

Diplomová práce

VLIV CÍLOVÝCH SKUPIN NA OSOBU SOCIÁLNÍHO
PRACOVNÍKA

Vedoucí práce: Mgr. Markéta Elich, Ph.D.

Autor práce: Bc. Hana Donéeová

Studijní obor: Etika v sociální práci

Forma studia: prezenční

Ročník: čtvrtý

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala 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 diplomové práce, a to v nezkrácené podobě 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 práce i záznam o průběhu a výsledky obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

26. 6. 2019

.....

Bc. Hana Donéeová

Děkuji především vedoucí práce Mgr. Markétě Elich, Ph.D. a konzultantovi z oboru psychologie prof. PhDr. Milanovi Nakonečnému za odborné vedení mé práce, za jejich čas a cenné připomínky.

Velké díky patří моým rodičům za jejich trpělivost, čas a pevné nervy po celou dobu mého studia.

Speciální díky patří mému synovi Petrovi Toralovi, který mi po celou dobu magisterského studia dělal jen samou radost.

Samozřejmě bych chtěla poděkovat svým přátelům za psychickou podporu při realizaci práce.

Obsah

Úvod.....	6
Předmět práce.....	8
1. Rozvedení konceptu sociálního pracovníka v oboru sociální práce	9
1.1. Profese sociální práce.....	13
2. Cílové skupiny.....	17
2.1. Klasifikace cílových skupin.....	21
2.1.1. Děti, mládež a rodiny.....	21
2.1.2. Zdravotně a mentálně znevýhodněné osoby.....	25
2.1.3. Staří lidé (senioři)	27
2.1.4. Osoby ohrožené sociálním vyloučením.....	28
2.1.5. Uživatelé návykových látek.....	31
2.1.6. Cizinci, migranti a uprchlíci	32
3. Přístupy v sociální práci v závislosti na cílové skupině	35
4. Metody v sociální práci	37
4.1. Případová sociální práce	38
4.2. Sociální práce se skupinou.....	38
4.3. Komunitní sociální práce	39
5. Osobnost sociálního pracovníka.....	40
6. Pojem sociálně-psychologického vlivu.....	44
7. Kvantitativně kvalitativní výzkum	47
7.1. Úvod.....	47
7.2. Metodologie	49
7.3. Výsledky	50
7.3.1. Vliv klienta na práci sociálního pracovníka	52
7.3.2. Vliv cílové skupiny na osobní život sociálního pracovníka	56
7.4. Diskuse nad výsledky výzkumu.....	58
Závěr.....	61

Seznam použitých zdrojů	62
Literatura	62
Elektronické zdroje	64
Seznam příloh.....	66
Příloha I: Vzor strukturovaného rozhovoru	67
Abstrakt	72
Abstract	73

Úvod

Tato diplomová práce má za úkol poukázat na vědomý vliv cílových skupin na osobnost sociálního pracovníka. Zmíněné téma jsem si zvolila, jelikož sociální pracovník v průběhu své praxe přichází do kontaktu s různými cílovými skupinami, kdy každá z těchto cílových skupin vykazuje jiné známky chování, tedy interakce s okolím. Základem sociální práce je dynamická struktura osobnosti sociálního pracovníka, která se neustále utváří na základě ovlivnění společností, interakcí a také v pracovním prostředí. Práce je zaměřena na sociální pracovníky splňující požadavky na vzdělání, tak jak jsou popsány v zákoně 108/2006 Sb. v § 110 v odstavci 4, který říká, že sociální pracovník musí splňovat následující vzdělání „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.“¹ Druhým předpokladem pro sociálního pracovníka je výkon případové práce.

Na osobnost pracovníka, ve smyslu individuální psychologické struktury, zcela určitě působí společnost a interakce v jeho pracovním prostředí (jedná se zde o tezi o jednotě psychiky a činnosti, ale na to poukážu v podkapitole, která bude zaměřena pouze na osobnost sociálního pracovníka). Z tohoto důvodu je mým cílem práce zjistit vědomé uvědomění si tohoto vlivu, míru ovlivnění a způsob ovlivnění.

Důležité je zmínit, že v práci půjde o subjektivní pohled sociálního pracovníka, tedy ne o objektivní. Práce obsahuje, jak část teoretickou, tak výzkumnou a výsledky daného šetření. Každá z těchto částí je následně rozdělena do několika kapitol, které na sebe vzájemně navazují.

Teoretická východiska poukazují na osobnost sociálního pracovníka ze sociologického i psychologického hlediska. Popisují zde osobnost sociálního pracovníka, profesi sociální práce, jejímž činitelem je právě sociální pracovník a v neposlední řadě také osobnost sociálního pracovníka v psychologickém smyslu slova. Dále se zaměřím na charakteristiku cílových skupin, s nimiž sociální pracovník přichází do styku při výkonu své profese, a

¹ Zákon č. 108/2006 Sb. [online]. Zlín: AION CS, 2019 [cit. 2019-06-25]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast8>

poukážu také na přístupy a metody využívané při práci s cílovými skupinami. Ke každému sociálnímu pracovníkovi přiřadím vhodný typ pracovníka podle Howea a vhodný typ osobnosti podle Eysencka. Nakonec popíšu výzkum a jeho výsledky sociálně – psychologickém vlivu na osobnost sociálního pracovníka.

Výzkumná část práce je také rozdělena do více částí. Nejdříve popíšu zkoumanou jednotku, metodologii použitou při výzkumu a výsledky výzkumu. V závěrečné části výzkumu se nachází diskuse výsledků daného šetření.

Pro účely diplomové práce byla použita zejména česká literatura zabývající se sociální prací a psychologíí osobnosti. Další bibliografie byla použita ve slovenském, anglickém a německém jazyce. Ve své práci rovněž poukazují na zákony týkající se sociální práce jako profese a na jejich změny.

Předmět práce

Předmětem této práce je identifikace psychologického vlivu cílových skupin na strukturu osobnosti sociálního pracovníka, jak se projevuje v souvislosti s prostředím, v němž svou profesí vykonává.

Sociální pracovník – osoba, jejíž profesí je obor sociální práce. V následující definici je popsána práce, kterou sociální pracovník vykonává. *„Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět.“*²

Cílová skupina – malá skupina (ve smyslu sociální psychologie), která je definovaná oborem sociální práce jako: *„Skupina definovaná nepříznivou sociální situací, které je určena sociální služba. Tato nepříznivá situace může být vyvolána věkem, nemocí, zdravotním postižením, životními návyky, nepříznivým prostředím, ohrožením ze strany jiných osob a jinými příčinami.“*³

Sociálně – psychologický vliv – ovlivnění relevantních vlastností psychologie osobnosti sociálních pracovníků jakýmkoli sociálními vlivy, z nichž v této práci připadá nejvíce v úvahu vliv cílovými skupinami, které jsou předmětem jeho profese.

² MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2012, str. 10 ISBN 978-80-262-0211-0.

³ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, str. 39 ISBN 80-7178-549-0.

1. Rozvedení konceptu sociálního pracovníka v oboru sociální práce

Abychom mohli popsat sociálního pracovníka z odborného hlediska, měli bychom se nejdříve podívat, jak sociální pracovník nahlíží sám na sebe jako na vykonavatele sociální práce. „*Sociální pracovníci často sami sebe popisují jako profesionální „pomocníky“ – pomáhají druhým s řešením problémů a získávají zdroje, poskytují podporu během krize a starají se o potřebné.*“⁴ Z pohledu odborné literatury je sociální pracovník osoba, která „*...profesně podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a zplnomocnění a osvobození lidí k zlepšení pocitu duševní pohody.*“⁵ Jak pracovní náplň sociálního pracovníka, tak cílové zaměření je velmi rozmanité. „*Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.*“⁶ Veškerou tuto činnost mohou vykonávat sociální pracovníci pouze tehdy, pokud mají patřičné vzdělání, na což poukazuje následující definice, kterou můžeme najít v Preambuli standardu Asociace vzdělavatelů. „*Základem profesní identity sociálního pracovníka, jeho způsobilosti vykonávat profesi sociální práce v praxi, výuce a bádání, je pracovníkova osobní, profesní a sociální zodpovědnost a věrnost uvedeným hodnotám. Profesní identitu a způsobilost získává pregraduálním nebo vyšším odborným vzděláváním s oporou v Minimálním standardu vzdělávání Asociace vzdělavatelů v sociální práci (ASVSP). V profesní identitě je pak celoživotně upevňován vzděláváním, reflektovanou praxí a členstvím v profesních sdruženích.*“⁷ Vzdělání však není jediným faktorem pro výkon sociální práce. Návrh Ministerstva práce a sociálních věcí z roku 2014, týkající se profesního zákona pracovníků, označuje osobu sociálního pracovníka následovně: „*Sociální pracovník je osoba, která a) identifikuje podmínky a události, které v rámci životní situace konkrétního jedince, rodiny, skupiny nebo komunity vyvolávají nesnáze v interakcích se subjekty v sociálním prostředí na "mikro", "mezzo" a "makro" úrovni, a to ve všech aspektech dalších systémů společnosti, v nichž se jedinec pohybuje (model sociálně ekologické niky a pojetí*

⁴ DUBOIS, Brenda a Karla Krogsrud MILEY. *Social work: an empowering profession*. 6th ed. Boston: Allyn & Bacon, c2008, str. 5 ISBN 978-0-205-50483-1.

