, což vede k úspěšné spolupráci a sdílení důležitých informací. Vnímání a respektování hranic ve vztahu s klientem přispívá k posílení profesní identity a tomu, jak sociální pracovníci vnímají svojí roli a vlastní profesionalitu v oblasti sociální práce.

6.3.5 DVO3: DÍLČÍ VÝZKUMNÝ ZÁVĚR

Na základě analýzy dat lze odpovědět na otázku „Co sociální pracovníci dělají za účelem profesionality v sociální práci?“, že sociální pracovníci podnikají několik opatření za účelem zvýšení úrovně profesionality v sociální práci. Mezi klíčové činnosti patří průběžné vzdělávání, které slouží jako nástroj pro rozvoj dovedností a schopností při práci s klienty. Dále kladou důraz na stanovení si hranic ve vztahu s klientem a využívání schopnosti empatie a trpělivosti. Celkově respondenti vnímají význam kombinace teoretických znalostí a praktických dovedností pro poskytování profesionální sociální práce.

6.4 EMOCIONÁLNÍ POSTOJ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA K PROFESIONALITĚ

Tato kapitola zkoumá emociální složku sociálních pracovníků a analyzuje emoce, které prožívají respondenti během výkonu své profesionální sociální práce. Dále zjišťuje, jak emoce ovlivňují jejich profesionální chování a jak se zvládají vypořádávat s emočně náročnými situacemi. Zároveň se kapitola zaměřuje na postoj sociálních pracovníků k vlastním emocím a jejich vlivu na výkon profesionální práce. Tato kapitola se snaží najít odpověď na výzkumnou dílčí otázku „Co sociální pracovníci prožívají při výkonu profesionální sociální práce?“ Respondenti vyjádřili rozmanité emocionální prožitky, které jsou blíže specifikované v následujících kapitolách.

6.4.1 EMOCE

Z analýzy získaných dat vyplynulo, že respondenti při své práci prožívají širokou škálu emocí, které zahrnují jak pozitivní emoce, tak negativní. Do pozitivních emocí se řadí

zejména radost, kterou respondenti pociťují při práci s klienty či při dosažení úspěchu v procesu řešení klientovo situace. Zároveň však respondenti uvedli, že jejich práce je také spojená s negativními emocemi, které jsou spojené například s frustrací, stresem, nadměrné pracovní zátěže či přebytné byrokracie. Někteří respondenti dokonce uvedli, že v některých situacích prožívají lítost nad osudy klientů. Následují citace respondentů blíže ilustrují emoce, které prožívají při výkonu profesionální sociální práce.

(R1): *„Momentálně je to vyčerpání z přetíženosti. Mám teď hrozně moc práce...“*

(R2): *„Někdy pozitivní a někdy negativní, zase záleží samozřejmě, s kým člověk pracuje. Ale musím říct, že tady na tom oddělení poradenství převažují spíše ty pozitivní emoce bych řekla. Pokud mám na mysli tu práci s klientama, pokud nemyslím, tu byrokracii, která je tady na nás naložená, tam ty emoce jsou teda jenom negativní. Ale co se týče práce s těma klientama, tak pracuji tady s těma, který chtějí něco dělat se sebou, který se chtějí vzdělávat, takže s těma práce je fajn, takže tam mám většinou radost z toho, že se něco podařilo. Nevím, někdy tady prožívám třeba i lítost musím říct, protože někdy jsou třeba ty příběhy lidí tak hrozný, že to moc se člověk neubrání i nějaké emoci. Někdy třeba se při té práci objeví i zloba nebo vztek.“*

(R3): *„Já bych řekla, že tady těch emocí je občas jako hodně, že jak radost, tak i jakoby se tady objevuje nějaký smutek, i strach o ty děti. Takže člověk tady těma emocema tak jako prochází, ale většinou jsou to spíš takový hezký emoce, že tady máte prostě radost z toho, že se jim třeba něco povedlo.“*

(R6): *„No nejčastěji bych asi řekla radost. Radost je z té práce s klientama, to je to, co mě prostě baví, důvod, proč to dělám, tam je vždycky taková ta okamžitá zpětná vazba, takže to mě na tom baví, na té práci. Naopak pracovat s pracovníci, které jsou tady třeba 10 let a jsou zvyklý, mají zažitý nějaký jako praxe a teď já přijdu a řeknu, ne, takhle se to dělat nebude, budeme to dělat v souladu se zákonem a s vyhláškou, tak jako to neustálé dohadování s nima to ve mně vyvolává vztek.“*

