

Jihočeská universita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra psychologie

Bakalářská práce

Osobnostní kvalifikace sociálního pracovníka

Vedoucí práce: PhDr. Ing. Marie Lhotová, Ph.D.

Autor práce: Lukáš Martinů
Studijní obor: SCHP – prezenční studium
Ročník: 3.

2013

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracoval samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě (v úpravě vzniklé vypouštěním vyznačených částí archivovaných Teologickou fakultou) elektronickou cestou, ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou, byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských prací a systémem na odhalování plagiátů.

Datum: 26. března 2013

Lukáš Martinů

Poděkování: Děkuji PhDr. Ing. Marii Lhotové, Ph.D. za odborné vedení mé bakalářské práce.

Obsah:

Úvod	6
1. Vymezení sociální práce	8
1.1 Cíle sociální práce	8
1.2 Principy a hodnoty v sociální práci	9
1.2.1 Principy a hodnoty v sociální práci podle BIESTEKA	9
1.2.2 Principy a hodnoty v sociální práci podle CLARKA	10
1.2.3 Etický kodex sociální práce	11
1.3 Kompetence v sociální práci	12
1.3.1 Platná soustava kompetencí pro Českou republiku	13
1.3.2 Kompetence sociálního pracovníka podle ZASTROWA	14
1.4 Vzdělání sociálních pracovníků	15
Shrnutí kapitoly	15
2. Teorie osobnosti	16
2.1 Definice pojmu osobnost	16
2.2 Struktura osobnosti	17
2.2.1 Psychické vlastnosti osobnosti	17
2.3 Kategorie rysů osobnosti	18
2.3.1 Emocionalita	18
2.3.2 Schopnosti	20
2.3.3 Postoje	22
2.3.4 Vůle a volní vlastnosti	23
2.3.5 Motivy	23
Shrnutí kapitoly	25

3. Osobnost sociálního pracovníka	26
3.1 Emocionalita a temperament sociálního pracovníka	26
3.2 Schopnosti sociálního pracovníka	29
3.2.1 Složení inteligence sociálního pracovníka	29
3.2.2 Kreativita sociálního pracovníka	31
3.3 Postoje sociálního pracovníka	32
3.3.1 Hodnoty sociálního pracovníka	33
3.3.2 Nežádoucí postoje sociálního pracovníka	33
3.4 Motivy sociálního pracovníka	35
3.5 Vůle a volní vlastnosti sociálního pracovníka	37
Shrnutí kapitoly	39
Diskuze a náměty k dalšímu zkoumání	40
Závěr	41
Seznam použitých zdrojů	43
Abstrakt	45

Úvod

Každá odborná profese klade na své pracovníky určité požadavky. Sociální práce je profese, ve které se objevují určitá specifika. Klienti se potýkají s rozličnými omezeními, mohou mít specifické potřeby, pohybují se v obtížných životních situacích. Proto i sociální pracovník, který s těmito klienty pracuje, musí mít určité vlastnosti, aby dokázal s těmito lidmi uspokojivě pracovat a dokázal jim tak pomáhat. Proto je žádoucí zabývat se tímto tématem, aby bylo možné říci, který jedinec má pro profesi sociálního pracovníka vlohy a který nikoliv. Na kvalifikaci sociálního pracovníka tak lze pohlížet jako na soubor vlastností a dovedností, které jsou pro toto povolání nezbytné a potřebné. Základní předpoklad představuje samozřejmě získané, zákonem určené minimální vzdělání v tomto oboru, který budoucímu pracovníkovi zajistí potřebné znalosti a v omezené míře i praktické dovednosti. Povahové rysy a osobnostní předpoklady člověka však již vzdělání příliš neovlivní. Tato práce se tedy bude zabývat právě osobností sociálního pracovníka, tedy tím, jaké psychické vlastnosti by měl dobrý sociální pracovník mít, aby tak odpovídal potřebám a požadavkům profese sociální práce.

V literatuře se lze často dočíst, že sociální pracovník má být komunikativní, empatický a trpělivý. Tyto a další vlastnosti jsou však pouze velmi stručně popsány vnějšími projevy určitých psychických rysů, které takové chování determinují. Cílem této práce je tedy vytvořit takový psychologický profil osobnosti dobrého sociálního pracovníka, který bude zahrnovat všechny psychické vlastnosti osobnosti potřebné pro tuto profesi.

Práce je členěna na tři hlavní kapitoly, které se dále dělí na další podkapitoly. První kapitola se věnuje vymezení samotné sociální práce, kde jsou uvedeny principy a hodnoty, na kterých tato profese staví. Rovněž jsou v této kapitole uvedeny kompetence, které představují určité vymezení rolí sociálního pracovníka. Pro tuto kapitolu je využita literatura zabývající se sociální prací.

Druhá kapitola je zaměřená na psychologický pojem osobnost, který je zde definován a rovněž jsou zde vymezeny psychické vlastnosti a jejich kategorie a další psychologické pojmy, které s osobností souvisí. Jako zdroje k této kapitole je využita především psychologická literatura, která se zabývá psychologií osobnosti, případně sociální psychologií.

Třetí kapitola se pak věnuje hledání konkrétních psychických vlastností, kterými by měl dobrý sociální pracovník disponovat. Jednotlivé vlastnosti jsou zde popsány a rovněž je zdůvodněna jejich důležitost.

Práce je teoretická, koncipovaná jako teoretický základ, z něhož vyplývají náměty pro další zkoumání, které budou uvedeny závěrečné diskuzi.

1. Vymezení sociální práce

MATOUŠEK (srov. 2001:10) definuje sociální práci jako akademickou společenskovědní multidisciplinární vědu, která se zabývá odhalováním a popisováním sociálních problémů ve společnosti a zároveň se snaží tyto problémy řešit a zmírňovat jejich dopad na občana. Zákon (srov. zákon č. 108/2006 sb., § 3) pak uvádí, že sociální práce je zaměřená na osoby, které jsou ohroženy nepříznivou životní situací, ztrátou svých schopností či jsou ohroženy jejich práva zejména z důvodu věku, špatného životního stylu nebo sociálně znevýhodňujícího prostředí, ve kterém se tyto osoby pohybují.

1.1 Cíle sociální práce

Stanovit univerzálně platný konkrétní cíl profese sociální práce je obtížné. Tato profese je velmi široká, zahrnuje spoustu cílových skupin obyvatelstva a rovněž se v různých zemích, kulturách i dobách liší přístupy k této profesi (srov. MATOUŠEK 2003:12). Pro různé oblasti sociální práce budou tedy platit různé cíle, nicméně v současné sociální práci se podle NAVRÁTILA (srov. 2001:11) řada autorů i asociací snaží definovat cíle sociální práce, které jsou založené na konceptu **sociálního fungování** a **životní situace**. Tento koncept je dle NAVRÁTILA (srov. 2001:12) založen na tom, že jedinec vstupuje do interakce se svým prostředím, ve kterém žije, a toto prostředí na něj klade určité požadavky. Požadavky prostředí pak mohou mít podobu rolových očekávání, které člověk musí naplnit, a dále také prostředí vytváří různé úkoly a problémy, které musí jedinec řešit. Pokud osoba tyto požadavky okolí zvládá, tak je vše v pořádku a hovoříme o optimálním sociálním fungování. V případě, že jsou však nároky sociálního prostředí vyšší než možnosti a schopnosti člověka tyto požadavky uspokojovat, nastává problém a tehdy přichází na řadu sociální práce. Koncept životní situace pak znamená posuzování osoby v kontextu s prostředím, individuálním problémem a situací, ve které se jedinec ocitá, a které vyplývají právě z narušeného sociálního fungování. Výhodnost tohoto konceptu spočívá právě v individuálním přístupu, který zaručuje zjištění a řešení skutečných potřeb a problémů klientů s využitím jejich vlastních schopností a předpokladů.

Cíl sociální práce, který je postaven podle tohoto konceptu, by tedy mohl znít: **Cílem sociální práce je nastolit optimální a funkční sociální fungování klienta.** Nebo také že, **cílem sociální práce je podpořit klienta k tomu, aby byl schopen zvládat řešit svoje problémy samostatně.**

1.2 Principy a hodnoty v sociální práci

Sociální práce je jako vědecká disciplína i jako praktická činnost založená na různých hodnotách a principech, které sociální práci charakterizují. Podle MATOUŠKA (srov. 2003:33) mají tyto hodnoty několik funkcí. Určují povahu sociální práce, vztahy mezi pracovníkem, klientem i širší společností, a dále také ovlivňují, jaká metoda bude pro práci s klientem zvolena.

Různí autoři uvádějí rozdílné klasifikace hodnot, nicméně všechny mají společné to, že klient je vždy brán jako jedinečná bytost, která má právo na své vlastní rozhodování a pracovník taková rozhodování akceptuje. Velký důraz je rovněž kladen na důstojnost a respekt ke klientovi bez ohledu na to, v jaké se nachází situaci a s jakými problémy se potýká.

1.2.1 Principy a hodnoty v sociální práci podle BIESTEKA

MATOUŠEK (srov. 2003:37) i NAVRÁTIL (srov. 2001:46) uvádějí seznam sedmi postojů a hodnot, které definoval F. BIESTEK a které určují, jak má sociální pracovník ke klientovi přistupovat a pracovat s ním.

1. Individualizace: Sociální pracovník musí s klientem pracovat bez jakýchkoliv předsudků a stereotypů (např. v případě, že klient spadá do určité specifické skupiny obyvatel) a uznat jeho jedinečnost a individualitu.

2. Vyjadřování pocitů: Sociální pracovník musí dát klientovi prostor a příležitost pro vyjádření jeho pocitů, a to jak pozitivních, tak i negativních.

3. Empatie: Sociální pracovník by se měl snažit vžít do klientovy situace, aby tak lépe pochopil jeho problémy a potřeby a mohl tak na něj adekvátně reagovat.

4. Akceptace: Sociální pracovník by měl akceptovat a respektovat klienta takového jaký je, včetně jeho negativních i pozitivních rysů a podporovat u něj vědomí jeho vlastní hodnoty a lidské důstojnosti.

5. Nehodnotící postoj: Sociální pracovník by neměl hodnotit a odsuzovat osobnost klienta. Měl by však klienta upozorňovat na jeho negativní chování či postoje, pokud je to v zájmu klienta a v zájmu další spolupráce.

6. Sebeurčení: Sociální pracovník by měl respektovat klientovo právo svobodně se rozhodovat a uznat klientovu samostatnost a zodpovědnost. Pouze v případě, že klient není schopen objektivně vidět následky svého rozhodnutí, může ho pracovník na toto upozornit (např. pokud by klientovo rozhodnutí znamenalo porušení zákona).

7. Diskrétnost: Sociální pracovník by měl informace, které od klienta získal, udržet v tajnosti a nikam je dále nešířit. Toto pravidlo lze porušit v případě, že klient souhlasí s poskytnutím informací o jeho osobě dalším pracovníkům, a to například z důvodu spolupráce sociálního pracovníka a klienta s dalšími institucemi či organizacemi. Toto pravidlo je důležité nejen kvůli své etické povaze, ale také proto, že pocit nedůvěry ze strany klienta může vést až k neochotě spolupracovat.