⁵ HORNER, Nigel. *What is social work?: context and perspectives*. 3rd ed. Exeter: Learning Matters, c2009. Transforming social work practice, str. 3 ISBN 978-1-84445-248-4.

⁶ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, str. 11 ISBN 978-80-262-0213-4.

⁷ Standard. *Asociace vzdělavatelů v sociální práci* [online]. Brno: ASVSP, 2019 [cit. 2019-06-16]. Dostupné z: <https://www.asvsp.org/standardy/>

problémů vznikajících z dané situace); b) rozpoznává potřeby jedince, rodiny, skupiny nebo komunity, jejichž uspokojování je ohroženo v interakci se subjekty v sociálním prostředí; c) na základě komplexního posouzení životní situace jedince, rodiny, skupiny nebo komunity koncipuje, realizuje a vyhodnocuje pomáhající intervenci; d) vytváří předpoklady pro soulad mezi soužitím jednotlivců, skupin, komunit a společnosti s využitím metod sociální práce a komunikace mezi subjekty v rámci multidisciplinární spolupráce s cílem dosáhnout co nejkomfortnější kvality soužití a života; e) účastní se přípravy, tvorby i zkoumání efektivity systémů a nástrojů sociální podpory osob, které tvoří součást institutů sociální ochrany, tj. sociální pracovník se zabývá ovlivňováním problémových interakcí osob s jejich sociálním prostředím a napomáhá jejich sociálnímu začleňování vytvářením rovnováhy mezi osobou a jejím sociálním prostředím, a to jak na úrovni legislativní, systémově-koncepční a odborné, tak na úrovni praktické činnosti a přímé sociální práce; f) je kvalifikovaným odborníkem, který vykonává komplexní agendy nebo zajišťuje intervence v systémech, které jsou upraveny ve speciálních právních předpisech včetně podmínek upravujících nároky na jeho speciální odbornost. Za speciální odbornost se považuje zaměření na konkrétní cílovou skupinu při výkonu činností zejména v těchto pozicích: sociální kurátor, kurátor pro mládež, sociální pracovník sociálně-právní ochrany dětí, protidrogový koordinátor, koordinátor pro romské a národnostní záležitosti, sociální pracovník ve zdravotnickém zařízení, sociálních službách, ve vězeňství a v rámci výkonu agendy sociálních dávek tam, kde se provádí sociální šetření a posuzování sociální situace osob; bližší vymezení typových pozic stanoví prováděcí právní předpis; g) vykonává dohled při výkonu činností sociální práce „asistenta sociálního pracovníka“ (v tuto chvíli § 116 odst. 1 písm. d) zákona č. 108/2006 Sb.) h) je povinen prokázat způsobilost k výkonu profese zaměstnavateli i případné kontrole výkonu přenesené působnosti.⁸ Navíc by se měl sociální pracovník aktivně zavazovat svým hodnotám a vizím, na což opět poukazuje Mezinárodní federace sociálních pracovníků: „Je zodpovědností sociálních pracovníků na celém světě bránit, obohacovat a realizovat hodnoty a zásady odrážející se v této definici. Definice sociální práce může být smysluplná pouze tehdy, když se sociální pracovníci aktivně zavázali k svým hodnotám a vizi.“⁹ Sociální práce úzce souvisí s charitativní prací, kdy sociální pracovník považuje svou činnost jako svou cestu. Na to poukazuje definice křesťanské sociální práce, kde hraje velkou roli nezištnost sociálního

⁸ Konzultační dokument MPSV pro období leden až březen 2014. *Sociální práce/Sociálna práca* [online]. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2014 [cit. 2019-06-16]. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/Pracovni_dokument_profesni_zakon_FINAL.pdf

⁹ *GLOBÁLNÍ DEFINICE SOCIÁLNÍ PRÁCE* [online]. Rheinfelden: Mezinárodní federace sociálních pracovníků, 2019 [cit. 2019-06-16]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/cs/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

pracovníka. *“Cílem křesťanské sociální práce je proto člověk jako člověk. Jediným relevantním znakem křesťanské kvality sociální práce je podle Haslingera ochrana jeho důstojnosti, osvobození z nouze a otevření nových životních možností. Sociální pracovník, jemuž záleží na důstojnosti potřebného a jeho osvobození k životu v plnosti, se podobá Kristu, neboť na sebe bere jeho způsob existence. V této úvaze je potom logické, že jediným křesťanským specifickým sociální práce je motiv nezištnosti, orientace na člověka kvůli člověku, nikoli pro vlastní užitek.”¹⁰ Pro všechny osoby vykonávající profesi sociálního pracovníka jsou důležité společné hodnoty, které jsou obsaženy v etickém kodexu. Tyto hodnoty *“...určují povahu sociální práce i povahu vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, kolegy i širší společností. Hodnoty také ovlivňují, jakou metodu práce sociální pracovník použije, a jsou klíčové při řešení etických dilemat.”¹¹**

Matoušek popisuje činnost sociálního pracovníka následovně:

„Sociální pracovník pracuje:

- s klienty, s jejich rodinami, příp. za svůj případ považuje celou rodinu;*
- s přirozenými skupinami, např. s partami mládeže na městském sídlišti;*
- s uměle vytvořenými skupinami, jakými jsou např. školní třídy nebo skupiny lidí trávící život v ústavu sociální péče či ve vězení;*
- s organizacemi, buď řídí činnost agentur poskytujících sociální služby, nebo vstupuje jako expert do organizací a pomáhá v nich řešit problémy, které je kompetentní řešit, např. formou supervize;*
- s místními komunitami, tj. s lidmi žijícími v jednom místě;*
- jako expert i při přípravě některých zákonů a vyhlášek, v jiných případech se jako oponent k takovým návrhům vyjadřuje.”¹² Zde tedy můžeme vidět, že činnost sociálního pracovníka je různorodá, vykonává jak poradenskou, terapeutickou či administrativní činnost. Proto je důležité, aby vzdělání sociálního pracovníka bylo všestranné neboli aby měl znalosti z více oborů. V humanistickém přístupu k sociální práci je možné odvodit povahu tohoto přístupu humanizace práce (jako nového přístupu v tzv. „human relations“), který obecně vzato znamená neformální přístup k zaměstnanci, v našem případě ke klientovi, jenž jde za hranice formálního působení například tím, že sociální pracovník projevuje zájem o životní problémy*

¹⁰ OPATRŇÝ, Michal a Markus LEHNER. *Teorie a praxe charitativní práce: uvedení do problematiky: praktická reflexe a aplikace*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta, 2010. Scientia, str. 25 ISBN 978-80-7394-214-4.

¹¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, str. 32 ISBN 978-80-262-0213-4.

¹² Tamtéž, str. 13

klientů v nejširším smyslu slova. Neboť tímto neformálním humanistickým přístupem si vedoucí pracovník (sociální pracovník) získává vedle autority také důvěru klientů, což je činitel posilující dosažení cílů.

Z genderového hlediska je důležité podotknout, že sociální práce je feminizovanou profesí. Zásadní rozdíl v kvalitě sociálního pracovníka je, že ženy mají vrozenou (instinktivní), rovněž evolučně doloženou, hlubší empatii než muži. Z diferenciální psychologie osobnosti je také známo, že ženy mají hlubší zájmy než muži, a jsou tedy pro výkon sociální práce lépe disponovány. Tyto a další genderové rozdíly plynou z rozlišení feminních a maskulinních (ženských a mužských) faktorů psychické osobnosti, o čemž hovoří J. P. Guilford a W. S. Zimmerman, kteří tyto dva faktory identifikovali. *„Maskulinní osoba má především mužské zájmy (zajímá se spíše o automobily než o pěstování květin, jde raději na fotbal než na taneční zábavu), potlačuje svůj emoční výraz (nepláče tak často); naopak feminní osoba je soucitná (například „lituje ptáčka vypadlého z hnízda“), vyčerpávají ji pocity hnusu a „nemá nic proti tomu, aby byla středem zájmu“.*¹³ Z výzkumu Dvořákové a Elichové je patrné, že ženy jsou rovněž pro práci sociálního pracovníka vhodnější, jelikož na daný problém nenahlízejí pouze z úzkého pohledu, ale jako na problém komplexní, což je právě pro profesi sociálního pracovníka žádoucí. *„Ženy se orientovali na klienta, oproti mužům, kteří vnímali dvě hlediska, ze strany klienta a ze strany sociálních pracovníků, kde zmiňovali angažovanost, odbornost a profesionalitu pracovníků (ukázat správné nástroje, kterými lze dojít k cíli, nastavení správného individuálního plánu..., „Musíme se zaměřit na individualitu klienta, jakým způsobem pracovník respektuje klienta, aby ho nezavil svébytností, dále musí být zkušenost pracovníka, aby věděl, jak s klientem pracovat, a uměl dobře naplánovat a zapojil klienta do procesu a také uměl klientovi naslouchat“).* Dané odpovědi mohou znamenat, že ženy při práci s klientem zdůrazňují vztahovou rovinu.¹⁴

¹³ GUILFORD J.P.: *Personality*, New York-Toronto-London McGraw-Hill: Book Comp. 1959, str 423-424

¹⁴ ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing, 2017, str. 128
ISBN 978-80-271-0080-4.