Z analýzy rozhovorů vyplývá, že sociální pracovníci při výkonu profesionální sociální práce prožívají širokou škálu emocí, které zahrnují jak pozitivní, tak negativní emoce. V kontextu vnímání postojů vlastní profesionality lze říci, že sociální pracovníci vnímají svoji profesionalitu převážně kladně, ačkoliv uvědomují si náročnost a výzvy spojené

s jejich prací. Jejich přístup k výkonu profesionální sociální práce je motivovaný nejen profesním závazkem, ale také osobními hodnotami a emocemi.

6.4.2 EMOČNĚ NÁROČNÉ SITUACE

Při analýze dat se ukázalo, že respondenti prožívají různé emoce a také, že každý z respondentů při své práci zažívá různé emočně náročné situace. Při výkonu profesionální sociální práce respondenti využívají různé strategie zvládnání emočně náročných situací. Většina respondentů uvedla, že je klíčové zachování profesionálního vztahu s klienty, což zahrnuje minimalizování projevů osobních emocí ze strany pracovníka. Zároveň někteří respondenti také uvedli důležitost striktního oddělení pracovního života od osobního, tedy že v momentě, co odejdou z práce, věnují se osobním zájmům a využívají různé způsoby relaxace jako efektivní prostředky odreagování se od emočně náročných prožitků spojených s prací. Následující citace respondentů blíže představují konkrétní příklady, jak sociální pracovníci pracují na vyrovnávání se s emocemi v náročných situacích.

(R1): *„No rozhodně by ten klient neměl nikdy pocítit nějaké moje, já nevím napětí. Vůči tomu klientovi být vstřícný. No, ať už prožívám nějaké emoce – jakékoliv, tak by se neměly míchat do té pracovní činnosti, měla bych být k tomu klientovi vždycky jako nápomocná a nepromítat do toho svoje osobní problémy.“*

(R2): *„No snažím se zvládat, no tak já jsem povahově klidná, takovej introvert, takže já to většinou ty emoce potlačím a ani se mi nestává, že bych potom někde vybuchla. To asi není dobře, ale prostě snažím se to nějak ustát a rozhodně nějaký ty školení asertivity v tom pomáhají.“*

(R3): *„No v první řadě se vždycky musím nadechnout a uvědomit si, jako co se stalo a pak se snažím jednat v klidu, snažím se jako hodně vysvětlovat, proč to třeba nastalo a podobně.“*

(R4): *„Tak já třeba osobně mám dost trpělivosti, takže když mě někdo nebo něco naštvě, tak mě to za chvíli přejde, protože vím, že se taky jednou dostanu po pracovní době domů a zase mám věci, který mě jako nějak naplňují zase jinak. Takže se zase srovnám a že se mám jako na co těšit.“*

(R5): „No, když to tak vezmu, tak chodíme hodně na kurzy, potom máme pravidelné supervize se supervizorem. A třeba supervizor se nás snaží nasměrovat, co bysme vlastně v naší práci měli dělat, aby třeba nedocházelo k vyhoření a dalším situacím. A samozřejmě je to taky potom to, že u mě je taky důležitý za tou prací třeba zavřít i dveře, vědět, že jedu domů k rodině, že ten čas mám oddělit. Že vlastně mám svoji práci, ale mám i svoji rodinu a snažit se třeba hodně chodit do přírody nebo třeba věnovat se nějaké zálibě, svému koníčku. Nenosit si hlavně tu práci.“

(R6): „Když přijedu domů, tak když vypnu z té sociální pracovnice, tak tam už to potom dokážu ze sebe setřást“

Z analýzy dat vyplynulo, že sociální pracovníci při výkonu své profese čelí různým emočně náročným situacím. Klíčovým aspektem v jejich přístupu k vlastní profesionalitě je schopnost oddělovat osobní emoce od pracovních situací a zachovat profesionální vztah s klientem. Respondenti ve svých výpovědích zdůrazňují důležitost minimalizovat projevy osobních emocí při práci s klientem. Aby se vyrovnali s emočně náročnými situacemi využívají různé strategie jako je relaxace, supervize, asertivita, aktivní trávení volného času apod. Tyto různé strategie pomáhají udržovat rovnováhu a zabránit vyhoření, což je klíčové pro zachování efektivity a profesionality při výkonu sociální práce.