1.2.2 Principy a hodnoty v sociální práci podle CLARKA

Odlíšné pojetí hodnot v sociální práci definoval CLARK (srov. MATOUŠEK 2003:39) a nazval tento seznam hodnot **Pravidla pro dobrou praxi**.

1. Respektování klienta a úcta k němu.
2. Upřímnost, otevřenost a důvěryhodnost pracovníka ve vztahu ke klientovi.
3. Vzdělanost a dovednost pracovníka.
4. Pečlivost a ochota sociálního pracovníka.
5. Účinnost a užitečnost sociální práce.
6. Oprávněnost a legitimita, a to ve smyslu zaštitění sociálního pracovníka státem či jinou organizací.

7. Spolupráce a odpovědnost sociálního pracovníka.

8. Autorita a váženost sociální práce jako profese i dobré jméno sociálního pracovníka.

1.2.3 Etický kodex sociální práce

Mimo tyto výše uvedené seznamy hodnot a zásad, podle kterých by se měl sociální pracovník řídit, nesmí být ještě opomenut celkově ucelený přehled takovýchto pravidel chování, kterým je etický kodex. Podle MATOUŠKA (srov. 2003:41) je etický kodex sociálních pracovníků v České republice výsledkem práce asociace Společnosti sociálních pracovníků a je v platnosti od roku 1995. MATOUŠEK (srov. 2003:42) dále píše, že etický kodex má několik funkcí. V první řadě má díky svým pravidlům a normám chránit klienta před zneužitím moci, kterou sociální pracovník disponuje. Rovněž má ale chránit pracovníka, protože podle pravidel v kodexu obsaženém lze určit, zda sociální pracovník při práci s klientem postupoval správně. Kodex také udržuje identitu sociální práce jako profese.

Etický kodex sociální práce v České republice je rozdělen na dvě hlavní části.

1. V první části jsou obsaženy obecné **etické zásady**, které se zabývají hlavně otázkami lidských práv, důstojnosti jedince a respektem k individualitě každého člověka.

2. Druhá část obsahuje **pravidla etického chování sociálního pracovníka** ve vztahu:

- **Ke klientovi** - zde jsou opět zmíněna lidská práva a individuální přístup, dále také právo klienta využít všechny služby a možnosti, jež může sociální pracovník nabídnout.
- **K zaměstnavateli** – zde jsou uvedena pravidla chování, které se týkají zodpovědnosti v zaměstnání.
- **Ke kolegům** – obsahuje pravidla, které se týkají respektu ke kolegům a jejich případně rozdílných názorů.
- **Ke svému povolání a odbornosti** – zmíněna je zde hlavně nutnost sociálního pracovníka neustále se zdokonalovat a vzdělávat.
- **Ke společnosti** – sociální pracovník by se měl snažit o zlepšení sociální politiky státu a celkově o zlepšení kvality i podmínek života občanů.

(srov. *Internetový občasník Sociální revue*. Etický kodex sociálních pracovníků České republiky [online] Dostupné na WWW: <http://www.socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>).

Nutno však zdůraznit, že se objevují i autoři, kteří se s myšlenkou existence etického kodexu pro sociální práci příliš neztotožňují. MATOUŠEK (2003:42) píše, že tito autoři vytýkají etickému kodexu to, že samotná existence kodexu vede k exkluzi sociální práce jako profese a dále to, že kodex je pouze soubor pravidel, a nemůže tak obsáhnout všechny aspekty sociální práce. Rovněž tito autoři tvrdí, že kodexy jsou určeny pouze pro jednu konkrétní profesi, přestože je sociální práce vědou multidisciplinární. Podobně to vidí i ÚLEHLA (2005:114), který uvádí: „*etiku práce není možné vymezit nějakým kodexem. Respektive kodexy jsou užitečné k prvnímu seznámení a k prvnímu nahlédnutí do problematiky etického hodnocení práce, ale je to pouze zjednodušený model.*“

1.3 Kompetence v sociální práci

Kompetence lze obecně definovat jako pravomoce, oprávnění, či schopnosti, kterými jedinec disponuje ve vztahu ke svému zaměstnání, či funkci. Dle HAVRDOVÉ (srov. 1999:41) se v sociální práci kompetencemi rozumí zvládnutí požadavků vzdělávacích i zkušenostních a schopností realizovat cíle sociální práce s ohledem na etické zásady a hodnoty této profese. Na kompetence v sociální práci je tedy možné pohlížet jako na soubor dovedností pracovníka, které jsou pro výkon této profese nezbytné, nebo alespoň důležité. Tyto dovednosti jednak vyplývají z cílů a povahy sociální práce, ale také z ověřených postupů a zkušeností starších i zahraničních pracovníků. Význam kompetencí lze spatřovat zejména v tom, že jednak dále charakterizují povahu sociální práce i požadavky na pracovníka, a dále jsou-li kompetence zahrnuty do vzdělávání, je pak u pracovníků garantován určitý standard kvality poskytovaných služeb a rovněž dochází ke sjednocování osnov při vzdělávání i v přístupu k poskytování sociálních služeb.

1.3.1 Platná soustava kompetencí pro Českou republiku

Tato současně užívaná soustava šesti kompetencí je podle HAVRDOVÉ (srov. 1999:42) výsledkem práce týmu odborníků, jejichž cílem bylo vytvořit určité minimální standardy pro vzdělávání a cíle vyuky, a rovněž vytvořit soubor předpokladů pro dobrého sociálního pracovníka. Inspirací byl dokument britské Ústřední rady pro vzdělání a trénink v sociální práci z roku 1995, který obsahoval šest kompetencí, které byly upraveny pro poměry České republiky, následně otestovány v praxi a výsledkem je právě tato platná soustava, kterou HAVRDOVÁ (srov. 1999:45-97) popisuje takto:

1. rozvíjet účinnou komunikaci: Pracovník umí naslouchat a dokáže vytvořit podmínky, ve kterých mohou jednotliví klienti, skupiny klientů i komunity bez problémů hovořit a sdělovat své potřeby. Pracovník rovněž klienty motivuje ke spolupráci a podporuje je k žádoucí změně.

2. orientovat se a plánovat postup: Pracovník získává ve spolupráci s klienty či jinými odborníky přehled o potřebách klienta. Má přehled o zdrojích, které mohou tyto potřeby naplnit. Spoluprací s klienty stanovuje postup k naplnění potřeb, a rovněž dovede stanovit rizika a úskalí této spolupráce.

3. podporovat a pomáhat k soběstačnosti: Pracovník podporuje klienty k tomu, aby využili své vlastní síly a schopnosti k řešení problémů. Dále je pracovník vede k zodpovědnosti za své vlastní životy a chování a pomáhá jim zabezpečovat jejich práva.

4. zasahovat a poskytovat služby: Sociální pracovník zajišťuje přiměřenou úroveň podpory, kontroly a ochrany klienta, a rovněž se preventivně angažuje. Rozvíjí a udržuje spolupráci mezi jednotlivci, skupinami, komunitami a organizacemi.

5. přispívat k práci organizace: Pracovník odpovědně přispívá ke zlepšení práce organizace a zlepšuje účinnost služeb pro klienty organizací poskytované. Efektivně využívá všech zdrojů, které mu práce v organizaci poskytuje a spolupracuje s kolegy.

6. odborně růst: Pracovník konzultuje a řídí svůj odborný i osobní růst. Je schopen se profesionálně rozhodovat a spolupracovat tak, aby dosáhl vytyčených cílů ve stanoveném čase. Tím přispívá k pozitivním změnám ve svém oboru.

Takto definované kompetence jsou pouze stručně a obecně popsány požadované role sociálního pracovníka v praxi. MATOUŠEK (srov. 2003:16) uvádí, že každá z těchto

uvedených kompetencí je dále rozdělena do dílčích konkrétních kritérií, která je dále rozvádějí a zpřesňují je pro praktické využití. Tato kritéria pak dávají konkrétnější představu o tom, co která kompetence představuje a po pracovníkovi vyžaduje. Rovněž lze tyto kritéria považovat za nástroj, kterým lze ověřit, zda je kompetence skutečně naplněna. Teprve jsou-li tato kritéria splněna, pak lze hovořit o tom, že pracovník danou kompetencí skutečně disponuje.

1.3.2 Kompetence sociálního pracovníka podle ZASTROWA

Pro komplexnější představu o této problematice je uvedeno ještě další, rozsáhlejší a odlišné pojetí žádoucích kompetencí, které definoval ZASTROW a americká Rada pro vzdělávání v sociální práci (MATOUŠEK, 2003:15) a definuje následující zásady:

„1. Uplatňovat dovednost kritického myšlení v pracovním kontextu, včetně dovednosti uplatňovat teorii v praxi.

2. Pracovat v souladu s etickými principy sociální práce a s ohledem na pozitivní význam odlišnosti.

3. Být schopen profesionálně využívat vlastní osobnost.

4. Rozumět rozličným formám a způsobům utlačování; znát strategie, jimiž se dá dosahovat sociální a ekonomické spravedlnosti.

5. Rozumět historii sociální práce, znát její současnou podobu a významná témata.

6. Uplatňovat své znalosti při práci s cílovými skupinami na všech úrovních.

7. Uplatňovat své znalosti při práci se specifickými problémy.

8. Kriticky analyzovat a uplatňovat znalost biopsychosociálních činitelů, které ovlivňují vývoj jedince. Rozumět interakci mezi jednotlivci a sociálními systémy různých úrovní.

9. Analyzovat vliv sociální politiky na život klientů, sociálních pracovníků i organizací poskytujících sociální služby. Prokázat schopnost ovlivňovat zásady sociální politiky.

10. Hodnotit výsledky relevantního výzkumu a uplatňovat je v praxi. Umět navrhnout výzkumnou studii, analyzovat její výsledky a umět je sdělit jiným.

11. Umět zhodnotit empiricky vlastní činnost a činnost jiných relevantních subjektů.

12. Dokázat komunikovat s různými typy klientů, kolegů a s veřejností.

13. Umět poskytovat supervizi a konzultace v oblasti vlastní specializace.

14. Umět pracovat ve struktuře organizace a v systému poskytování sociálních služeb a dokázat prosazovat nutné organizační změny.“

1.4 Vzdělání sociálních pracovníků

Vzdělání představuje minimální předpoklad pro výkon profese sociální práce. Zákon (srov. zákon č. 108/2006 sb., § 110) přímo uvádí, jaké je nutné vzdělání pro výkon profese sociálního pracovníka. Specifikuje, které obory musí být do takového vzdělání zahrnuty a rovněž stanovuje, jaké je minimální vzdělání nutné pro tuto profesi. Konkrétně se jedná o obory sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, právo a sociální patologie. Minimální úroveň vzdělání je pak stanovena jako vyšší odborné. Tím je zajištěno, že absolvent takového vzdělání měl během studia prostor získat přehled o jednotlivých oborech, osvojit si teoretické základy těchto oborů a rovněž si osvojit všechny potřebné kompetence díky studijním praxím, které pomáhají studentům formovat jejich vrozené i získané schopnosti a dovednosti do patřičné úrovně a žádoucího směru (srov. HAVRDOVÁ 1999:13).