1.1. Profese sociální práce

Sociální pracovník jako takový je vykonavatelem profese sociální práce, který ji rovněž utváří a následně rozvíjí. Vzhledem k tomu, že je to nezbytnou součástí sociální práce, myslím si, že je nezbytné popsat tuto profesi. Pro obor sociální práce byla v červenci roku 2014 schválena globální definice, která byla schválena valnou hromadou IFSW (Mezinárodní federace sociálních pracovníků) a Valným shromážděním IASSW. Tato definice zní následovně: " *Sociální práce je praxe a akademická disciplína, která podporuje sociální změny a rozvoj, sociální soudržnost a posílení a osvobození lidí. Principy sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní odpovědnosti a respektu k rozmanitosti jsou zásadní pro sociální práci. Podporováno teoriemi sociální práce, společenských věd, humanitních věd a domorodých znalostí, sociální práce zapojuje lidi a struktury, aby řešily životní problémy a zlepšily blahobyt. Výše uvedená definice může být zesílena na národní a / nebo regionální úrovni.*"¹⁵ Matoušek se ve své definici nedívá na obor sociální práce jako na akademickou disciplínu, avšak dává větší důraz na cílové skupiny, s nimiž tento obor pracuje. Jeho definice zní takto: „*Sociální práce je společenskovědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu.*“¹⁶ Obě výše zmíněné definice mají však jedno společné, a to, že vnímají sociálního pracovníka jako osobu mající znalosti z více oborů. Na to poukazuje taktéž následující definice, která hovoří o utvoření této profese z několika disciplín, které se navzájem prolínají. „*Sociální práci jako teoretickou disciplínu a současně pomáhající profesi můžeme zaradiť medzi multiprofesionálne odbory. Vo svojom teoretickom koncepte využíva a integruje poznatky mnohých vedných odborov a v praxi by mala v rámci systémového prístupu využívať spoluprácu s ostatnými pomáhajúcimi profesiami.*“¹⁷ Jak jsem již uvedla výše, sociální práce je multidisciplinární disciplínou, proto musí mít také sociální pracovník znalosti i dovednosti z těchto oborů, což je sepsáno v Minimálním standardu sociální práce. Základními dovednostmi sociálního pracovníka je aplikace hlavních principů etiky; schopnost vytvořit, rozvíjet a ukončit vztahy s klienty sociální práce a to vše na základě akceptace a vzájemné spolupráce; využívat verbálních či

¹⁵ *Globální definice sociální práce* [online]. Mezinárodní federace sociálních pracovníků, 2019 [cit. 2019-06-19]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/cs/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

¹⁶ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, str. 11 ISBN 978-80-262-0213-4.

¹⁷ JANEBOVÁ, Radka, ed. *Spolupráce v sociální práci: sborník z konference IX. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 21. až 22. září 2012*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2013, str. 167 ISBN 978-80-7435-259-1.

neverbálních prostředků komunikace; vést rozhovor s klientem, posuzovat jeho situaci a umět najít patřičnou intervenci s klientem, z níž následovně musí umět zhotovit záznam a v neposlední řadě musí umět zvolit vhodnou metodu práce s klientem. Mezi znalosti sociálního pracovníka patří vymezení pojmu sociální práce, s čímž souvisí taktéž vymezení cíle a významu; znalost etických principů; znalost teoretických přístupů a perspektivy sociální práce a nakonec znalost metod a přístupů práce s různými cílovými skupinami. Současně by měl sociální pracovník znát současné trendy ve svém oboru.¹⁸ To vše zmiňuje Oláh: „*ciel'om profesionálnej prípravy sociálnych pracovníkov na všetkých stupňoch a formách štúdia je získanie nmožstva potrebných informácií, ale rovnako tak aj príprava na zvládanie profesionálnych kompetencií. Profesionálna kompetencia sociálneho pracovníka sa priamo viaže k výkonu jeho pracovných činností a zahŕňa v sebe: • rozvíjanie účinnej komunikácie predpoklad tvorí schopnosť " počúvať", • iniciovanie klienta k spolupráci základom je schopnosť zorientovať sa v probléme a plánovať riešenia, • podporovanie klienta a jeho vedenie k samostatnosti jedná sa o využívanie všetkých príležitostí na posilnenie viery v to, čím klient disponuje, zodpovednosti a sebakontroly, • zasahovanie a poskytovanie služby osobne, alebo kontrola kvality poskytovaných služieb*“¹⁹ Znalosti a dovednosti však nestačí, sociální pracovník musí mít rovněž patřičné etické hodnoty, osobnostní rysy a v neposlední řadě vzdělání, aby mohl danou profesi vykonávat. O tom všem budu hovořit v následujících odstavcích, avšak nejdříve bych chtěla poukázat na následujícím grafu²⁰, s jakými různými obory se sociální práce prolíná, jelikož sociální pracovník by měl mít alespoň základní znalosti ze všech těchto oborů.



Graf 1: Znázornění sociální práce jako multidisciplinárního oboru

¹⁸ Standard. Asociace vzdělavatelů v sociální práci [online]. Brno: ASVSP, 2019 [cit. 2019-06-16]. Dostupné z: <https://www.asvsp.org/standardy/>

¹⁹ OLÁH, Michal. *Sociálna práca: vybrané kapitoly z dejín, teórie a metód sociálnej práce*. Vyd. 3., dopl. a preprac. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, Katedra sociálnej práce, 2009, str. 90 ISBN 80-969449-6-7

²⁰ NOVÁKOVÁ, Jana. *Teorie sociální práce* [online]. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava, 2014, str. 21 [cit. 2019-06-16]. ISBN 978-80-87035-96-2. Dostupné z: [http://www.vspj.cz/ISBN/Skripta%20-%20V%20C5%A0PJ/Teorie%20soci%C3%A1ln%C3%ADn%C3%ADn%C3%ADn%20pr%C3%A1ce%20-%20Jana%20Novotn%C3%A1.pdf](http://www.vspj.cz/ISBN/Skripta%20-%20V%20C5%A0PJ/Teorie%20soci%C3%A1ln%C3%ADn%C3%ADn%C3%ADn%C3%ADn%20pr%C3%A1ce%20-%20Jana%20Novotn%C3%A1.pdf)

Sociální pracovník může být psychagogem (dává rady a snaží se klienta přivést na správnou cestu), avšak nikdy nemůže být psychoterapeutem (ten, co léčí). Je zde tedy rovněž důležitá spolupráce sociálního pracovníka s ostatními pomáhajícími profesemi, jako například s psychiatry, v případě práce s duševně nemocnými osobami. *“Za prehrešok voči etike sa považuje vzájomné oviňovanie sa psychiatra a sociálneho pracovníka, zhadzovanie druhej strany pred klientom alebo prostredníctvom klienta. Ako si klient môže vážiť odborníka, ktorý s ním spolupracuje, keď sa o ňom iný odborník vyjadruje ponižujúco či s pohrdaním. Vzájomný rešpekt je jedným zo základných predpokladov funkčnej spolupráce.”*²¹ S výše uvedeným také souvisí neurčité vymezení sociální práce, které prohlubuje její krizi. Například o obhajobě práv klientů hovoří pouze Etický kodex sociálních pracovníků ČR, a to „*bod 2.5 tohoto kodexu, v němž se uvádí, že sociální pracovníci mají podněcovat změny v legislativě, upozorňovat na možnosti spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a rozšiřovat možnosti ke zlepšení kvality života klientů.*“²² Jak uvádí Matoušek, Etický kodex sociálních pracovníků souvisí rovněž s byrokratickou organizací. *„Sociální pracovníci často pracují v byrokratické organizaci, z jejíž povahy vyplývá napětí mezi ideálem profesní autonomie a realitou hierarchických struktur, kterým vládnou pravidla“*²³. To znamená, že se etický kodex sociálních pracovníků může dostat do konfliktu s pravidly organizace. Janebová dále uvádí, že například Matoušek upřednostňuje terapeutické pojetí sociální práce. Ačkoli je terapie jednou z činností sociálního pracovníka, není možné upřednostňovat pouze to jedno, jsou zde důležité i jiné pohledy, jako například poradenské či procedurální. *„Jednotlivá pojetí jsou realizována obvykle odděleně, tedy pracovník je obvykle nositelem pouze jednoho z nich. Výjimku představují sociální pracovníci působící v nevládních organizacích s malým počtem personálu. Uplatnění různých pojetí sociální práce u jednoho pracovníka je v tomto případě spíše důsledkem kumulace různých činností, které musí v těchto organizacích v rámci své pracovní náplně takový pracovník zajistit.“*²⁴