6.4.3 DV04: DÍLČÍ VÝZKUMNÝ ZÁVĚR

Na dílčí výzkumnou otázku „Co sociální pracovníci prožívají při výkonu profesionální sociální práce?“ lze odpovědět, že sociální pracovníci prožívají širokou škálu emocí, zahrnující jak pozitivní emoce, jako je radost z efektivní práce s klientem, tak negativní, jako je frustrace z nadměrné byrokracie či lítost nad osudy klientů. Za klíčové pro výkon profesionální sociální práce považují oddělování osobních emocí od profesních situací a udržení si hranic ve vztahu s klientem. Respondenti zmiňují různé strategie vypořádávání se s náročnými situacemi, tyto strategie pomáhají udržovat emocionální rovnováhu a předcházet syndromu vyhoření, což je klíčové pro zachování profesionality při výkonu sociální práce.

6.5 RŮZNORODOST POSTOJŮ K PROFESIONALITĚ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA MEZI RŮZNÝMI PRACOVÍŠTI

Tato kapitola se zabývá zkoumáním odlišných postojů sociálních pracovníků k vlastní profesionalitě v závislosti na různých typech pracovištích sociální práce, a zda pracoviště nějak ovlivňuje profesionalitu sociálního pracovníka. Cílem je analyzovat, zda pracovní prostředí ovlivňuje vnímání postojů profesionality sociálního pracovníka. V této kapitole je hlavním záměrem nalézt odpověď na dílčí výzkumnou otázku: „Jak se liší postoj sociálních pracovníků k vlastní profesionalitě mezi různými sociálními pracovišti nebo v různých oblastech sociální práce?“

Někteří respondenti nebyli schopni poskytnout vlastní zkušenosti ohledně rozdílů v postojích sociálních pracovníků k vlastní profesionalitě v závislosti na různých pracovišti. Tuto neschopnost vysvětlují tím, že od nástupu do práce, pracují stále na stejné pracovní pozici, a tudíž nemají zkušenost s odlišnými pracovními prostředími, které by mohli ovlivňovat jejich postoj k profesionální sociální práci.

(R1): *„Jo takhle, no já nikdy nepracovala na nějakém jiném pracovišti, v nějaké jiné organizaci. Takže tohle úplně nedokážu posoudit.“*

Respondenti, kteří pracovali i na jiných pracovištích uvádí, že pracoviště, na kterém působí, výrazně ovlivňuje postoj k vlastní profesionalitě. Například respondent R2, pracující ve státní sociální správě, který nejprve pracoval na oddělení zprostředkování zaměstnání a nyní pracuje na oddělení poradenství vnímá kontrast mezi těmito dvěma odděleními. Na oddělení zprostředkování zaměstnání jako klíčové vnímá dodržování předem jasně daných zákonů a předpisů, na rozdíl na oddělení poradenství vnímá více lidský přístup. Také respondent uvádí odlišný přístup k interakcím s klienty, který umožňuje hlubší porozumění klientova problému a otevřenější komunikaci s klientem.

(R2): *„Jako rozhodně tam rozdíl je. Třeba, když srovnám ty pracoviště na tom zprostředkování a na tom poradenství, tak rozhodně tam rozdíl je, protože to má na tom zprostředkování se fakt člověk musí řídit jenom zákonem nebo hlavně zákonem. Samozřejmě je tam nějaká empatie, taky musí být, ale tam je to všechno tak nějak jako jasně dané pravidlo a tady na tom poradenství bych řekla, že se mi ten přístup jeví víc jako lidskej, že jo máme na ty lidi podstatně větší prostor, takže tam si s nima můžem povídat*

a ty lidi se vám můžou otevřít, takže my tam máme určitě větší prostor pro to, abysme jim nějak mohli pomoci.“

Respondent R3 vnímá, že každý sociální pracovník přistupuje ke své práci odlišně. Dále zmiňuje, že jsou patrné odlišné postoje k profesionalitě mezi různými pracovišti, což přispívá k různorodosti sociálních pracovníků. Tato různorodost může být přínosná, jelikož umožňuje vzájemné učení a výměnu zkušeností mezi sociálními pracovníky. To může vést ke zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb.