Shrnutí kapitoly

Z principů, hodnot a kompetencí uvedených v této kapitole vyplývá, že požadavky na sociálního pracovníka jsou: komunikativnost, schopnost empatie, tolerance a nehodnotící přístup, dále respekt ke klientovi, akceptace jeho specifík, názorů, požadavků a potřeb. Zmíněna je rovněž nutnost ochoty a otevřenosti pracovníka, a také tendence se neustále vzdělávat a zdokonalovat své dovednosti, protože právě dovednosti pracovníka tvoří nástroje pro úspěšnou práci s klientem.

2. Teorie osobnosti

Aby bylo možné zabývat se osobnostními předpoklady sociálního pracovníka, je nutné nejdříve tento pojem definovat a rovněž definovat další psychologické pojmy, které s osobností souvisí.

2.1 Definice pojmu osobnost

Různí autoři definují pojem osobnost rozdílně, a to podle toho, jak jednotliví psychologové k tomuto pojmu přistupovali a jak jej chápali. Existuje tak spousta definic osobnosti, které si jsou více či méně podobné. DRÁPELA (2008:14) definuje osobnost jako: „*dynamický zdroj chování, identity a jedinečnosti každé osoby.*“ NAKONEČNÝ (2009:10) vidí osobnost, jako: „*individuální celek dispozic k psychickým reakcím,*“ a také jako: „*vnitřní psychické uspořádání člověka, které determinuje jeho duševní život.*“ NAKONEČNÝ (srov. 2006:113) dále zdůrazňuje, že osobnost je otevřený celek. Tím rozumí, že osobnost je otevřena jednak vůči organismu jedince a také vůči sociálnímu životnímu prostředí a tvoří s nimi funkční jednotku. MIKŠÍK (srov. 2007:14) píše, že drtivá většina psychologických definic pojmu osobnost má společné následující body:

- Je zde zdůrazněn význam individuality a rozdílnosti v osobnosti každého jedince.
- Osobnost je zobrazována jako abstraktní pojem, jehož existence je logicky založena na pozorovaných projevech osobnosti v duševním životě člověka.
- Osobnost je chápána jako vývojový proces, který je ovlivněn řadou vnitřních a vnějších vlivů. Mezi tyto vlivy patří vnitřní genetické a biologické faktory, mezi vnější pak změny životního prostředí a sociální zkušenosti.
- Osobnost je chápána jako relativně stálá a stabilní napříč časem a situacemi. Představuje ty psychické rysy a vzorce chování jedince, které jsou konzistentní.

2.2 Struktura osobnosti

Podle NAKONEČNÉHO (srov 2009:135) je osobnost člověka složená z dílčích částí, které jsou nějak strukturované a tvoří tak u každého jedince jedinečnou a individuální osobnost. Různé psychologické teorie pak nahlíží na tyto prvky osobnosti v odlišných pohledech a lze tak rozlišit dva druhy názorů na složení lidské osobnosti. Psychologie rozlišuje modely osobnosti vertikální a horizontální. První typ, vertikální modely, chápe strukturu osobnosti jako určité vrstvy či slupky, které se v osobnosti objevují nad sebou, či pod sebou a představují tak určité vývojové stupně lidské psychiky. Mezi tyto modely patří například psychoanalytický model struktury osobnosti. Druhým typem jsou modely horizontální, kdy je na jednotlivé složky osobnosti nahlíženo jako na souřadné, tedy stojící v jedné rovině. Pro tuto práci bude využit především horizontální pohled na složení osobnosti.

2.2.1 Psychické vlastnosti osobnosti

Části lidské osobnosti nějakým způsobem ovlivňují duševní život člověka, jeho chování a charakterizují ho. V psychologii se tyto charakteristiky nazývají psychické vlastnosti. MIKŠÍK (srov. 2007:173) uvádí, že psycholog R.B.CATTEL se zabýval těmito vlastnostmi a píše o nich jako o **rysech**. Tyto rysy osobnosti popisuje jako relativně stálé tendence jedince konat obdobným způsobem v různých situacích a v různých časech. Podle této charakteristiky je tak u pozorované osoby do určité míry předvídatelné její chování.

MIKŠÍK (srov. 2007:173) i NAKONEČNÝ (srov. 2009:138) uvádějí, že CATTEL tyto rysy rozlišuje na **rysy povrchové** a **rysy pramenné (zdrojové)**.

1. **rysy povrchové** CATTEL popisuje jako určité osobnostní vlastnosti člověka, které lze pozorovat na venek v jeho chování (např. plachost, nerozhodnost) a jedince tak lze podle těchto vlastností charakterizovat.

2. **rysy pramenné** jsou CATTELEM popsány jako základní stavební bloky osobnosti, které rozhodujícím způsobem ovlivňují vnější chování jedince, a to různým způsobem v různých situacích. Tyto pramenné rysy jsou považovány za vnitřní determinanty rysů povrchových a jeden pramenný rys tak ovlivňuje celou řadu rysů povrchových. Mezi tyto pramenné rysy lze řadit například temperament či inteligenci.

NAKONEČNÝ (srov. 2009:141) předpokládá, že osobnost lze vnímat jako systém dispozic (pramenných rysů) k určitému chování a tyto dispozice jsou universální. To znamená, že tyto dispozice lze nalézt u každého člověka, liší se však jejich míra zastoupení v každé osobnosti, a tím je vždy vytvořena unikátní individuální osobnost každého člověka.

2.3 Kategorie rysů osobnosti

Rysy osobnosti, které představují dispozice k určitému chování lze třídit do určitých kategorií. NAKONEČNÝ (srov. 2006:128) popisuje tyto kategorie jako **emocionalitu, schopnosti, postoje, vůli, motivy.**

2.3.1 Emocionalita

NAKONEČNÝ (srov. 2009:168) definuje emocionalitu jako dispozici k emocionálním reakcím. Tyto reakce se pak mohou lišit obsahem, hloubkou prožívání, silou projevu, délkou trvání a přiměřenosti (srov. NAKONEČNÝ 2006:131). Jednou ze složek emocionality a významný pojem v psychologii představuje **temperament.**

Temperament je psychology definován následovně. NAKONEČNÝ (srov. 2009:169) popisuje temperament jako dispozici ke vzrušivosti, která určuje formální vlastnosti reagování, jako je jeho síla, délka trvání atd. BLATNÝ (srov. 2003:15) chápe temperament jako psychologickou charakteristiku osobnosti, která je vrozená a týká se formální (dynamické, průběhové) nikoliv obsahové stránky prožívání. Temperamentem se zabýval již řecký filosof Hippokrates, který vytvořil klasickou typologii temperamentu založenou na tělních tekutinách.

Sangvinik (krev) se projevuje jako člověk spokojený, který přiměřeně reaguje na podněty. Je vnitřně vyrovnaný a společenský.

Flegmatik (hlen) působí klidně, často líně až netečně. Jeho reakce na podněty jsou slabé a povrchní.

Cholerik (žluč) je člověk snadno vzrušivý, jeho reakce jsou nepřiměřené. Působí prchlivě a neovladatelně.

Melancholik (černá žluč) je vážný a působí smutně laděný. Jeho reakce navenek nejsou patrné, vnitřně je to však hluboce prožívající člověk (srov. NAKONEČNÝ 2006:135).

Podle SMÉKALA (srov. 2002:197-198) představil odlišné pojetí britský psycholog EYSENCK který uvádí a dále rozpracovává typologii **extraverze** a **introverze**, jenž byla vytvořena již C. G. JUNGEM.

Podle této typologie je **extrovertní** jedinec družný, má rád zábavu a společnost. Naopak se vyhýbá samotě. Má rád vzrušení a vyhledává rizika. Jedná impulsivně, reaguje pohotově a má sklony k agresivitě. Svě city rád předvádí.

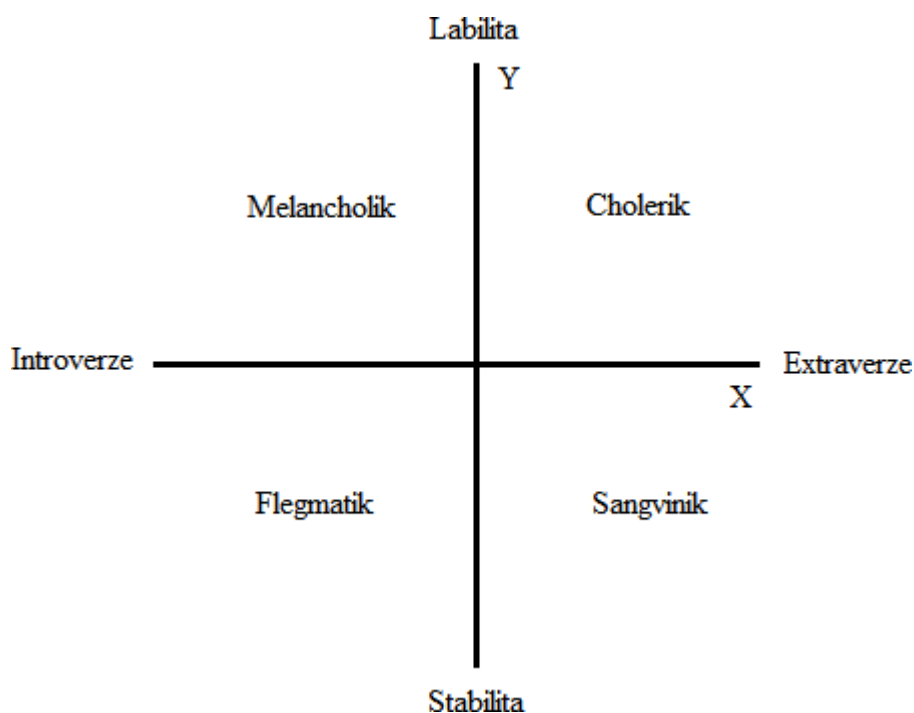
Introvertní člověk je klidný, dává přednost samotě před lidmi, působí uzavřeně. Plánuje dlouho dopředu a dlouho rozmýšlí, než začne jednat. Má rád organizovaný život, vzrušení se vyhýbá. Svě city kontroluje a snaží se je neprojevat navenek.

EYSENCK k této dimenzi osobnosti dále zpracoval dimenzi **neuroticismu**, jehož úroveň určuje **emoční stabilitu** či **emoční labilitu** jedince.

Jedinec s nízkou úrovní neuroticismu je psychicky stabilní, jeho tendence emočně reagovat je nízká. Po emocionálních zážitcích se rychle vrací do stavu psychické rovnováhy. Jedná se o člověka spokojeného, klidného a vyrovnaného, který se dobře kontroluje.

Člověk, který má úroveň neuroticismu vysokou, je psychicky labilní (nestabilní), trpí depresiemi či úzkostmi, špatně spí a je náladový. Jeho emoční reakce bývají silné, špatně se uklidňuje po vzrušujících zážitcích.

Kombinací dimenze **extroverze-introverze** a dimenze **neuropsychické stability-lability** pak EYSENCK vymezuje čtyři výše uvedené typy klasických temperamentů, jak ukazuje následující schéma.