V profesi sociálního pracovníka je rovněž důležité zmínit, že sociální pracovník se po celou dobu orientuje na svého klienta. *„Klient je jedinec, rodina, skupina nebo komunita, která je v nesnázích v interakcích se subjekty v sociálním prostředí a z toho důvodu potřebuje*

²¹ NOVÁKOVÁ, Jana. *Teorie sociální práce* [online]. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava, 2014 [cit. 2019-06-16], str. 171 ISBN 978-80-87035-96-2. Dostupné z: [http://www.vspj.cz/ISBN/Skripta%20-%20V%C5%A0PJ/Teorie%20soci%C3%A1ln%C3%ADn%C3%ADn%C3%ADn%20pr%C3%A1ce%20-%20Jana%20Novotn%C3%A1.pdf](http://www.vspj.cz/ISBN/Skripta%20-%20V%C5%A0PJ/Teorie%20soci%C3%A1ln%C3%ADn%C3%ADn%C3%ADn%C3%ADn%20pr%C3%A1ce%20-%20Jana%20Novotn%C3%A1.pdf)

²² Tamtéž, str.. 68-69

²³ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, str. 42 a následující ISBN 978-80-262-0213-4.

²⁴ <http://www.socialniprace.cz/soubory/2009-3-130102145944.pdf>

podporu a/nebo pomoc sociálního pracovníka bez ohledu na to, zda jej sama vyhledala, nebo jí tato podpora a/nebo pomoc byly sociálním pracovníkem nabídnuty při provádění depistáže. Klientem je také osoba, která je z jakéhokoli důvodu nucena vyhledat kontakt sociálního pracovníka (aniž by chtěla).²⁵ Tomuto klientovi se jinak také říká cílová skupina, tedy každý sociální pracovník v rámci své praxe pracuje s rozdílnou cílovou skupinou. Existuje zde tedy jakýsi vztah. O tomto zaměření budu hovořit v následující části práce.

²⁵ Konzultační dokument MPSV pro období leden až březen 2014. Sociální práce/Sociálna práca [online]. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2014 [cit. 2019-06-16]. Dostupné z: http://www.socialni prace.cz/soubory/Pracovni_dokument_profesni_zakon_FINAL.pdf

2. Cílové skupiny

V této části práce rozdělím cílové skupiny, každou z těchto skupin popíšu, jak obecně, tak podle metod a přístupů, které se využívají při práci s ní. Nakonec ke každé z těchto skupin přiřadím vhodný typ sociálního pracovníka podle klasifikace teorií sociální práce dle Howea. Ten rozděluje sociální pracovníky podle emoční inteligence do čtyř skupin. Každá z těchto skupin se vyznačuje jinými přístupy práce, což je znázorněno na následujícím schématu.²⁶



Následně k těmto typům sociálních pracovníků přiřadím Eysencovy typy osobnosti, které jsou založeny na extraverci – introverzi, neuroticismu a psychoticismu. Na následujícím obrázku můžeme vidět rozdělení typů osobnosti dle Eysencka.



Zdroj: internet

²⁶ Navrátil, Matoušek, 2013, str. In Elichová, Markéta, Pojetí kvality sociální práce, České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta, 2015, str 71 ISBN 978-80-7394-543-5

Výše uvedené schéma znázorňuje základní faktory člověka, k nimž jsou přiřazeny typické osobnostní vlastnosti. Tyto osobnosti jsou melancholik, cholerik, sangvinik a flegmatik. Tyto skupiny se od sebe liší základními faktory a rovněž osobnostními vlastnostmi.

Dříve než vysvětlím pojem skupina, je důležité poukázat na klienta sociální práce, jelikož právě tímto pojmem je jinak označovaná cílová skupina. Cílovou skupinou jsou klienti, kterým jsou poskytovány sociální služby. Definici klienta můžeme najít v návrhu profesního zákona, kde je označován následovně: „*Klient je jedinec, rodina, skupina nebo komunita, která je v nesnázích v interakcích se subjekty v sociálním prostředí a z toho důvodu potřebuje podporu a/nebo pomoc sociálního pracovníka bez ohledu na to, zda jej sama vyhledala, nebo jí tato podpora a/nebo pomoc byly sociálním pracovníkem nabídnuty při provádění depistáže. Klientem je také osoba, která je z jakéhokoli důvodu nucena vyhledat kontakt sociálního pracovníka (aniž by chtěla).*“²⁷ Nyní se zaměřím na cílovou skupinu jako takovou.

Skupina je pojem, který se nejvíce využívá v oboru sociologie a psychologie, ale také v dalších vědních disciplínách. Bernard definuje skupinu následovně: „*Skupina existuje, když se dvě nebo více individuí chápou jako členové skupiny.*“²⁸ V dnešní době se často používá ve významu „sociální skupina“. Corsini popisuje sociální skupinu jako „*seskupení dvou nebo více lidí se stejným zájmem či společným cílem*“²⁹. Uvedená definice je základní definicí pro sociální skupinu. Kopecká vidí sociální skupinu rovněž jako seskupení lidí se stejným zájmem a společným cílem a navíc dodává: „*některé skupiny si člověk vybírá sám (přátelé, zájmová sdružení), s jinými ho pojí jen dané podmínky (třída, návštěvníci kina). Sociální skupiny mají některé společné znaky: mezi jednotlivými členy skupiny jsou vytvořeny vzájemné vztahy, ve skupině jsou stanoveny společné cíle, každý jedinec si je vědom příslušnosti ke skupině, skupina má určitou míru organizace, ve skupině jsou uznávány společné skupinové hodnoty, ve skupině panuje skupinová disciplína*“³⁰. Sociální pracovník pracuje v rámci své profese s jedinci, ale i s malými skupinami či velkými skupinami, kde je předběžně vymezen společný cíl činnosti a jejíž členové se vzájemně znají a jsou primárně formálními členy skupin. „*Skupina malá (small group) je obvykle s., v níž se všichni její členové osobně znají, asi do 30*

²⁷ Konzultační dokument MPSV pro období leden až březen 2014. Sociální práce/Sociální práce [online]. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2014 [cit. 2019-06-16]. Dostupné z: http://www.socialni prace.cz/soubory/Pracovni_dokument_profesni_zakon_FINAL.pdf

²⁸ BERNARD A., *Nijstad a Dann Van Knippenger: Gruppendynamik* In Klaus Jonas, Wolfgang Stroebe. Miles Hewstone (eds.): *Sozialpsychologie*, 6. Vyd., Berlin-Heidelberg: Springer Verlag, 2014, str. 440 ISBN 978-3-642-41091-8

²⁹ CORSINI, Raymond J. *The dictionary of psychology*. New York: Brunner-Routledge, 2002, str. 914 ISBN 1-58391-328-9.