(R3): „Jo, tak určitě každéj člověk je jinej a každéj to bere trošku jinak tu svoji práci. Takže jo, viděla jsem, viděla jsem ty rozdíly. A když se chcete učit navzájem, tak vlastně vám to může pomoci jako zlepšit svoji vlastní práci.“

Respondent R6, který z dotazovaných měl nejvíce zkušeností s různými pracovišti zmiňuje vzdělání sociálních pracovníků a jeho vliv na postoj k profesionalitě. Zdůrazňuje, že pracoviště s vysokoškolsky vzdělanými sociálními pracovníky klade větší důraz na profesionalitu ve srovnání s pracovníky, kteří mají nižší vzdělání. Podle respondenta pracovníci s nižším vzděláním nepřistupují k sociální práci dostatečně profesionálně.

(R6): „Určitě setkala jsem se třeba, co jsem pracovala v předchozím zaměstnání. Tam byli vlastně všichni kolegové vysokoškolsky vzdělaný. To už je pro mě hodně velkej rozdíl v tom přístupu, že tam jsou opravdu zaměřeni na tu profesionalitu, kdežto ty lidi, kteří mají někdy jenom základní vzdělání nebo nedokončený středoškolský vzdělání, tak k tomu přistupují, jak oni sami říkají selským rozumem, a to mi přijde úplně teda špatně, že to prostě takhle to dělat nejde a je to potom hodně ten přístup vidět právě u těch klientů.“

Tato rozdílná perspektiva vyplývající z respondentovo zkušeností ilustruje, jak vzdělání sociálních pracovníků může formovat jejich přístup k práci a také jak může ovlivnit samotné poskytování sociálních služeb.

(R6): „Když je ten přístup profesionální, tak ty klienty někde se dá dovést, tam je vlastně princip sociální služby je hodně zjednodušený, aby žádný člověk sociální službu nepotřeboval, aby se dokázal osamostatnit. Když potom jsou to některý ty pracovnice, co pracujou selským rozumem, tak je to vlastně jenom opečovávání. Jsou to takové, když budu hodně ošklivá, uklízečky, svačkářky, ale vlastně neposouvají toho klienta a ani nepracujou na udržení těch jejich aktuálních schopností.“

6.5.1 DVO5: DÍLČÍ VÝZKUMNÝ ZÁVĚR

Na otázku „Jak se liší postoj sociálních pracovníků k vlastní profesionalitě mezi různými sociálními pracovišti nebo v různých oblastech sociální práce?“ lze odpovědět, že postoj sociálních pracovníků se liší v závislosti na typu a charakteru pracoviště. Z výše uvedené analýzy dat lze říci, že postoj k profesionalitě sociálního pracovníka může být výrazně ovlivněn pracovištěm, na kterém pracuje. Respondenti, kteří měli zkušenost s prací na více pracovištích často vnímali rozdíly v přístupu k práci a v postojích k profesionalitě. Rozdíly v postojích k profesionalitě mezi pracovišti mohou být přínosné a mohou poskytnout sociálním pracovníkům vzájemné učení a výměnu zkušeností. Různorodost mezi pracovišti může přispět ke zlepšení kvality poskytovaných služeb a podpořit inovace v oblasti sociální práce.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce podrobně zkoumá postoj sociálních pracovníků k vlastní profesionalitě prostřednictvím analýzy rozhovorů se sociálními pracovníky působícími v oblasti sociální práce. V rámci této práce bylo realizováno šest hloubkových rozhovorů s cílem odhalit postoj respondentů k vlastní profesionalitě. Hlavním cílem této bakalářské práce bylo najít odpověď na hlavní výzkumnou otázku: „Jaký postoj mají sociální pracovníci k vlastní profesionalitě?“