Obr. Č. 1: EYSENCKOVA typologie temperamentu

Zdroj: NAKONEČNÝ, M. *Obecná psychologie*. České Budějovice: Jihočeská universita, 2006. Str. 135

2.3.2 Schopnosti

NAKONEČNÝ (srov. 2006:128) definuje schopnosti jako dispozice člověka ke specifickým senzomotorickým a mentálním výkonům a jako dispozice k myšlení. Výkon pak NAKONEČNÝ (srov. 2009:193) popisuje jako dosažení určité úrovně splnění daného úkolu. Dle NAKONEČNÉHO (srov. 2009:197) lze pak schopnosti třídit do kategorií podle dimenzí, do kterých tyto schopnosti spadají. Lze tak rozlišit dimenzi vnímání, která vyplývá z lidských smyslů, dále dimenzi psychomotorickou, která souvisí s anatomickými a fyziologickými předpoklady člověka, a nakonec dimenze **intelligence**, které bude dále věnován prostor. Nutno zdůraznit, že psychologové se neshodují na tom, zda-li jsou schopnosti vrozené či získané (naučené). Faktem je, že tyto schopnosti lze v průběhu života ovlivňovat, a to jak v rozvoji, tak i utlumení schopnosti. Velký vliv má hlavně sociální prostředí a zkušenosti (srov. SMÉKAL 2002:300; NAKONEČNÝ 2009:194-195).

Intelligence je pojem, který je chápán různě. STERN (srov. SMÉKAL 2002:303). chápe inteligenci jako obecnou schopnost člověka přizpůsobit své myšlení měnícím se

podmínkám a životním úkolům PLHÁKOVÁ (2003:48) zase píše: „*Velmi obecně a tradičně lze inteligenci definovat jako individuální úroveň a kvalitu myšlenkových operací, která se projevuje při řešení rozmanitých problémů*“. NAKONEČNÝ (srov. 2009:207) k tomu dodává, že podstatou řešení problémů je chápání vztahů. Definovat inteligenci lze tedy i jako schopnost jedince chápat vztahy, což je i definice, kterou použil LINDWORSKI (srov. SMÉKAL 2002:304).

Tak jako je lidská osobnost složená z dílčích částí a tvoří tak individuální charakter každého jedince, tak i podle psychologů je inteligence tvořena určitými faktory, které podle míry jejich zastoupení tvoří individuální profil inteligence u každého člověka. Podle THURSTONEA (srov. PLHÁKOVÁ;2003:57) je struktura inteligence tvořená následujícími nezávislými faktory.

- **Verbální porozumění** – schopnost chápat význam různých slov.
- **Numerické schopnosti** – schopnost provádět výpočty a řešit matematické úlohy.
- **Faktor paměti** – kvalita vybavování dříve prezentovaných událostí.
- **Vizuální a prostorová představivost** – schopnost znázornovat si prosotrové představy a manipulovat s nimi.
- **Slovní plynulost** – schopnost rychle uvažovat o slovech.
- **Percepční rychlost** – schopnost rychle vnímat detaily, vnímat podobnosti, či rozdíly.
- **Induktivní uvažování** – schopnost vyvodit obecné pravidlo z jednotlivých příkladů.

Jiný pohled na strukturu inteligence podal psycholog CATTELL (srov. PLHÁKOVÁ 2003:58; NAKONEČNÝ 2006:130). Podle jeho teorie se lidská inteligence skládá ze dvou složek. První složku představuje inteligence **fluidní**, která závisí na biologických dispozicích jedince a reprezentuje tak inteligenci vrozenou, která není závislá na praxi a zkušenostech. Druhou složkou je inteligence **krystalická**, která je ve velké míře ovlivňována prostředím, zkušenostmi a vzděláváním se. NAKONEČNÝ (srov. 2006:130) pak dodává, že vrozené inteligenční dispozice do jisté míry ovlivňují a případně omezují i rozvoj inteligenčních schopností získaných na základě zkušeností.

Mimo tyto obecné druhy inteligencí uvadějí někteří autoři (GARDNER, GOLEMAN) i inteligenci **sociální** a **emocionální**. Těm bude věnován prostor v další kapitole (srov. SMÉKAL 2002:314-317).

2.3.3 Postoje

Postoj může být charakterizován jako psychologická tendence k hodnocení určitých sociálních jevů a objektů v prostředí člověka, čímž jedinec získává k těmto objektům určitý vztah a mají pro něj nějaký význam, ať již pozitivní, či negativní. Jedinec tedy k danému jevu zaujímá určitý postoj. Postoje mohou být v omezené míře vrozené, avšak většinu postojů získává člověk až v průběhu života, a to buď přímou osobní zkušeností s daným objektem, nebo zprostředkovaně, formou sociálního učení (srov. VÝROST 2008:127).

Dle NAKONEČNÉHO (srov. 2009:240) je systém postojů u každého jedince individuální. Nejen tedy, že se postoje různých osob ke stejnému jevu mohou lišit, ale také jsou postoje různě uspořádány, liší se jejich důležitost a význam pro každé individuum a rovněž se liší vazby mezi postoji, tedy jejich provázanost. Tento systém postojů pak tvoří osobní ideologii, tedy subjektivní hodnocení světa a života se všemi jeho náležitostmi.

Postoje lze rozlišit podle subjektivní míry významu pro člověka na centrální (důležité) a okrajové (méně podstatné). Dále lze rozlišovat určité složky postojů. Jedná se o složku kognitivní (poznávací), která se týká informací, jež jedinec o daném objektu má, dále složku emocionální (citovou). Ta představuje emoce, které jedinec vůči pozorovanému objektu pociťuje, a složku konativní (behaviorální), která značí tendenci jedince chovat se vůči danému objektu určitým způsobem (srov. NAKONEČNÝ 2009:235). Lze tedy říci, že při vytváření postojů hrají informace, které o objektu získáváme, podstatnou roli a rovněž jejich následné zpracování, protože na základě těchto informací dochází k hodnocení objektu, ať už jsou tyto informace pravdivé či nikoliv, případně zkreslené.

VÝROST (srov. 2008:127) i NAKONEČNÝ (srov. 2009:236) popisují funkci postojů v životě člověka. Jednak postoje pomáhají jedinci orientovat se v prostředí, ve vztazích a organizovat zkušenosti s nimi, dále mají funkci obrannou, kdy chrání lidské

sebevědomí před devalvaci, a rovněž slouží coby nástroje pro vyjádření hodnot člověka, jako jejich nositele.

2.3.4 Vůle a volní vlastnosti

Dle NAKONEČNÉHO (srov. 2006:132) představují vůle a volní vlastnosti osobnosti vývojově nejvyšší úroveň řízení a regulace činnosti člověka. Tyto vlastnosti lze chápat jako dispozice a také jako proces (srov. NAKONEČNÝ 2009:425). Vůle jako dispozice představuje vlastnost, díky které je člověk schopen aktivovat organismus, dosahovat cíle a překonávat tak určité překážky či nepříjemnosti, které se mohou objevit ať již ve formě vnějších překážek (zdánlivá nedosažitelnost cíle), či tendencí vyplývajících z nižších vnitřních činitelů, regulujících činnost člověka, jakými jsou například instinkty a biologické potřeby organismu (potřeba odpočinku, pocit hladu, abstinenční příznaky aj.). Tyto vlastnosti tedy umožňují jedinci konat činnosti i přes určité nepohodlí, které z činnosti vyplývají, nebo naopak nekonat takové činnosti, které by vedly k uspokojení potřeb a k pohodlí člověka.

Jako proces definuje SMĚKAL (srov. 2002:295) vůli jako vědomé vytyčování cílů, uvažování o prostředcích a možnostech k jejich naplnění a dále vynaložení energie do úkonů, které vedou ke splnění cílů. Volba cíle a rozhodování o jednání, či nejednání je označováno jako **volní akt**, a tímto aktem je zahájen **volní proces**, během kterého se uplatňují jednotlivé volní vlastnosti (srov. BRICHČÍN 1999:137).

Podstatným prvkem vůle a volních vlastností v obou smyslech je právě vědomost uvažování a chování a rovněž orientace na vytyčený cíl (srov. NAKONEČNÝ 2009:430). Úroveň a účinnost těchto seberegulačních vlastností pak může být nazvána jako **síla vůle** (srov. BRICHČÍN 1999:31).

2.3.5 Motivy

Motivy lze popsat jako psychologické důvody k aktivizaci organismu a k určitému chování, které má nějaký cíl, a mohou být vědomé i nevědomé. Lze je tedy chápat jako psychické dispozice k zahájení činnosti. Pojem **motivace** pak znamená proces aktivizace organismu a realizaci určitého cíleného chování na základě motivů (srov. NAKONEČNÝ 2009:246).

Motivy jsou pevně spjaty s emocemi a jednání, která motivy vyvolají, vedou k získání příjemných pocitů, či k vyhnutí se pocitům nepříjemným. Motivy rovněž souvisejí s **potřebami** a s jejich uspokojováním, kdy potřeba je chápána jako nedostatek něčeho a lze je považovat za základní formu motivů. Uspokojení potřeby (odstranění nedostatku) pak přináší příjemné pocity. Pokud není potřeba delší dobu uspokojována, síla motivu roste a ovlivňuje tak i výsledné chování, které se projeví například vyšší aktivitou s cílem rychlejšího uspokojení potřeby (srov. NAKONEČNÝ 2009:247-248; PLHÁKOVÁ 2003:319).

Motivy i potřeby lze třídit do určitých kategorií, mezi kterými funguje jistá hierarchie, a to v tom smyslu, že k tendenci uspokojovat vyšší potřeby dochází tehdy, pokud jsou ukojeny všechny potřeby nižší. PLHÁKOVÁ (srov. 2003:320-382) uvádí následující třídění motivů.

1. Sebe-záchovné motivy: Tento okruh nejnižěji položených základních motivů zahrnuje především takové motivy a potřeby, které souvisejí s fyziologickým a biologickým fungováním organismu, a uspokojování těchto potřeb má za cíl udržet organismus při životě, či alespoň mimo přímé ohrožení života. Patří sem například potřeba nasycení, napojení, potřeba bezpečí a dále také motivy, které souvisejí se zachováním druhu, tedy sexuální motivy či mateřské pudy. Tendence k uspokojování těchto primitivních potřeb jsou vrozené a jejich naplňování probíhá instinktivně. Tyto motivy jsou společné jak lidem, tak i ostatním živočichům.

2. Stimulační motivy: Druhý okruh motivů souvisí především s potřebami člověka být nějakým způsobem stimulován a s potřebami udržovat u organismu určitou míru aktivizace, tedy nabuzenosti k nějaké činnosti. Stimulující mohou být pro jedince senzorické zážitky, ale také emoční prožitky. Motivy tohoto typu se pak mohou projevit jako potřeby změny či vyhledávání nových, neobvyklých až vzrušujících zážitků, nebo naopak vyhledávání zklidňujících situací. Tyto motivy jsou značně individuální a mohou se lišit člověk od člověka podle toho, jakou míru vzrušení či aktivizace každý jedinec preferuje.

3. Sociální motivy: Tyto motivy se týkají především mezilidských vztahů a jejich prožívání. Lze sem zařadit ty motivy, které nutí jedince vyhledávat mezilidské kontakty a vytvářet si tak sobě blízké osoby, jako jsou přátelé a partneři. Také zde nalezneme

motivy, které se dobře uplatní v zaměstnání. Jsou to potřeby dosáhnout určitého výkonu, potřeba uznání, soutěživosti a také touha po moci.