³⁰ KOPECKÁ, Ilona. *Psychologie: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-3877-2.

osob.³¹ V rámci sociální práce spadají do těchto malých skupin komunitní skupiny, kde sociální pracovník je jakýmsi „koučem“ skupiny a vede jí k určitému cíli. „*Skupina velká (large group) je s. s velkým počtem lidí spojených etnickou, profesní, geografickou aj. příslušností.*“³² V tomto případě se hovoří o humanitárních pomocích, kdy je určitou katastrofickou událostí zasaženo větší geografické území. Pro všechny cílové skupiny platí, že jsou to rizikové skupiny. „*Skupina riziková (group at risk) je skupina ohrožená urč. negativním jevem v míře vyšší než ostatní populace; např. kuřáci infarktem, lidé s nízkým vzděláním nezaměstnaností.*“³³

Jak poukazují standardy kvality sociálních služeb, pro výkon kvalitní sociální služby poskytované uživateli, je důležité vědět, komu je služba určena a jaké jsou konkrétní zájmy uživatelů. „*Součástí veřejného závazku je charakteristika cílové skupiny uživatelů – tedy okruhu osob podle pojmoslovi zákona o sociálních službách. Zákonná definice konkrétního druhu sociální služby obsahuje výčet okruhů osob, pro které je určena. Okruh osob, tedy osoby, kterým je sociální služba poskytována, jsou středem sociální práce. Pokud nemáme konkrétně a srozumitelně stanoveno, komu je sociální služba poskytována, pak nemůžeme naplnit většinu kritérií standardů – nemáme čí práva dodržovat, nemáme s kým vést přijímací pohovor, uzavírat případnou smlouvu o poskytnutí sociální služby, nevíme jak vytvářet individuální plán, nemůžeme vytvořit pracovní tým, který by byl schopen poskytovat službu konkrétní skupině sociálně potřebných osob.*“³⁴ Z vlastností (dispozic) profesiogramu sociálního pracovníka, lze zobecněním odvodit ideální typ osobnosti sociálního pracovníka, tj., optimální dispozice pro výkon jeho povolání, které je druhem pomáhajících profesí. Proto zde budou hrát rozhodující roli vlastnosti, které se uplatňují v bezporuchové sociální interakci a vycházejí z empatie, motivace či metodických znalostí a dovedností. Typem se v psychologii rozumí soubor vlastností osobnosti (dispozic), které spolu vysoce korelují a vytvářejí tzv. trs, což je v podstatě psychický syndrom. Vedle pojmu typ se ve stejném významu používá také slovo faktor, což jsou vnitřní dispozice, které mají vysvětlovací neboli explanační funkci, díky níž je možné vysvětlit způsoby chování. Normativní typ, který budu popisovat níže, znamená soubor optimálních dispozic pro výkon úkolů sociální práce. Ve výběru vhodné cílové skupiny, s níž bude sociální pracovník pracovat, hrají velkou roli rovněž osobní hodnoty, díky kterým sociální pracovník nebere klienta pouze jako profesi, ale

³¹ HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, str 542 ISBN 80-7178-303-X.

³² ³² HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, str 543 ISBN 80-7178-303-

³³ Tamtéž, str. 543

³⁴ https://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf

jako osobu mající své vlastní potřeby, a tak k ní přistupuje. Elichová uvádí, že „...velká část výzkumů o hodnotách v sociální práci se proto zaměřuje právě na osobní hodnoty sociálních pracovníků, protože obecně se má za to, že ony mají primární vliv na jeho vztah ke klientům, užité metody intervence i postupy.“³⁵ Avšak vzhledem k tomu, že sociální pracovník je vykonavatelem sociální práce a řídí se různými nařízeními, je nutné „...počítat s tím, že se ocitne v tenzi mezi svými osobními hodnotami a hodnotami klienta, svého zaměstnavatele a vůbec celé profese sociální práce. Tak vznikají určité konflikty hodnot.“³⁶ Nyní se přesunu přímo k cílovým skupinám, s nimiž sociální pracovník pracuje a k přístupům využívaným při práci s těmito skupinami.

V literatuře se můžeme dočíst, že cílové skupiny mají mnohá rozdělení, tedy je možné na ně nahlížet z několika hledisek, a to podle věku (senioři, mladiství, ...) nebo podle sociální patologie. Pro účely této práce jsem rozdělila cílové skupiny, a to podle malé skupiny a sociální patologie, která je pro ně specifická.

Rozdělení skupin: děti, mládež a rodiny; zdravotně a mentálně znevýhodněné osoby; senioři; osoby ohrožené sociálním vyloučením; cizinci a migranti. Tyto hlavní cílové skupiny jsem následně rozdělila do podskupin. V cílové skupině **děti, mládež a rodiny** najdeme zneužívané, týrané a zanedbávané děti, osamocené rodiče, rodiny v rozvodu, mnohoproblémové rodiny, rizikovou mládež a oběti násilí v rodině. V cílové skupině týkající se **zdravotně a mentálně znevýhodněných** se nacházejí osoby zdravotně postižené spolu s osobami mentálně postiženými. Skupina **senioři** zahrnuje seniory a osoby umírající v hospici. Mezi **osoby ohrožené sociálním vyloučením** řadíme nezaměstnané, lidi v konfliktu se zákonem, ženy poskytující placené sexuální služby, bezdomovce a osoby závislé na návykových látkách. Poslední skupina **cizinců, migrantů a uprchlíků** zahrnuje cílovou skupinu cizinců a uprchlíků. Tyto skupiny spolu s metodami a přístupem, který se využívá při práci s nimi, popíšu níže. Zároveň ke každé z těchto cílových skupin přiřadím typ sociálního pracovníka podle Howea, která je znázorněna v úvodní části této kapitoly.

³⁵ ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing, 2017, str. 54 ISBN 978-80-271-0080-4.

³⁶ BECKETT Maynard, 2005: 22-23 In ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing, 2017, str. 54 ISBN 978-80-271-0080-4.

2.1. Klasifikace cílových skupin

2.1.1. Děti, mládež a rodiny

Vymezení této cílové skupiny je velmi složité. Řadíme do ní zneužívané, týrané a zanedbávané děti a jejich rodiny; osamocené rodiče; rodiny v rozvodu a mnohoproblémové rodiny, ale také oběti domácího násilí či rizikovou mládež. Jelikož není možné uchopit cílovou skupinu jako celek, popíši každou podskupinu zvlášť.

Zneužívané, týrané a zanedbávané děti

„Špatné zacházení s dítětem je úmyslné nebo neúmyslné chování pečující osoby, které se vymyká společenským normám a ohrožuje dítě.“³⁷ Zmíněné špatné zacházení nemusí být pouze fyzické jako je tělesné týrání, sexuální zneužívání či zanedbávání, ale rovněž může mít podobu emočního týrání. Je velice obtížné rozeznat emoční týrání, jelikož není na rozdíl od fyzického týrání viditelné, avšak velmi často s ním souvisí. Při posuzování špatného zacházení s dítětem se přihlíží na věk dítěte, vyzrálost, četnost projevů týrání a zejména závažnost. Nejčastějšími indikátory týrání jsou nálezy odborníků (lékaři, učitelé,...).

Sociální služby poskytované této skupině, zahrnují péči o oběti i o jejich rodiny. V případě dětských obětí je důležitá otázka, zda je dobré, aby dítě i nadále setrvalo v rodině či je lepší, aby ji opustilo a péče byla zajištěna náhradní péčí. Dětem je rovněž poskytována psychologická pomoc, která pomáhá dítěti vypořádat se s traumatickými zážitky. V dospělosti jsou obětem sexuálního násilí v dětském věku poskytovány terapeutické služby. Co se týče pachatelů týrání, jsou jim poskytovány terapie, které jim jsou nařízené soudně či mohou být dobrovolné. Veškeré terapeutické programy jsou orientovány na rodinu a vycházejí z jejich potřeb.

Typ sociálního pracovníka je **podněcovatel vědomí**, který využívá antiopresivního přístupu. Tento typ sociálního pracovníka jsem vybrala zejména proto, že pracuje s rodinou jakožto se skupinou a podněcovatel vědomí by měl umět tuto skupinu vést. Pro osobnost sociálního pracovníka je důležité, aby byl stabilní, ale zároveň extravertní, tedy **sangvinik** vyznačující se dobrým vůdcovstvím a hovorným, společenským přístupem

Osamocení rodič

³⁷ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

Osamoceným rodičem je rodič, rozvedený, ovdovělý či svobodný, mající v péči jedno či více nezletilých dětí. Anderle (2003)³⁸ uvádí, že ve většině případů je tímto osamoceným rodičem matka žijící se svým nezletilým dítětem nebo dětmi. „*Ekonomické zajištění rodiny, vedení domácnosti a čas věnovaný výchově a péči o děti je pro osamocenou matku velkou zátěží. V některých případech nedokáže naplnit potřeby svých dětí tak dobře, jak by si přála, což může snižovat její sebedůvěru a vést k pocitům beznaděje. Chybějícím otcem v rodině přichází jak chlapec, tak děvče o potřebný vzor mužské role.*“³⁹

Osamoceným rodičům jsou poskytovány finanční a nefinanční služby. Mezi finanční služby řadíme dávky státní sociální podpory. Nefinanční služby jsou poskytovány prostřednictvím azylových domů, odlehčovacích služeb, pečovatelské služby pro rodiny s dětmi, poradenství či rané péče. Rodiče mají rovněž možnost účastnit se na různých víkendových setkáních, navštěvovat poradny, kluby osamělých rodičů nebo integrační programy.