I přestože respondenti v některých částech rozhovoru hovořili spíše obecně o profesionalitě v sociální práci než o svém vlastním vnímání profesionality, identifikované klíčové aspekty a faktory nabízejí cenné poznatky o tom, co ovlivňuje postoje k profesionalitě sociálních pracovníků. V rámci odpovědi na hlavní otázku lze konstatovat, že postoj sociálních pracovníků k profesionalitě je multidimenzionální a je ovlivněn několika klíčovými aspekty a faktory. Za klíčový aspekt při formování postojů k vlastní profesionalitě při výkonu sociální práce lze řadit vzdělání. Respondenti zdůrazňovali, že vysoká úroveň vzdělání umožňuje lepší porozumění klientovi, jeho potřebám a problémům a umožňuje efektivnější poskytování podpory, péče a pomoci. Dále za důležitý aspekt přispívající k profesionálnímu výkonu sociální práce bylo identifikováno respondenty dodržování zákona o sociálních službách, standardů, pravidel organizace a předpisů. Odborné znalosti a motivace k práci byly také zmiňovány respondenty jako důležitý aspekt ovlivňující jejich postoj k vnímání profesionality. Naopak za negativní aspekt, který respondenti identifikovali, je považovaný stres, který může narušit dosažení vysoké úrovně profesionality.

Při zkoumání postojů sociálních pracovníků k vlastní profesionalitě byly tyto postoje rozděleny do tří hlavních složek – emocionální, kognitivní a behaviorální. Tyto složky byly následně analyzovány a prozkoumány pro lepší identifikaci jednotlivých aspektů ovlivňující postoj k vnímání vlastní profesionality. Při analýze emocionální složky postojů bylo zjištěno, že sociální pracovníci při výkonu profesionální práce prožívají širokou škálu emocí zahrnující jak pozitivní emoce, tak i negativní jako je stres či frustrace. Dále bylo zjištěno, že schopnost zvládat emočně náročné situace je klíčová pro profesionální sociální práce a má významný vliv na kvalitu poskytování sociálních služeb. Na základě analýzy dat bylo zjištěno, že kognitivní složka postojů zahrnuje negativní emoce spojené s nadměrnou byrokracií a s obavami ze zneužívání sociální pomoci.

Behaviorální složka postoje sociálních pracovníků byla analyzovaná v kontextu konkrétních činností, které sociální pracovníci vykonávají za účelem profesionální sociální práce. Mezi tyto klíčové činnosti sociální pracovníci řadili empatii, trpělivost, poskytování rychlé pomoci klientovi, průběžné vzdělávání v oblasti sociální práce a stanovení pevných hranic ve vztahu s klientem.

V rámci analýzy postojů respondentů k vlastní profesionalitě se ukázalo, že pracoviště má významný vliv na postoj sociálního pracovníka k vlastní profesionalitě. Respondenti, kteří měli zkušenost se sociální prací na více pracovištích, uvedli, že vnímali rozdíly v přístupu k práci a postoji k profesionalitě mezi různými pracovišti. Různé postoje k profesionalitě mezi pracovišti mohou být přínosné a mohou přinést vzájemné učení, výměnu zkušeností, které mohou vést ke zlepšení vnímání vlastní profesionality a zlepšení kvality sociálních služeb.

Celkově lze tedy říci, že postoj sociálního pracovníka k vlastní profesionalitě je komplexní a dynamický. Profesionalita je neustále se vyvíjící proces, který je ovlivněn mnoha faktory. Získané poznatky výzkumné části této práce mohou posloužit: (1) Jako podklad k případnému zlepšení výuky a vzdělání sociálních pracovníků – na základě pochopení postojů vlastní profesionality mohou být vytvořeny lepší vzdělávací materiály, které budou lépe reflektovat téma profesionality a její důležitosti v sociální práci. (2) Podpora profesní identity – sociální pracovníci mohou díky výsledkům lépe pochopit vlastní profesní identitu a důležitost jejich postoje ve společnosti. (3) Posílení vztahů s klienty – lepší porozumění postojů sociálních pracovníků k vlastní profesionalitě může vést ke zlepšení vztahů s klienty. (4) Další výzkum a studie – tento výzkum může posloužit jako základ pro další prozkoumání tohoto tématu, může identifikovat oblasti, na které je třeba se více zaměřit.

Celkově výsledky této práce mohou přispět k hlubšímu porozumění, jak sociální pracovníci vnímají důležitost profesionality v sociální práci a jak se staví k vlastní profesionalitě. Získané poznatky v této práci poskytují podněty pro další diskusi a reflexi v oblasti sociální práce a mohou poskytnout základ pro další výzkum v oblasti profesionality sociální práce.