4. Individuální psychické motivy: Motivы tohoto druhu neslouží k dosahování určitých cílů, ale jsou spíše orientovány na uchování vnitřního psychického řádu a optimálního duševního zdraví člověka. Mezi tyto motivy řadíme potřebu na seberealizaci, potřebu nalezení smyslu života, potřebu víry a další motivy, jejichž naplnění znamená pro člověka posun k nějakému vyššímu dobru či pocitu štěstí.

Shrnutí kapitoly

Kapitola popisuje osobnost, jako soubor dílčích prvků, které jsou nazvány jako psychické vlastnosti. Tyto vlastnosti se projevují jednak navenek např. v chování, prožívání, dále jsou tyto vlastnosti chápány jako psychologické příčiny těchto projevů, a pak hovoříme o faktorech osobnosti. Tyto faktory lze dále třídit do kategorií, které představuje emocionalita, schopnosti, postoje, motivy a volní vlastnosti.

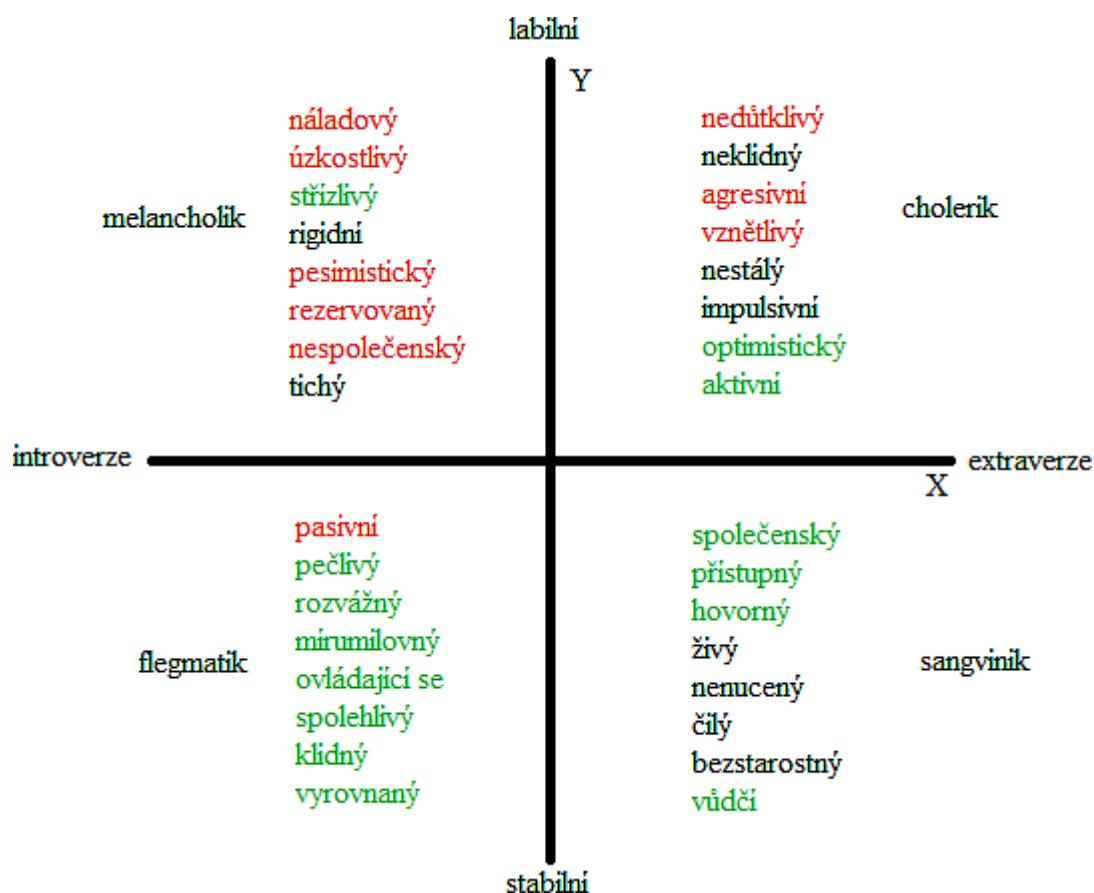
3. Osobnost sociálního pracovníka

Tato kapitola se věnuje hledání a popisování psychických vlastností (faktorů osobnosti) člověka, které jsou pro výkon profese sociálního pracovníka důležité a díky kterým získává pracovníkova osobnost potřebné projevy, které byly uvedeny v první kapitole. Rovněž jsou zde ukázány a okomentovány vlastnosti, které lze považovat za negativní, a tedy pro sociálního pracovníka nevhodné. Díky předchozí kapitole, kde byly různé psychologické pojmy týkající se osobnosti náležitě popsány, je možné tyto psychické vlastnosti správně zařadit do kategorií, které jsou rovněž uvedeny v předchozí části. V některých bodech této kapitoly může dojít k tomu, že psychické vlastnosti z různých kategorií budou vyjadřovat totéž, nebo budou mít podobný význam. Tyto kategorie se totiž navzájem nevyklučují a jde pouze o abstrakci vlastností osobnosti z pohledu různých psychologů (srov. NAKONEČNÝ 2006:128).

3.1 Emocionalita a temperament sociálního pracovníka

Sociální pracovník bude při výkonu svého povolání s emocemi pracovat, ať již to jsou emoce rozrušeného klienta či jeho samotného, proto je žádoucí se tímto tématem zabývat. Nejdříve je nutné rozlišit **temperament** a **emocionalitu**. Temperament značí tendenci k prožívání emocí z hlediska síly, dynamiky a délky trvání, emocionalita pak představuje prožívání emocí z obsahové stránky, tedy zdali jsou emoce pozitivní, negativní a jakého druhu jsou (srov. NAKONEČNÝ 2006:131).

Pro nalezení vhodného typu temperamentu pro sociálního pracovníka bude opět využito EYSENCKOVO schéma, tentokrát již s uvedenými charakteristickými povrchovými vlastnostmi u každého typu temperamentu, tedy jak se daný typ temperamentu projevuje navenek a jak působí na své okolí. Toto schéma tak v sobě kombinuje jak temperament, tak i emocionalitu.



Obr. Č. 2: EYSENCKOVA typologie temperamentu s uvedenými povrchovými vlastnostmi
 Zdroj: SMÉKAL, V. *Pozvání do psychologie osobnosti*. Brno: Barrister & Principal, 2002. Str. 197

Osa X znázorňuje úroveň introverze-extroverze, osa Y pak ukazuje míru emocionální stability-lability. Červeně jsou znázorněny ty vlastnosti, které jsou pro sociálního pracovníka nevhodné a nežádoucí. Zeleně uvedené vlastnosti jsou naopak pro sociálního pracovníka vhodné a žádoucí. U černě zbarvených vlastností pak nelze rozhodnout, zdali jsou vhodné, či nikoliv, nebo nemají pro sociálního pracovníka žádný význam. Na první pohled je z obrázku patrné, který typ je z hlediska emocionality pro sociálního pracovníka vhodný a který nikoliv.

Typ **melancholik** se pro tuto profesi nehodí zejména kvůli negativním vlastnostem, které na klienta nepůsobí dobře. Pracovník působí neochotně, odtažitě. I MATOUŠEK (srov. 2003:52) zmiňuje důležitost přitažlivosti sociálního pracovníka pro klienta a myšlena je zde především přitažlivost v projevu a přístupu, což melancholický pracovník dle těchto vlastností nesplňuje. Druhý problém u tohoto typu

temperamentu představuje fakt, že klient potřebuje často podporu, uklidnění a potřebu ukázat určitou naději pro zlepšení situace, což pracovník, který sám vnímá svět pesimisticky a negativně, nenabízí.

Cholerický typ temperamentu se sice projevuje oproti melancholikovi značně aktivněji a angažovaněji, ovšem na druhou stranu vykazuje cholerik vysokou tendenci ke vznětlivosti, agresivitě a netrpělivosti a celkově lze v jeho náladě a projevu pozorovat nevyrovnanost. Klient, který by byl svědkem nějakého “výbuchu“ pracovníka, by se pak mohl další spolupráce obávat a vyhýbat se jí. Rovněž fakt, že ani cholerický pracovník nevytváří kvůli své netrpělivosti a prchlivosti vhodné podmínky pro zklidňování rozrušeného klienta, vede k tomu označit tento typ jako nevhodný pro výkon sociální práce.

Zbývající dva typy, **sangvinik** a **flegmatik**, představují vhodné kandidáty na temperament sociálního pracovníka. Sangvinik kvůli své družné povaze, aktivitě a optimismu, flegmatik kvůli své vyrovnanosti a rozvážnosti. U flegmatika lze negativně hodnotit pouze určitou pomalost při práci, ovšem zase za cenu pečlivosti. Pro rozhodnutí, který z těchto dvou typů je vhodnější, nám poslouží dimenze extroverze-introverze. Teorie hovoří o tom, že dle JUNGOVA pojetí lze tuto dimenzi chápat jako zaměření energie na sebe (introvert), nebo ven (extrovert), v tomto případě na klienta (srov. NAKONEČNÝ 2006:135). Sangvinický typ se tedy jeví jako vhodnější. NAKONEČNÝ (srov. 2006:128) ovšem zmiňuje fakt, že jen málokterý člověk vykazuje znaky pouze čisté extroverze, či introverze. Lze tedy tvrdit, že i výsledný temperament člověka bude vykazovat znaky více typů temperamentu, z nichž jeden typ bude více či méně dominantní. Proto se jako vhodný typ temperamentu pro sociálního pracovníka jeví sangvinik, který vykazuje již zmíněné pozitivní vlastnosti flegmatika.

Další důležitou vlastností, která se vztahuje k emocionalitě i temperamentu, představuje **emocionální zralost**. Tuto vlastnost lze popsat jako vztah mezi emocionální a rozumovou stránkou lidské psychiky, kdy rozumová stránka je dominantnější, tedy kontroluje emocionalitu. Emocionální nezralost pak znamená opak, tedy emocionální složka má navrch nad složkou rozumovou. Tato vlastnost tedy umožňuje člověku rozumem kontrolovat svoje emoce a jejich projevy a případně je tlumit. Člověk se stává emocionálně zralý až v určitém věku, respektive se tato vlastnost vyvíjí společně

s člověkem (srov. NAKONEČNÝ 2009:192). Pro sociálního pracovníka představuje emocionální zralost velmi podstatnou vlastnost, protože díky ní může své především negativní emoce a jejich projevy utlumovat. Pokud by tomu tak nebylo, vztah mezi pracovníkem a klientem by se potýkal s problémy, které byly uvedeny výše. Cílem této vlastnosti není skrývat skutečné pocity pracovníka před klientem, ale naopak odstraňovat takové emoce a jejich projevy v chování, které by vztah klient-pracovník narušovaly a bránily by tak správnému procesu práce s klientem. Lze říci, že vysoká úroveň této vlastnosti do určité míry smazává rozdíly mezi typy temperamentů, respektive jejich vhodnosti či nevhodnosti pro výkon profese sociální práce.

3.2 Schopnosti sociálního pracovníka

Schopnosti lze chápat jako souhrn vlastností člověka, které mají vliv na jeho výkon. U sociálního pracovníka jde tedy o ty psychické vlastnosti, které mu jeho práce umožňují řádně vykonávat a díky kterým je schopen naplňovat cíl tohoto povolání. Tyto vlastnosti lze rozdělit na vrozené a na získané, a to především vzděláním v tomto oboru. Mezi praktické schopnosti nutné pro výkon této profese, které pracovník získává během studia, patří již v první kapitole charakterizované **kompetence**. Je však nutné zmínit, že i tyto naučené schopnosti staví na určitých vrozených předpokladech a během studia jsou tyto schopnosti dále rozvíjeny v požadovanou úroveň a formu.