„*Cílem sociální práce je především doprovázení a pomoc při zvládnutí takovýchto a dalších obtížných životních situací, ve kterých se osamocení rodiče ocitli. Sociální práce s rodinou je prvotní odpovědností sociálních pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí, jejichž činnost upravuje samostatná právní norma (zákon č. 359/1999 Sb.), dále zákon o rodině, občanský soudní řád, občanský zákoník a jiné právní normy a dohody (např. Úmluva o právech dítěte).*“⁴⁰ Sociální pracovníci by měly spolupracovat s takto ohroženými rodinami, podporovat je a zároveň se snažit zabránit negativním vlivům, které je ohrožují. Pracovníci spolupracují s dalšími odborníky, jako jsou lékaři, psychologové, učitelé a další.

Vzhledem k tomu, že nejvhodnějším přístupem k této cílové skupině je přístup orientovaný na klienta, domnívám se, že nejvhodnějším typem sociálního pracovníka je **hledač významů**. Dle psychologie osobnosti by měl být sociální pracovník stabilní, ale zároveň také introvertní, což splňuje **flegmatik**. Tito lidé jsou rozvážní, obezřetní, spolehliví a umějí se ovládat. Jsou to tedy dobří rádci, ale zároveň posluchači.

Rodiny v rozvodu

Abychom mohli hovořit o rodinách v rozvodu, je důležité vysvětlit pojem manželství. „*Manželství je smlouvou mezi občany a státem...Manželství je smlouvou mezi geny...Manželé*

³⁸ ANDERLE, A., Změny ve složení rodin a domácností 1961-2001 a očekávané důsledky., Veřejná správa, č. 15, 2003

³⁹ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, str. 44 ISBN 80-7367-002-X.

⁴⁰ Tamtéž, str. 50

*od sebe očekávají ekonomickou podporu...Manželství je také smlouva s prozřetelností...*⁴¹ Matoušek tedy chápe manželství jako celek smluv, ale zároveň poukazuje na podporu genderové totožnosti partnerů. Manželé mají od života různá očekávání, jako je například stárnutí v harmonii.

Pokud nejsou naplněny funkce rodiny či představy, dochází k rozvodu. Rozvod s sebou nese totální frustraci, přerušení či poškození vztahů s blízkými. Předmětem souboje mezi rozvedenými jedinci se stává zejména dítě, které do té doby bylo vychováváno oběma rodiči. Fáze rozvodu je velice dlouhá a náročná pro všechny zúčastněné, tedy jak pro dospělé, tak pro dítě. Starší děti obvykle prožívají pocity viny za rozvod rodičů. Dítě si nedokáže uvědomit rozvod v plném rozsahu. Je pro něj velmi obtížný odchod jednoho z rodičů, s nímž ztrácí každodenní kontakt.

Cílem sociální práce je pomoci rodině zvládnout obtížnou situaci. Sociální pracovník jakožto profesionál by měl být neutrální vůči oběma rodičům. Prací profesionála je zejména hájit práva dítěte.

Mnohoproblémové rodiny

Mnohoproblémovou rodinu chápeme jako rodinu, která má více než jeden problém. „*K charakterizaci vnitřních vztahů v rodině užívá odborná literatura již po několik desetiletí pojmy jako nediferencovanost rolí, dezorganizace, dezintegrace, chaos, izolovanost jedinců, nejasnost komunikací, negativní emoční reakce, destruktivní konflikty.*“⁴² Matoušek uvádí za příklad rodinu, kde otec není přítomen a odpovědnost je přenechána na matce, která však situaci nezvládá, pokud děti zlobí. V situacích, kdy děti potřebují vedení často připadá odpovědnost na staršího sourozence, jenž se stává „rodičovským dítětem“. Pro tyto mnohoproblémové rodiny je specifické, že problémy jsou dlouhodobé a že často nevyhledávají sociální pomoc, dokud však nepřijde krize. Po uplynutí této krize rodiny většinou ztratí kontakt se sociální službou.

Sociální pomoc se poskytuje zejména terapeutickou metodou. Pro sociálního pracovníka je velice důležité, aby si získal důvěru a aby ho rodina brala jako partnera. Tuto důvěru je nejlepší získávat v domácím prostředí.

⁴¹ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, str. 58 ISBN 80-7367-002-X.

⁴² Tamtéž, str. 75

Vhodným přístup je antiopresivní přístup, proto bych pro tuto cílovou skupinu zvolila typ sociálního pracovníka **podněcovatele vědomí**. Vhodnou osobností je **sangvinik**, který je dobrým vůdcem a rádcem.

Riziková mládež

Hlavními riziky, s nimiž přichází mladý člověk do kontaktu, jsou, zvýšená zranitelnost, chování, kterým ubližuje sám sobě, ale také podmiňování se svým chováním vrstevníkům. Ovšem existují i další faktory, které jsou spojeny s rizikovou mládeží. Těmito faktory je například neúplná rodina, rodiče, kteří jsou stále v zaměstnání a nemají na dítě čas či problémy ve škole. Tyto děti jsou náchylnější ke kriminálnímu chování, které nejčastěji bývá majetkovou trestnou činností, ale také jsou náchylnější k užívání návykových látek, bezdomovectví, atd. Rizikovou mládeží se zabývá Orgán sociálně-právní ochrany dětí a kurátor pro mládež.

Typem sociálního pracovníka, který pracuje s rizikovou mládeží je **opravář**, **prostředník**, který využívá úkolově orientovaný přístup. Pro tento typ sociálního pracovníka je stejně jako pro podněcovatele vědomí vhodnou osobností **sangvinik**, jelikož je dobrým vůdcem a zároveň je nenucený a bezstarostný.

Oběti násilí v rodině

„Domácí násilí zahrnuje všechny formy fyzického, sexuálního a psychického týrání ve všech druzích blízkých vztahů, včetně vážných pohrůzek použití podobného násilí. Partneri nebo osoby blízké mohou žít ve společné domácnosti, mohou být rozvedeni, mohou žít odděleně, anebo spolu dlouho, či dokonce nikdy nežili.“⁴³ Toto domácí násilí může mít dvě podoby, a to fyzické násilí, kde můžeme zmínit například mlácení, či psychické násilí, kam se řadí nadávky, výhrůžky či posměšky.

Hlavními aktéry tohoto domácího násilí jsou pachatel a oběť. Nejčastěji je touto obětí partnerka, družka či manželka, avšak mohou to být i jiní členové rodiny jako jsou děti nebo rodiče pachatele. Důležité je také říci, že pachatelem nemusí být ve všech případech muž. Většinou je tímto pachatelem ten, kdo chce toho druhého držet uzavřeného a kdy toho druhého kontroluje. Na první pohled nemusí být domácí násilí patrné, jelikož pachatel působí

⁴³ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, str. 227 ISBN 80-7367-002-X.

navenek jako tolerantní či velice pozorný. „*Oběť nemusí na počátku vztahu poznat, že její partner má sklony k násilí. Partner může být po určitou dobu milý, pozorný a trpělivý. Teprve v zátěžových životních situacích (narození dítěte, nedostatek peněz, nemoc, ztráta zaměstnání apod.) začne jednat a reagovat odlišně. V době, kdy se jeho násilnictví projeví, má oběť často pocit, že jí chybí síly k tomu, aby soužití s násilně se chovajícím partnerem ukončila.*“⁴⁴ Oběť má často strach se někomu svěřit, jelikož je na pachateli často ekonomicky závislá, má strach z budoucnosti, nemá patřičné znalosti o nabízených službách či má strach se osamostatnit.

Cílem sociální práce s oběťmi násilí je zajistit jim jak duševní, tak praktickou oporu. Intervenční centrum, které pracuje s osobami ohroženými domácím násilím, popisuje cíle své práce následovně:

- „pomoci zajistit ohroženým osobám bezpečí
- stabilizovat psychický stav a sociální situaci ohrožených osob
- podpora aktivizace ohrožených osob k tomu, aby byly schopny vlastními silami řešit nepříznivou životní situaci zapříčiněnou domácím násilím
- pomoci lidem vyřešit svou krizovou situaci zapříčiněnou domácím násilím a žít život bez násilí
- společnost bez domácího násilí“⁴⁵

Vzhledem k tomu, že u této cílové skupiny je vhodnou metodou terapie, která se využívá v přístupu orientovaném na klienta, nejvhodnějším typem je **hledáč významů**. Podle Eysencka je nejvhodnějším typem **flegmatik**, který je klidný, vyrovnaný a zároveň rozvážný.

2.1.2. Zdravotně a mentálně znevýhodněné osoby

Matoušek (2005)⁴⁶ zmiňuje ve své knize Světovou zdravotnickou organizaci, která popisuje s touto cílovou skupinou následující terminologii:

„- postižení (*impairment*) jsou problémy týkající se tělesných funkcí a tělesných struktur;

⁴⁴ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, str. 232 ISBN 80-7367-002-X.