RESUMÉ

Bakalářská práce se zaměřila na profesionalitu sociálních pracovníků. Práce je rozdělena na dvě části. První část této práce se věnuje teoretickým poznatkům, definuje základní pojmy spojené s tímto tématem. Druhá část se zabývá metodologií a popisuje jednotlivé fáze přípravy realizace výzkumu. V této části práce jsou také následně interpretována zjištěná data získaná z provedeného výzkumu. Cílem této práce bylo nalézt odpověď na hlavní výzkumnou otázku: „Jaký postoj mají sociální pracovníci k vlastní profesionalitě?“

Výzkumná část se zaměřuje na klíčové aspekty a jak postoj k profesionalitě je ovlivněn emocionální, behaviorální a kognitivní složkou. Kognitivní složka reflektuje negativní názory sociálních pracovníků. Emocionální složka postojů ukazuje širokou škálu emocí, kterou sociální pracovníci prožívají při výkonu sociální práce. Behaviorální složka identifikovala klíčové činnosti pro výkon profesionální sociální práce. Mezi další klíčové faktory formující profesionální postoj sociálních pracovníků k praxi patří vzdělání, osobní zkušenosti, praxe v oboru. Celkově postoj sociálních pracovníků k vlastní profesionalitě je komplexní a dynamický.

SUMMARY

The bachelor thesis focused on the professionalism of social workers. The thesis is divided into two parts. The first part of this thesis is devoted to theoretical knowledge, defining the basic concepts related to the topic. The second part deals with the methodology and describes the different stages of the preparation for the implementation of the research. The second part also interprets the collected data from the conducted research. The aim of this thesis was to find an answer to the main research question: "What attitude do social workers have towards their own professionalism?"

The research part focuses on key aspects and how attitudes towards professionalism are influenced by emotional, behavioral, and cognitive components. The cognitive aspect reflects negative views of social workers. The emotional component of attitudes shows a wide range of emotions that social workers experience when performing social work. The behavioral component identified key activities for the performance of professional social work. Other key factors shaping the professional attitude of social workers towards their practice include education, personal experiences, and practical experience in the field. Overall, the attitudes of social workers towards their own professionalism are complex and dynamic.

SEZNAM LITERATURY

- BANKS, S. 1995. *Ethics and values in social work*. London: Macmillan Press
- FREEMAN, R. 1979. The Overeducated American. In: PETRUSEK, M. a kol. 1996. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum.
- GREENWOOD, E. 1957. *Attributes of a profession*. Published by: Oxford University Press.
- HAELY, K. 2022. *Social Work Theories In Context: Creating Frameworks For Practise*. London: Bloomsbury.
- HAYESOVÁ, N. *Základy sociální psychologie*. Praha: Portál.
- KŘIVOHLAVÝ, J. 2011. *Stárnutí z pohledu pozitivní psychologie: Možnosti, které čekají*. Praha: Grada Publishing a.s.
- MATOUŠEK, O. a kol. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- MATOUŠEK, O. 2008. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- MÁTEL, A. 2019. *Teorie sociální práce I.: Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing a.s.
- NEČASOVÁ, M. 2003. *Profesní etika*. In: *Metody a řízení v sociální práci*. 1. vydání. Praha: Portál.
- PAYNE, M. 2016. *Modern Social Work Theory*. Oxford: Univerzity press.
- ŘEZNIČEK, I. 1994. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.
- VÁGNEROVÁ M. 2004. *Základy psychologie*. Praha: Karolinum.

Internetové zdroje

- BROWN, T., O'DONOVAN, R., GRIEVE, A., YU, M. L., ROSS, B., OLIARO, L., ETHERINGTON, J. 2023. Reflective-Thinking and Resilience as Predictors of Professionalism in Master of Social Work Students. *Journal of Social Work Education*, 59(4), 1125–1145.
- FLÍDROVÁ, M., OPATRŇ M. 2014. Role hodnot v identitě sociálních pracovníků. *Sociální práce. / Sociálna práca*, 2/2014. s. 118–126.
- GRISE-OWENS, E., OWENS, L. W., MILLER, J. J. 2016. Recasting Licensing in Social Work: Something More for Professionalism. *Journal of Social Work Education*, 52(S1), s. 126–133.