3.2.1 Složení inteligence sociálního pracovníka

Důležitou schopností, kterou by měl sociální pracovník disponovat a která determinuje i ostatní psychické vlastnosti je **inteligence**. I MATOUŠEK (srov. 2003: 52) píše, že pro výkon povolání sociálního pracovníka se předpokládá inteligence.

Inteligence byla popsána jako schopnost jedince chápat vztahy. Za vztahy můžeme považovat i problémy klientů, se kterými za sociálním pracovníkem přicházejí. Tyto vztahy, často nefunkční či narušené, mohou být mezi klientem a rodinou, případně širším okolím, či dokonce sociálním prostředím klienta. Inteligence tedy umožňuje pracovníkovi do těchto vztahů klienta proniknout, pochopit je a následně s klientem pracovat na jejich nápravě.

Jak již bylo popsáno v předchozí kapitole, inteligence je složena z dílčích složek, a jelikož je takto stanovená inteligence jako schopnost příliš obecná, je tedy nutné specifikovat, které konkrétní složky inteligence jsou pro sociálního pracovníka podstatné a které nikoliv.

Psychologové popisují různé soustavy složek inteligence, ovšem často se jednotlivé složky z různých soustav shodují, případně se mění pouze název těchto částí. Lze tedy najít vhodné faktory inteligence napříč vícero soustavami. Takový žádoucí druh inteligence představuje pro sociálního pracovníka složka, kterou GARDNEROVA soustava inteligence uvádí pod názvem **lingvistická**, THURSTONEOVA soustava pak pod názvem **slovní plynulost** a **verbální porozumění**. Tyto inteligenční faktory umožňují člověku chápat významy slov, pracovat s nimi a používat je v komunikaci s klientem (srov. PLHÁKOVÁ 2003:57,69). Důležitost tohoto druhu inteligence podtrhuje i fakt, že rozhovor představuje hlavní a nejdůležitější nástroj sociálního pracovníka (srov. MATOUŠEK2003:53). Určitá míra těchto inteligenčních faktorů je pro sociální pracovníky nezbytná a představuje jedno z důležitých kritérií pro správný rozvoj kompetence účinné komunikace.

Další, neméně důležitou složkou, je **inteligence sociální**, kterou GARDNER označuje jako inteligenci interpersonální, ARGYLE používá termín sociální obratnost. Tento druh inteligence lze obecně popsat jako schopnost jedince orientovat se a správně jednat v mezilidských vztazích, rozumět ostatním lidem a do jisté míry také schopnost ostatní lidi ovlivňovat (srov. PLHÁKOVÁ 2003:70; NAKONEČNÝ 2009:212). V praxi tedy tato schopnost může vypadat tak, že člověk intuitivně i vlivem zkušeností pozná, co, kdy a jak má říkat, jak správně v určitých situacích reagovat, jak se vyvarovat konfliktům v mezilidských vztazích, případně jak se z těchto konfliktů dostat, aby zanechaly na vztahu co nejmenší škodu. U sociálního pracovníka lze hovořit o schopnosti, díky které dokáže správně odhadnout klientovy potřeby a specifika, a na jejich základě vytvoří takový pracovní vztah, ve kterém se klient cítí pohodlně, pracovníkovi důvěřuje a spolupracuje. Pracovník současně klientovi rozumí, dokáže reagovat na jeho potřeby a má na klienta pozitivní, povzbuzující a podporující vliv.

Podobnou schopností je i **inteligence emocionální**, kterou zavedl GOLEMAN, a která v užším pojetí značí schopnost člověka orientovat se ve vlastních emocích, kontrolovat

je, a lze ji tak přirovnat k výše uvedené vlastnosti emocionální zralosti (u GARDNERA lze za tuto schopnost částečně považovat inteligenci intrapersonální). V širším pojetí pak tato schopnost znamená nejen poznání svých emocí, ale také správnou orientaci v emocích druhých lidí, a pak lze o této vlastnosti hovořit jako o **empatii**, což je vlastnost, která je pravděpodobně nejčastěji dávana do souvislosti právě se sociálním pracovníkem (srov. SMÉKAL 2002:318). Díky ní je pracovník schopen správně pochopit emoce klienta, vžít se do jeho situace a následně adekvátně reagovat dle jeho potřeb a momentálního rozpoložení. Jedná se tedy o vlastnost nepostradatelnou pro dobrého sociálního pracovníka.

Další žádoucí složku inteligence u sociálního pracovníka představuje **inteligence morální**, kterou SMÉKAL (srov. 2002:318) popisuje jako schopnost člověka dodržovat morální zásady společnosti, potažmo etické zásady povolání, a celkově se chovat a uvažovat morálně, dobře a spravedlivě. Pro sociálního pracovníka má tato schopnost význam především ve vztahu k etickému kodexu a jiným morálním zásadám tohoto povolání. Jde především o respekt ke klientovi, důraz na jeho důstojnost a další zásady zmíněné v první kapitole, které jsou pro tuto profesi podstatné, a sociální práce je na těchto morálních pilířích postavená.

3.2.2 Kreativita sociálního pracovníka

Kreativita (tvořivost), kterou NAKONEČNÝ (srov. 2009:217) popisuje jako schopnost přemýšlet a pracovat novým, originálním způsobem, se ve vztahu s profesí sociální práce potýká s jistými omezeními. Jde především o to, že sociální pracovník je ve svých postupech svázán jistými pravidly, ať již se jedná o etické zásady či právní normy. Jistá míra kreativity je jistě žádoucí, a to díky již několikrát zmíněné individualitě a unikátnosti každého klienta, což pracovník musí reflektovat a vždy pracovat s klientem tak, aby byla jeho specifika zohledněna. Na druhé straně však stojí existence již zmíněných pravidel povolání, které kreativnost pracovníka do jisté míry omezují. Rozdíly v míře možné kreativity pracovníka pak lze spatřovat hlavně v různých oblastech sociální práce. Nejmenší možnosti kreativního způsobu práce bude mít pravděpodobně zaměstnanec státního sektoru, tedy sociální pracovník - úředník, který se musí striktně držet právních předpisů, které určují jeho pravomoce i povinnosti ke klientovi, a porušování těchto předpisů je nepřípustné. Větší možnosti pak bude mít

zaměstnanec neziskové organizace a pravděpodobně nejvíce se kreativní pracovník uplatní v oblastech sociální práce, která přímo souvisí s vytvářením něčeho nového, jako je například sociální práce s komunitou a vytváření komunitních projektů. Určitá úroveň kreativního uvažování u sociálního pracovníka je tedy potřebná, ovšem za předpokladu, že nebude v konfliktu se zásadami platnými pro dané odvětví sociální práce.

3.3 Postoje sociálního pracovníka

Postoje byly definovány jako vytváření vztahů člověka k určitým objektům či jevům a tendencemi chovat se k těmto jevům určitým způsobem. Tato kapitola se tedy bude věnovat postojům, které jsou pro výkon profese sociální práce důležité a významné, ale také postojům, které se s výkonem tohoto zaměstnání příliš neslučují. Je nutné zmínit, že tendence chovat se k jevům způsobem, který vyplývá z postoje k danému objektu ještě nutně neznamená, že se tak dotyčný bude skutečně chovat. Vliv na tuto skutečnost má situace, ve které by se mělo dané chování odehrávat, a rovněž společenské normy. Obecně lze říci, že čím nižší je hrozba negativní reakce okolí na určité chování, tím vyšší je tendence člověka chovat se v souladu se svými postoji. Dále je třeba zmínit, že chování, které není v souladu s postoji, sice může člověku přinést pozitivní reakci od okolí, ovšem pro lidskou psychiku to znamená nepříjemné pocity (stud, výčitky svědomí aj.). Soulad mezi chováním a postoji naopak přináší pocity příjemné (srov. NAKONEČNÝ 2009:238-240).

Tato fakta bylo nutné zmínit proto, že od sociálního pracovníka se očekávají určité postoje a z nich odvozené způsoby chování, které vyplývají z hodnot a principů, na kterých tato profese staví. Pokud by tedy bylo toto žádoucí chování v rozporu s přesvědčením a postoji pracovníka, trvale by u něho docházelo k pocitům frustrace a ke zbytečné psychické zátěži. Takové negativní pocity pak lze považovat za jedny z faktorů, které vedou k syndromu vyhoření, a sociální pracovníci již tak patří do jedné z nejohroženějších skupin povolání, kterých se tento negativní stav týká. Naopak pokud je požadované chování pracovníka podpořené i jeho pozitivním postojem, lze očekávat lepší výsledky práce, než pouze práce založené na vynuceném způsobu chování.

3.3.1 Hodnoty sociálního pracovníka

Za hodnoty můžeme dle NAKONEČNÉHO (srov. 2009:234) označit kladné vztahy člověka k jevům, jejichž obsah pro něj znamená dobro. U sociálního pracovníka se tedy jedná o kladné hodnocení jevů či obsahu pojmů, které jsou důležité pro sociální práci. Je žádoucí, aby sociální pracovník vnímal pozitivně obsahy takových pojmů, jako jsou **sociální spravedlnost, solidarita, rovné příležitosti** a podobné pojmy, které se týkají především sociální politiky. Přímou z praktické profese sociální práce je pak žádoucí, aby se pracovník ztotožňoval s hodnotami, jako jsou **hodnota lidské důstojnosti, respekt a úcta** ke klientovi, **tolerance, důvěra, rovnost lidí** a další hodnoty, které jsou uvedené v první kapitole.

Osobní ideologie, tedy systém hodnot a postojů, by pak u sociálního pracovníka měla mít podobu, kterou lze charakterizovat takovými výroky, jež se shodují i s povahou sociální práce. Tuto ideologii vystižně popsal GORDON v následujících bodech.

„1. Společnost věnuje svůj zájem v první řadě jednotlivci.

2. Jednotliví lidé ve společnosti jsou na sobě navzájem závislí.

3. Tito jednotlivci jsou za sebe navzájem odpovědní.

4. Každý člověk má obdobné lidské potřeby, zároveň je každý člověk jedinečný a liší se od ostatních.

5. Základním atributem demokratické společnosti je umožnění realizace plného potenciálu každému jednotlivci a zároveň odpovědnost každého vzhledem ke společnosti, což se projevuje aktivní účastí na životě společnosti.

6. Společnost má povinnost zajistit, aby překážky této seberealizace (tzn. nepoměr mezi jednotlivcem a jeho prostředím) mohly být překonány, nebo aby jim bylo možné předejít (MATOUŠEK 2003:38).“

3.3.2 Nežádoucí postoje sociálního pracovníka

Za postoje, které by se u sociálního pracovníka neměly objevovat, lze považovat zejména **předsudky**. Předsudky lze charakterizovat jako negativní vztah k jevům, s nimiž ovšem člověk nemá osobní zkušenost a informace o těchto jevech získává zprostředkovaně, nejčastěji prostřednictvím médií či od ostatních lidí, často od

rodičů (srov. NAKONEČNÝ 2009:241). Tyto předsudky se pak projevují jako negativní vztahy zejména k určitým specifickým skupinám lidí, často se jedná o národnostní menšiny či jiné skupiny obyvatel, které se nějakým způsobem odlišují od většinové populace.