⁴⁵ Intervenční centrum: Cíle a zásady poskytování služby. *Diecézní charita České Budějovice: Služby a projekty* [online]. České Budějovice: Charita Česká republika, 2019, 2019 [cit. 2019-06-17]. Dostupné z: <https://www.dchcb.cz/sluzby-a-projekty/intervencni-centrum/cile-a-zasady-poskytovani-sluzby/>

- tyto problémy mohou být příčinou omezení v činnostech (aktivity limitations), na této úrovni je důsledek popisován z hlediska jednotlivce;

- mohou být také příčinou omezení ve společenských aktivitách (participation restrictions), čímž jsou označovány důsledky širší, sociální.⁴⁷

U těchto osob je cílem sociální práce dbát na prevenci vyloučení; integraci do společnosti; rehabilitaci, aby se zachovala úroveň všech funkcí; vyrovnávání příležitostí, kdy by měly být veškeré dokumenty a informace přístupny všem osobám, tedy i znevýhodněným; princip rovných práv, kdy veškeré potřeby jedince jsou stejně důležité. Zároveň se sociální pracovníci snaží předejít sociálnímu vyloučení těchto osob.

Vzhledem k tomu, že typ sociálního pracovníka je stejný pro všechny skupiny zdravotně postižených, popíšu jej níže.

Mentálně postižené osoby

Abychom mohli hovořit o mentálně postižených osobách, je důležité vysvětlit, kdo tyto osoby jsou a jak se vyznačují. Matoušek (2005) zmiňuje definici Americké asociace pro mentálně retardované (AAMR), která zní následovně: „*Mentální postižení je podstatné omezení stávajícího výkonu vyznačující se podprůměrnou úrovní intelektových schopností se současným omezením v nejméně dvou z následujících adaptačních dovedností – komunikace, sebeobsluha, sociální dovednosti, bydlení ve vlastním domě, využití obce, seburčení, zdraví a bezpečnost, školní výkon.*“⁴⁸ Z této definice je tedy patrné, že ne všechny mentálně postižené osoby mají stejné postižení, tedy liší se v tom, jaké dovednosti ovládají.

Cílem sociální práce je integrace těchto osob do společnosti, aby nedošlo k sociálnímu vyloučení. Je důležité, aby si jak sociální pracovník, tak klient uvědomili, že úkolem sociálního pracovníka není řídit život klienta, ale napomáhat mu v jeho zvládnutí a v rozvíjení jeho schopností či dovedností.

Duševně nemocné osoby

Za duševně nemocné osoby považujeme lidi, kteří trpí duševní nemocí. Hartl a Harlová popisují duševní nemoc takto: „*nemoc duševní (mental illness) choroba, d.n., jejíž podstatou je porucha duš. funkcí ve smyslu hyper-, hypo-, dysfunkce n. úplné ztráty funkce;*

⁴⁷ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, str. 91 ISBN 80-7367-002-X.

⁴⁸ Tamtéž, str. 111

*v nejstarších dobách považována za následek provinění proti bohům; příznaky duš. chorob podobné na celém světě, i když jsou modifikovány vlivem kultury, kt. má vliv na obraz nemoci...*⁴⁹

Cíl sociální práce s těmito osobami se liší zejména z hlediska doby trvání a vážnosti nemoci. Sociální pracovník by měl umět posoudit, zda je v jeho silách poskytnout klientovi péči či naopak. Sociální pracovník pracuje v multidisciplinárním týmu profesionálů, kde je jeho role nezastupitelnou. „*Většina lidí s psychickými problémy potřebuje od sociálního pracovníka cílenou pomoc (informace v oblasti sociálního zabezpečení, občanského, pracovního a rodinného práva a pomoc s problémy v těchto sférách, rodinnou intervenci apod.) či specifické intervence (poradenství, rodinná psychoterapie). Komplexní zdravotně-sociální péči potřebují zejména ti lidé, jejichž fungování je kvůli duševním problémům omezeno ve více oblastech po delší dobu, tedy lidé dlouhodobě duševně nemocní.*“⁵⁰ Sociální pracovník ve výkonu své práce přichází do kontaktu s klientem, s ostatními profesionály, ale také s rodinou klienta.

Se zdravotně a mentálně postiženými osobami se převážně využívá metoda sociální práce se skupinou a úkolově orientovaný přístup, který je specifický pro typ sociálního pracovníka **opravář, prostředník**. Tento typ sociálního pracovníka se vyznačuje faktory extravertizace a stabilitou, což splňuje **sangvinik**, který je rozeným vůdcem se schopností komunikovat s lidmi.

2.1.3. Staří lidé (senioři)

Stáří je označováno jako „*věkové období začínající v současné západní kultuře v 60-65 letech, kdy lidé odcházejí do důchodu. Někteří z nich pak mají větší potřebu zdravotní péče nebo postupně ztrácejí soběstačnost.*“⁵¹ Pouze věk však neznamená potřebu sociálního pracovníka. Hraje zde velkou roli rovněž sociální a zdravotní faktor.

Sociální práce je tedy potřeba v případě, že se senior dostane do nepříznivé sociální či zdravotní situace, kdy dochází k poklesu funkčních schopností a soběstačnosti. Soustředuje se tedy zejména na osoby propuštěné z nemocnice, nemocné, bydlící samy v domácnosti či

⁴⁹ HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, str. 346 ISBN 80-7178-303-X.

⁵⁰ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, str. 133 ISBN 80-7367-002-X.

⁵¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, str. 226 ISBN 80-7178-549-0.

v domově pro seniory. Jak u ostatních cílových skupin je cílem sociální práce integrovat tyto osoby do společnosti a zabránit sociálnímu vyloučení. Sociální pracovník spolupracuje s ostatními profesionály a přichází rovněž do styku s rodinou klienta.

Typem sociálního pracovníka pracujícím se seniory je **hledač významů**, který je konsenzualista a subjektivista. Tento typ sociálního pracovníka je orientovaný na klienta, proto je nejvhodnějším pro tuto cílovou skupinu. Z pohledu psychologie je vhodným osobnostním typem **flegmatik**, který je rozvážný, klidný a vyrovnaný.

Umírající v hospici

Umírání je nedílnou součástí našeho života, je to proces, který končí smrtí. Každý člověk má právo na důstojnou smrt.

Cílem sociální práce je ulehčit lidem, ocitajícím se v této fázi života, celý proces umírání a zároveň ulehčit vzniklou situaci jejich rodině.

Vzhledem k tomu, že k umírajícímu v hospici se přistupuje jako k jednotlivci a využívá se existenciálního přístupu, je důležité, aby byl sociální pracovník konsenzualista a subjektivista, tedy **hledač významů**. Osobnostní typ je stejně jako u seniorů vhodný **flegmatik**, a to zejména pro svou klidnost a vyrovnanost.

2.1.4. Osoby ohrožené sociálním vyloučením

Do této cílové skupiny řadíme veškeré osoby, které jsou ohrožené sociální krizí.

Nezaměstnaní

Cílová skupina nezaměstnaných osob se vyznačuje nezaměstnaností. „*Nezaměstnanost označuje stav, kdy na trhu práce existují nezaměstnané osoby v důsledku nerovnováhy mezi nabídkou pracovní síly a poptávkou po ní (v obou případech co do velikosti i struktury). Podle obecně přijímané definice ILO (International Labour Organization) jsou to osoby bez placeného zaměstnání či osob mající placené zaměstnání jen na malý počet hodin, pod stanoveným limitem (podzaměstnanost), které jsou registrovány (protože uplatňují nárok na podporu v nezaměstnanosti), hledají nové zaměstnání a jsou schopny a ochotny ihned do něho nastoupit...Mohou existovat i osoby, které ztratily placenou práci, schopné a ochotné nastoupit do nového zaměstnání, ale rezignující na jeho hledání a neuplatňující ani nárok na*

podporu v nezaměstnanosti (skrytá nezaměstnanost).⁵² Z této definice vyplývá, že nezaměstnaný člověk nemusí být pouze takový, který ztratil práci, je schopný práce, ochotný pracovat, proto se také přihlásí na Úřad práce, který mu pomáhá s nalezením nového zaměstnání, ale může to být rovněž osoba, která ztratila práci a již nemá ani snahu najít novou práci.

Sociální služby jsou orientovány na zvládnutí bezprostředních důsledků nezaměstnanosti a na pomoc při návratu nezaměstnaných na pracovní trh. Dbá se zde zejména na prevenci sociálního vyloučení, které je spojené se ztrátou finančních prostředků a změnou sociální role. Při práci s klienty se využívá individuální, skupinové a komunitní roviny a činnost probíhá zejména na základě poradenství.