- KOŤA, J. 2018. *Sociální psychologie – úvod do studia (příspěvky k porozumění mezilidským vztahům)*. [online]. [cit. 29.9.2023]. Dostupné z: https://kped.ff.cuni.cz/wp-content/uploads/sites/168/2020/12/opora_socialni_psychologie_2018.pdf
- MAZUROVÁ, A. 2021. Profesionalizace sociální práce z pohledu sociálních pracovníků. *Sociální práce. / Sociální práce*, 5/2021.
- MUSIL, L. 2008. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. *Sociální práce/Sociální práce*. 2/2008, 60-70.
- NAVRÁTIL, P., MUSIL, L. 2000. *Sociální práce s příslušníky menšinových skupin*. Sociální studia 5, sborník prací FSS MU. [online]. [cit. 9.9.2023]. Dostupné z: <http://www.socstudia.fss.muni.cz/dokumenty/080404095539.pdf>
- Prohlášení Mezinárodní federace sociálních pracovníků o etických principech*. [online]. [cit. 19.07.2023]. Dostupné z: [Eticke kodexy v SP - material.pdf \(jabok.cz\)](http://www.jabok.cz/eticke_kodexy_v_sp_-_material.pdf)
- ZAJACOVÁ, M. 2014. Profesionální sociální pracovník v současné společnosti. *Sociální práce / Sociální práce*, 3/2014, 8-10.
- ZAJACOVÁ, M. 2014. *Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce*. Praha: MPSV. [cit. 28. 9. 2023]. Dostupné z: [Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce \(mpsv.cz\)](http://www.mpsv.cz/systemova_podpora_profesionalniho_vykonu_socialni_prace)
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*. [on line]. Praha: MPSV ČR [cit. 20.7.2023]. Dostupné z: [a538a1ee-153e-a989-b2b5-c62ae97d5262 \(mpsv.cz\)](http://www.mpsv.cz/a538a1ee-153e-a989-b2b5-c62ae97d5262)
- ZHÁNĚL, J. 2014 *Metodologie výzkumné práce*. Brno: Masarykova univerzita. [cit. 28. 10. 2023]. Dostupné z: [Metodologie výzkumné práce \(muni.cz\)](http://www.muni.cz/metodologie_vyzkumne_prace)

PŘÍLOHY

Téma	Otázky
<p>1. Úvod</p> <p>Představení výzkumu</p> <p>Představení respondenta</p>	<p>Prostředí výzkumu, téma výzkumu, účel rozhovoru.</p> <p>Zajištění anonymity a informovaného souhlasu.</p> <p>Informace o respondentovi</p> <p>Vzdělání, praxe, zaměstnání</p>
<p>2. Výzkumná část</p> <p>Profesionalita v sociální práci</p>	<p>Jak byste definoval/a pojem profesionalita v kontextu sociální práce?</p> <p>Mohl/a byste uvést konkrétní příklad, v jaké situaci jste cítil/a, že jste projevil/a vysoký stupeň profesionality?</p>
<p>Kognitivní složka postojů</p>	<p>Jaké aspekty považujete za klíčové pro výkon profesionální sociální práce?</p> <p>Jak ovlivňují vaše myšlenky, názory a pohledy na sociální práci vaši každodenní pracovní činnost?</p>
<p>Behaviorální složka postojů</p>	<p>Můžete popsat konkrétní činnosti, které podle vás vyjadřují profesionální postoj v přístupu k profesionální práci?</p> <p>Jak se liší vaše chování v profesionálních situacích ve srovnání s chováním v osobních situacích?</p>
<p>Emocionální složka postojů</p>	<p>Jaké emoce prožíváte při výkonu profesionální sociální práce?</p> <p>Jak se snažíte pracovat s emocemi, které vznikají při řešení náročných situacích při výkonu sociální práce?</p>
<p>Aspekty a faktory ovlivňující</p>	<p>Jaké faktory nejvíce ovlivňují vaše postoje</p>

postoje sociálních pracovníků	k práci v sociální oblasti?
Postoje k profesionalitě mezi různými pracovišti sociálních služeb?	Máte zkušenost s tím, jak různá pracoviště ovlivňují postoj k výkonu profesionální sociální práce?
3. Závěr	Chtěl byste na závěr k tomuto tématu něco dodat, co myslíte že je důležité?

Příloha 1: Interview Guide