Postoje nelze hodnotit na pravdivé, či nepravdivé, protože se jedná o subjektivní hodnocení každého člověka, proto nelze tvrdit, že předsudky jsou nepravdivé. Lze pouze tvrdit, že postoje, tedy i předsudky, mohou být založeny na nepravdivých či zkreslených informacích, což je právě u předsudků běžné. Na vině je právě ten fakt, že za předsudky považujeme právě ty postoje, u nichž chybí možnost osobního získání či ověření informací o objektu, a tato informovanost bývá zprostředkována jiným subjektem, který si již tuto informaci zpracoval, individuálně vyhodnotil a takto subjektivně zabarvenou ji pak předal dále. Další člověk, který takovou, například negativně zabarvenou informaci získá, ji pak dále zpracovává a vyhodnocuje jako rovněž negativní, protože jiné informace o daném objektu nemá. Takto dochází k předávání předsudků, dokud nedojde k nápravě formou pozitivní osobní zkušenosti s daným objektem, nebo formou přesvědčování, kterou VÝROST (srov. 2008:138) označuje jako **persvazi**. Tu lze charakterizovat jako cílené předávání informací, které mají u přesvědčované osoby vyvolat přehodnocení vztahu k objektu, a tím dojít k vytvoření nového, žádoucího postoje.

U sociálního pracovníka se předpokládá absence předsudků už z toho důvodu, že se výkon jeho profese často týká právě těchto zmíněných specifických skupin obyvatelstva, a existence předsudků u pracovníka by práci neumožňovala, nebo alespoň značně ztěžovala, protože sociální pracovník by mohl na jejich základě klientovi škodit, případně úplně odmítnout spolupráci a pomoc. Proto je nutnost absence předsudků zmíněna i v etických hodnotách sociální práce. K dosažení toho, aby byl pracovník bez předsudků, slouží především vzdělávání v tomto oboru. Do studia by měly být zařazeny takové předměty, které se týkají právě zmíněných skupin obyvatelstva a které podají studentovi skutečně pravdivé informace o této problematice, díky čemuž by si mohl vytvořit žádoucí pozitivní, nebo alespoň neutrální postoje k těmto jevům, případně přehodnotit a změnit postoje předchozí. Rovněž je žádoucí zařadit do studia předměty, které se týkají etiky v sociální práci, čímž bude dále zvýrazněna důležitost bezpředsudkového přístupu. Tím bude zajištěno, že vystudovaný

pracovník bude přistupovat ke všem klientům stejně, bez ohledu na jejich původ, víru, sexuální orientaci, sociální status, pohlaví a další faktory, které by se mohly případně stát cílem předsudků.

3.4 Motivy sociálního pracovníka

Motivy byly definovány jako psychologické příčiny a důvody k určitému chování. Tato kapitola se tedy bude zabývat popisem motivů, které jsou pro sociálního pracovníka významné. U sociálního pracovníka se motivy projevují při výkonu práce, mohou ovlivňovat její kvalitu a přístup k práci. Rovněž lze na motivy pohlížet také jako na důvody člověka pro volbu profese sociální práce jako svého povolání.

Mezi motivy, které se projevují přímo během vykonávání této profese můžeme zařadit především ty motivy, které dle třídění uvedené PLHÁKOVOU (2003:320), spadají do kategorie sociálních motivů. Patří sem zejména **výkonová motivace** a **potřeba dosažení úspěšného výkonu**. Díky těmto motivům má pracovník tendenci pracovat takovým způsobem, aby úroveň jeho vykonané práce odpovídala určitým standardům povolání, případně je převyšovala, což je jistě žádoucí. Cílem takto motivovaného chování je získání osobní prestiže a ocenění jak od sebe sama, tak i od okolí, případně finanční ohodnocení, které z dobrého výkonu vyplývá. PLHÁKOVÁ (srov. 2003:373) navíc dále uvádí, že jedinci, kteří vykazují vysokou úroveň takto motivovaného chování, jsou často soutěživí a individualisticky založení, což se projevuje jako tendence pracovat sám za sebe. U sociálních pracovníků je individualismus nežádoucí, protože práce v této profesi je založena především na týmové spolupráci, a tak je nutné chápat dosažení dobrého výkonu pracovníka jako žádoucí, nikoliv ovšem pro vlastní osobu pracovníka, ale v zájmu klienta a jeho prospěchu. Pro rozvoj týmové spolupráce je pak důležitý **motiv sdružování – afiliace**. PLHÁKOVÁ (srov. 2003:376) tento motiv popisuje jako tendenci člověka pobývat ve společnosti dalších lidí a pohnutkami k takovému chování je vyhnutí se samotě a sdílení zážitků s ostatními lidmi. V sociální práci se pak tento motiv projeví jako tendence dávat přednost možnosti práce v kolektivu před samostatnou prací, což se projeví i jako týmové sdílení názorů, zkušeností případně podpory mezi členy a takovým příkladem týmové spolupráce v sociální práci může být supervize.

Problematicky se jeví **potřeba moci**, kterou PLHÁKOVÁ (srov. 2003:280) popisuje jako snahu člověka ovládat okolní dění, společenské prostředí a mít vliv nad osudy ostatních lidí. Na jedné straně lze tento motiv brát jako pro sociální práci naprosto nevhodný, zejména z důvodu touhy po ovládnání druhých lidí, což se naprosto neslučuje s etickými zásadami, které zdůrazňují právo klientů na vlastní rozhodování, sebeurčení a názor, které sociální pracovník musí respektovat. Sociální práce založená na takovém motivu by pak vykazovala znaky stavu známého jako **syndrom pomáhajících**, který MATOUŠEK (srov. 2003:59) popisuje právě jako touhu pracovníka po bezmezném obdivu, uznání a potřebě mít moc nad druhými, v tomto případě nad klienty. Na druhé straně lze chápat motiv moci také jako touhu člověka mít možnost ovlivňovat společenské dění a sociální prostředí. Pokud je člověk veden dalšími ušlechtilými motivy, jako je například potřeba pomáhat, a rovněž je jeho osobní ideologie tvořena postoji, které jsou celospolečensky vnímány jako dobré, pak lze v tomto smyslu brát motiv moci jako tendenci člověka prosadit se a mít tak možnost měnit a odstraňovat nespravedlnosti ve společnosti a celkově nastavovat společenské prostředí a dění směrem k dobru. Takto lze pohlížet na motiv moci jako na žádoucí pro sociální pracovníky, protože ve smyslu odstraňování nespravedlností a ovlivňování sociálního prostředí, se obsah tohoto motivu uplatňuje již na nejnižších úrovních sociální práce. Výstižnější název pro takovýto motiv se pak jeví, spíše než potřeba moci, například potřeba vlivu, nebo touha něco změnit, i když je hranice mezi nimi značně nejasná.

Mezi motivy, které mohou vést člověka k výběru profese sociální práce jako svého povolání patří zejména ty, které spadají do kategorie individuálních psychických motivů. Důvody pro výběr a vykonávání tohoto povolání by tedy měly být vyššího charakteru, než jeho pouhá potřeba prestižního zaměstnání či finančního ohodnocení, protože důvod k volbě povolání se pak může odrážet i v samotném přístupu k práci v tomto oboru. Předpokládejme, že se skutečně nebude jednat o finanční, či statusové motivy již z toho důvodu, že sociální práce není příliš dobře finančně ohodnocená a ani sami sociální pracovníci se netěší nějaké zvláštní úctě od okolí. Důvody pro výběr sociální práce jako profese, lze pak tedy spatřovat v tom, že práce v tomto oboru znamená pro člověka jisté naplnění a praktické uplatnění své ideologie. Tyto důvody pak mohou být pojmenovány jako **potřeba pomáhat** či **potřeba konat dobro** a uspokojení těchto potřeb znamená pro jedince určité naplnění jeho života. Za podobný motiv může být ale také považována **potřeba naplnění role**

dobrého křesťana, kdy toto povolání lze brát jako projev lásky k druhým lidem, což je jeden z principů křesťanství. Práce postavená na takových ušlechtilých motivech je pak zaměřená především na prospěch okolí a bude mít pravděpodobně i lepší povahu než práce, která je zaměřená pouze na prospěch vlastní osoby.

3.5 Vůle a volní vlastnosti sociálního pracovníka

Vůle a volní vlastnosti představují velmi podstatnou část osobnosti sociálního pracovníka, protože jak již bylo popsáno ve druhé kapitole, tyto vlastnosti mají významný vliv na chování člověka, respektive jeho kontrolu. U sociálního pracovníka je tedy silná vůle žádoucí, protože díky ní překonává řadu překážek, které se mohou při práci objevit, a vzhledem ke specifikám této profese lze očekávat, že se budou tyto problémy skutečně objevovat, a to jak ze strany klienta (neochota spolupracovat, nespolehlivost, schopnostní omezení aj.), tak i ze strany samotného pracovníka (demotivace, neúspěchy, emocionální zátěž aj.).

Na práci sociálního pracovníka lze pohlížet jako na volní proces. BRICHČÍN (srov. 1999:150) uvádí seznam volních vlastností, které se v jednotlivých fázích tohoto procesu uplatňují. **Iniciativa** a **ochota** představují vlastnosti, které se projeví nejsilněji v ranných fázích volního procesu. Iniciativa vyjadřuje schopnost člověka spontánně si vytyčovat cíle činnosti, k jejichž realizaci je následně vyvíjená aktivita. Různé oblasti sociální práce vykazují různou využitelnost iniciativy. Například při prvním kontaktu s klientem, bude terénní pracovník vykazovat vyšší iniciativu při aktivním vyhledávání a kontaktování klientů, než pracovník zaměstnaný v poradenské sféře, kdy se kontakt uskutečňuje na základě iniciativy klienta. Určitá míra iniciativy je však potřebná pro započítí jakékoliv činnosti, ovšem na druhé straně může být i přemíra této vlastnosti na straně pracovníka k neprospěchu, protože klient se pak dostává do příliš pasivní role a vytrácí se tak smysl a cíl sociální práce, tedy dosáhnout stavu, kdy je klient schopen zvládat problémy sám.

Ochota pak představuje důležitou vlastnost, díky které pracovník pozitivně přijímá klienta, jeho potřeby a zakázky. Neochotný pracovník pak klienta odrazuje od spolupráce a vztah pracovník-klient se správně nevytváří.

Během plánování a promýšlení činností se v sociální práci uplatní zejména vlastnosti **předvídavost** a **opatrnost**. Předvídavost představuje vlastnost, která umožňuje pracovníkovi odhadovat potřebný čas a nutné prostředky k práci a rovněž zohlednit všechny další faktory, které se k případu vztahují či se mohou v budoucnu projevit jako důležité. Opatrnost pak představuje vlastnost, jež se projevuje jako schopnost odhadovat a vnímat potencionální rizika a komplikace při práci. Tyto vlastnosti, vycházející ze zkušeností z předchozích aktivit, umožňují pracovníkovi vytvářet plán pro další práci, a také představují důležité předpoklady pro správný rozvoj kompetence orientovat se a plánovat postup, který je uveden v první kapitole.

Při samotné práci (činnosti) se pak uplatní následující vlastnosti, které mají vliv na výkonnost sociálního pracovníka a kvalitu odvedené práce. Patří sem **samostatnost**, jako schopnost jedince vypracovávat a provádět úkony samostatně a bez zapojení dalších lidí, pokud to není nezbytné, nebo žádoucí. **Akceschopnost** je pak důležitá vlastnost, která umožňuje využívat vlastních sil, zdrojů a předpokladů, kterými sociální pracovník disponuje a fakt, že sociální pracovník nemá k dispozici žádné jiné nástroje než právě svoje vědomosti, schopnosti a zkušenosti, činí tuto vlastnost skutečně žádoucí. Vlastnost **pečlivost** značí vědomé dosahování vysoké úrovně kvality odvedené práce a představuje tak důležitou schopnost pro dosahování dobrých výsledků i promýšlení detailů.

Energičnost značí schopnost vkládat do činností potřebné množství energie a bez této vlastnosti by sociální pracovník působil apaticky a nevýkonně. Vlastnost **pružnost** pak slouží jako schopnost přizpůsobovat se nově vzniklým a neočekávaným skutečnostem a rovněž schopnost zapojit tyto skutečnosti do původního plánu práce.

Mezi seberegulační vlastnosti, kterými by měla osobnost sociálního pracovníka disponovat, se pak řadí **sebekontrola**, která vyjadřuje schopnost udržet po celou dobu práce odpovídající vědomou kontrolu nad ostatními regulačními funkcemi. **Trpělivost** a **vytrvalost** značí schopnost dlouhodobě odolávat a překonávat vnitřní i vnější překážky, které brání optimální činnosti a realizaci stanoveného cíle. Dále **uměřenost**, což je schopnost adekvátně odhadovat situace a věnovat aktivitu a energii činnostem přiměřeně, dle jejich důležitosti a náročnosti, rovněž odhadnout míru vnějších i vnitřních projevů, která je v dané situaci žádoucí a celkově tato vlastnost

značí schopnost distribuovat aktivitu a energii správným směrem. Na tuto vlastnost lze pohlížet také jako na jeden z preventivních faktorů před syndromem vyhoření.

Sociální pracovník by měl být také schopen po ukončení činnosti reflektovat svůj výkon, splnění cíle a svoji úlohu v něm. K tomu mu slouží vlastnost **sebekritičnost**, jež umožňuje spatřovat vlastní chyby, ale také úspěchy a vzít si z nich náležité ponaučení pro další práci. Dále **odpovědnost**, což je schopnost přijímat důsledky své práce, úspěchy i neúspěchy.

Shrnutí kapitoly

Kapitola zmiňuje důležitost emocionální stability a zralosti sociálního pracovníka. Uvedena je i důležitost inteligence, především pak inteligence, která souvisí s komunikací a s mezilidskými vztahy. Dále je zmíněna potřebnost určitých postojů, které jsou ve shodě s hodnotami sociální práce a rovněž je uveden negativní vliv předsudků na činnost sociálního pracovníka. Motivy pak představují jednak důvody pro výběr této profese a dále také faktory, které ovlivňují výkon sociálního pracovníka a chuť do práce. Uveden je i význam silné vůle u pracovníků a z volných vlastností byly uvedeny především ty, které ovlivňují výkon pracovníka, pomáhají mu překonávat překážky a usměrňují jeho energii i jeho projevy.

Diskuze a náměty k dalšímu zkoumání

Tato práce, jak již bylo deklarováno v úvodu, je koncipována jako teoretická základna pro další výzkum. Z textu je tedy možné vyvodit velké množství témat k zamyšlení a zkoumání. V práci byla popsána řada vlastností, kterými by měl dobrý sociální pracovník disponovat, proto se jako téma výzkumu nabízí zjišťovat zastoupení těchto vlastností v populaci sociálních pracovníků. Pro zkoumání inteligence a jejího složení lze využít standardizovaných testů inteligence. Standardizovaných psychologických testů lze rovněž využít pro zjišťování typů temperamentu. U ostatních psychických charakteristik je pak možné zaměřit výzkum na subjektivní pocit samotných pracovníků, zda danými vlastnostmi disponují či nikoliv.

Práce vzájemně neporovnává důležitost (nezbytnost) jednotlivých vlastností. Z výsledků uvedeného výzkumu o četnosti výskytu těchto předpokladů, by tedy bylo možné vytvořit určitý přehled o důležitosti a potřebnosti jednotlivých vlastností pro tuto profesi. Nabízí se hypotéza, že častější výskyt znamená větší potřebnost, nižší výskyt znamená nižší důležitost, případně určitý nadstandard.

Dále by bylo možné tyto výsledky porovnávat s výzkumem, který by se zabýval rovněž důležitostmi jednotlivých vlastností, tentokrát ovšem z pohledu sociálních pracovníků (dle jejich subjektivního názoru), případně z pohledu veřejnosti (obecná představa o sociálních pracovnících).

Dále je možné zaměřit výzkum na vliv vzdělávání, případně praxe na tyto vlastnosti, především pak na motivy a postoje. Zkoumat lze především to, jakou měly postoje a motivy podobu před vzděláním, po vzdělání a jak se mění po určité době výkonu profese.

U tématu postojů je rovněž možné zkoumat také politickou orientaci (levice, střed, pravice) sociálních pracovníků či studentů, což lze považovat za vypovídající fakt o postojích k určitým podobám sociální politiky i sociálních služeb vůbec.

Závěr

Tato teoretická práce se zabývá osobností sociálního pracovníka. Cílem práce bylo vytvořit psychologický profil osobnosti dobrého sociálního pracovníka, tedy nalézt takové psychické vlastnosti, které odpovídají potřebám a požadavkům profese. První kapitola práce slouží jako vymezení sociální práce, díky čemuž je možné určit požadavky na pracovníka. Druhá kapitola pak definuje určité psychologické pojmy, osobnost, její strukturu, psychické vlastnosti a jejich kategorie, které jsou vymezeny jako emocionalita, schopnosti, postoje, motivy a vůle. Třetí kapitola pak uvádí jednotlivé žádoucí psychické vlastnosti, které jsou řazeny podle kategorií do kterých patří. Výsledky práce lze zhodnotit tak, že jako vhodný temperament pro sociálního pracovníka se jeví typ sangvinický, který vykazuje znaky extroverze a vysokou emoční stabilitu. To spolu s emocionální zralostí zajišťuje, že sociální pracovník bude disponovat vysokou mírou emocionální sebekontroly a vyrovnanosti.

Z mentálních schopností sociálního pracovníka je třeba vyzdvihnout inteligenci, která souvisí s orientací v mezilidských vztazích a s komunikací. Tím je naplněn požadavek na schopnost pracovníka pochopit potřeby a životní situace ostatních lidí (klientů) a dokázat s nimi nalézt a vytvořit takový komunikační kanál, který bude vyhovovat klientovým schopnostem a zároveň bude dostatečný pro účinnou spolupráci.

U kategorie postojů je třeba zdůraznit důležitost absence předsudků u sociálního pracovníka, aby tak byl naplněn požadavek rovného a nehodnotícího přístupu ke klientům a také je žádoucí shoda postojů pracovníka s hodnotami, na kterých je sociální práce založená.

U motivů, které představují další kategorii psychických vlastností, je potřeba zmínit důležitost orientace pracovníka na okolní společnost, její prospěch a blaho ostatních lidí, což lze chápat jako faktory, které mají vliv na kvalitu poskytovaných služeb i přístup pracovníka k této profesi.

Vůle a volní vlastnosti sociálního pracovníka jsou vlastnosti, které lze obecně shrnout na ty, které poskytují jedinci vytrvalost a odolnost, dále ty, které ovlivňují úroveň a kvalitu odvedené práce a dále usměřují jeho aktivitu, pozornost a projevy, případně tlumí jeho negativní vlastnosti.

Všechny tyto uvedené vlastnosti lze považovat za osobnostní předpoklady, které jsou důležité pro výkon profese sociální práce. Cíl této práce byl tedy naplněn.

Seznam použitých zdrojů

1. Knižní zdroje

BLATNÝ, M., PLHÁKOVÁ, A. *Temperament, inteligence, sebepojetí: nové pohledy na tradiční témata psychologického výzkumu*. Brno: Psychologický ústav Akademie věd ČR, 2003. ISBN 80-86620-05-0

BRICHČÍN, M. *Vůle a sebekontrola: teorie, metody, experimenty*. Praha: Karolinum, 1999. ISBN 80-7184-753-4

DRÁPELA, V. *Přehled teorií osobností*, 5. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-505-9

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

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

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

MIKŠÍK, O. *Psychologické teorie osobnosti*, 2. přepracované vyd. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1312-3

NAKONEČNÝ, M. *Obecná psychologie: Syllabus přednášek*, České Budějovice: Jihočeská universita v Českých Budějovicích, 2006 ISBN neuvedeno

NAKONEČNÝ, M. *Psychologie osobnosti*, 2. rozšířené a přepracované vyd. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1680-5

NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0

PLHÁKOVÁ, A. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia, 2003. ISBN neuvedeno

SMĚKAL, V. *Pozvání do psychologie osobnosti: Člověk v zrcadle vědomí a jednání*. Brno: Barrister & Principal, 2002. ISBN 80-85947-80-3

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: Učebnice metod sociální praxe*, 2. vyd. Praha: Slon, 2005. ISBN 80-86429-36-9

VÝROST, J., SLAMĚNÍK I. a kol. *Sociální psychologie*, 2. rozšířené a přepracované vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-1428-8

2. Citované právní normy

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 sb.

3. Internetové zdroje

Internetový občasník Sociální revue. Etický kodex sociálních pracovníků České republiky [online]. Vloženo 02.03.2005 [cit.26-11-2012]. Dostupné na WWW: <http://www.socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>.

ABSTRAKT

MARTINU, L. *Osobnostní kvalifikace sociální pracovníka*. České Budějovice: 2013. Bakalářská práce. Jihočeská universita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra psychologie. Vedoucí práce M. Lhotová.

Klíčová slova: sociální pracovník, osobnost, kompetence, psychické vlastnosti, emocionalita, temperament, schopnosti, inteligence, postoje, hodnoty sociální práce, předsudky, motivy, vůle

Práce je teoretická a se zabývá osobnostními předpoklady jedince pro výkon profese sociálního pracovníka.

První kapitola vymezuje sociální práci, její principy, hodnoty a požadavky na pracovníka. Druhá kapitola definuje pojem osobnost, složení osobnosti, psychické vlastnosti osobnosti a jejich kategorie. Třetí kapitola se pak věnuje jednotlivým žádoucím psychickým vlastnostem, které jsou uváděny podle kategorií, do kterých spadají. Výsledky práce je možné využít pro další výzkum.

ABSTRACT

The personal qualification of a social worker.

Key words: social worker, personality, qualification, mental character, emotionality, temperament, ability, intelligence, attitudes, values of social work, prejudices, motives, will

The first chapter defines the social work, its principles, and social worker's values and requirements. The second chapter defines the term and the categories of personality and its structure and character. The third chapter deals with the each desired mental qualities which are represented according to the categories they belong to. The result of this bachelor work can be used for the future research.