Typově by měl být sociální pracovník konsenzualista a zároveň subjektivist, což je podle Howe **hledač významů**, protože právě tento typ je orientovaný na klienta jako na jednotlivce. Z pohledu psychologie by tento člověk měl být rovněž obezřetný a umět se ovládat, což jsou osobnostní vlastnosti **flegmatika**.

Lidé v konfliktu se zákonem

Mezi tyto osoby řadíme osoby, které se dostaly do konfliktu se zákonem a byly trestným činem poškozeny. Jsou to pachatelé trestných činů před a po rozhodnutí či osoby poškozené trestnou činností.

Těmto osobám jsou poskytovány probační a mediační služby. „*Probační se rozumí „organizace a výkon dohledu nad obviněným, kontrola výkonu trestů nespokojených s odnětím svobody, individuální pomoc obviněnému, jeho pozitivní motivování, působení na něj, aby vedl řádný život, vyhověl soudem nebo státním zástupcem uloženým podmínkám, a tím došlo k obnově narušených právních i společenských vztahů.*“⁵³ Mediacie je sama o sobě řešením konfliktů, kdy v trestním řízení má za úkol „*mimosoudní zprostředkování za účelem řešení sporu mezi poškozeným a obviněným a činnost směřující k urovnání konfliktního stavu vykonávanou v souvislosti s trestním řízením. Mediace lze provést jen s výslovným souhlasem obviněného a poškozeného.*“⁵⁴

Typ sociálního pracovníka u osob v konfliktu se zákonem by měl být subjektivist a zároveň konsenzualista, tomuto typu se říká **hledač významů**, jelikož pracuje s osobou jako

⁵² MATOUŠEK, Oldřich, Alois KŘIŠŤAN, Libor MUSIL a Martin SMUTEK. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, str. 331 ISBN 978-80-262-0366-7.

⁵³ Zákon č. 257/2000 Sb., o probační a mediační službě In MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, str. 283 ISBN 80-7367-002-X.

⁵⁴ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, str. 283 ISBN 80-7367-002-X.

s jednotlivcem, tedy využívá přístupu orientovaného na klienta. Stejně jako u předchozích případů, kdy byl z pohledu sociální práce vhodným typem hledač významů, tak i zde platí, že by tento člověk měl být klidný a vyrovnaný, ale zároveň obezřetný, což splňuje **flegmatik**.

Ženy poskytující placené sexuální služby

Touto cílovou skupinou jsou ženy, které poskytují placené sexuální služby. *„Ženy poskytující placené sexuální služby je možné nalézt prakticky ve všech vrstvách společnosti. Příslušnice nejnižších vrstev, v anglosaské terminologii nazývané „pytel blech“, jsou ženy bez domova, mladistvé i starší pouliční prostitutky. Elitu v prostituci představují např. společnice těch „skutečně bohatých“, elegantně vypadající a vzdělané ženy, „do kterých by to nikdo neřekl“.*⁵⁵ Tyto ženy jsou motivovány k výkonu služby ze třech různých důvodů. Prvním z těchto důvodů je motivace vnějším tlakem, kdy je žena donucena k sexuálním službám okolnostmi či okolím. Většinou je to tedy potřeba finančního zabezpečení sebe samé či své rodiny. Druhou motivací je motivace vlastní potřebou, kdy ženy vstoupili do prostituce svým promiskuitním chováním. Třetím, posledním druhem motivace je motivace racionální rozvahou, kdy tato úvaha končí tím, že díky sexuálním službám si mohou vydělat slušné peníze a práce je vykonávána zejména v nočních hodinách, tudíž mají více času na sebe či svou rodinu.

Cílem sociální práce s ženami poskytujícími placené sexuální služby je zmírňování škod, tedy negativních důsledků prostituce, zejména prevence pohlavně přenosných onemocnění, prevence sociálního propadu, prevence kriminality, prevenci užívání návykových látek a celkovou všestrannou pomoc. Druhým cílem sociální práce s prostitutkami je resocializace a prevence návratu, to znamená pomoc při znovu začlenění se do normálního života.

Typem sociálního pracovníka, který pracuje se ženami nabízejícími placené sexuální služby, je **opravář, prostředník**, jelikož při této službě je nejvíce využíváno přístupu orientovaného na úkoly. Osobnostní vlastnosti sociálního pracovníka by měly být vůdčí, ale zároveň nenucené, hovorné a společenské, což jsou vlastnosti **sangvinika**.

⁵⁵ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, str. 251 ISBN 80-7367-002-X.

Bezdomovci

Bezdomovci neboli lidé bez přístřeší jsou lidé, kteří jsou na samém kraji sociálního vyloučení. „*Budeme-li postupovat etymologicky, termín **bezdomovec** se může rozdělit na slova doma a bez. V anglickém jazyce je ekvivalentem homeless (domov/vlast, bez), německy Obdachlose (přístřeší, ztráta), francouzsky sans-patrie (bez, vlast), v italštině apolite (bez státní příslušnosti) či portugalsky desabrigado (bez přístřeší).*“⁵⁶ Zde je možné vidět, že základní charakteristikou pro bezdomovce je to, že nemají přístřeší, tedy ve většině případů žijí na ulici. „*Slovo bezdomovec je v našem právním řádu zastoupeno označením osoby bez státní příslušnosti. Pojem bezdomovec je relativně nový a jeho význam se postupně změnil. Tento termín se v právní terminologii vyskytoval jako označení pro osobu **bez státní příslušnosti a bez domovského práva.***“⁵⁷

Typ sociálního pracovníka pracujícího s bezdomovci je stejně jako u předchozí cílové skupiny, žen poskytujících placené sexuální služby, **opravář, prostředník**, a to proto, že je zde využíváno přístupu orientovaného na úkoly. Stejně jako v předchozích případech by měl být tento člověk vůdčí osobností, což je typické pro **sangvinika**.

2.1.5. Uživatelé návykových látek

Podle frekvence užívání návykových látek je možné rozdělit uživatele do 5 různých skupin. Patří sem experimentální uživatelé návykových látek, kteří je neužívají pravidelně. Druhou skupinou jsou příležitostní uživatelé, kteří neužívají návykovou látku častěji než jednou týdně. Třetí skupinou jsou pravidelní uživatelé užívající návykovou látku více než jednou týdně. Čtvrtou skupinou jsou problémoví uživatelé, kdy návyková látka zasahuje rovněž do soukromého života uživatelů. Poslední, pátou skupinou jsou osoby závislé na návykových látkách, kdy uživatelé po droze trvale touží a tato návyková látka ovlivňuje celý jejich život. „*Klienti náležející do 1. a 2. skupiny zpravidla nemají potřebu kontaktovat odborníky. Sociální pracovníci a další pomáhající profesionálové pracují převážně s klienty, kteří spadají do 3. až 5. stupně užívání drog.*“⁵⁸

⁵⁶ MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál, 2012, str. 13 ISBN 978-80-262-0090-1.

⁵⁷ MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál, 2012, str. 13 ISBN 978-80-262-0090-1.

⁵⁸ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, str. 212 ISBN 80-7367-002-X.

Cíle, principy a východiska práce s drogově závislými osobami je možné najít v Národní strategii protidrogové politiky. Mezi cíle patří specifická primární prevence užívání návykových látek, léčba a sociální začleňování uživatelů návykových látek, snižování rizik, snižování dostupnosti nelegálních drog, koordinace a financování.

Typově by měl být sociální pracovník pracující s osobami závislými na návykových látkách, objektivista a zároveň konsenzualista využívající přístupu orientovaného na úkoly. Tento typ se nazývá **opravář, prostředník**. Faktory osobnosti typické pro tohoto sociálního pracovníka jako extravertze a stabilita, což splňuje **sangvinik**.

2.1.6. Cizinci, migranti a uprchlíci

Jak můžeme vidět, tato skupina zahrnuje dvě velké skupiny osob, a to migranty a uprchlíky. Mezi těmito osobami je velký rozdíl.

Cizinci a migranti

Pro tuto cílovou skupinu je důležitá migrace, jejíž definici je možné najít například ve velkém sociologickém slovníku, který uvádí, že migrant „... (z lat. *migratio* = *přestěhování*) - též *stěhování* - *prostorové přemísťování osob přes libovolné hranice (zpravidla administrativní), spojené se změnou místa bydliště na dobu kratší či delší, příp. natrvalo. Jako synonymum m. se používá pojem stěhování.*“⁵⁹ Slovo migrace však není konečné. Z výše uvedené definice je možné odvodit, že migrant je tedy osoba, která se někam za nějakým důvodem stěhuje. Je zde rovněž důležité rozlišit imigranty a emigranty. Imigranti jsou osoby stěhující se do země, například z Ukrajiny do České republiky. Naopak emigranti jsou osoby stěhující se ven ze země, tedy například z České republiky do Anglie. Toto stěhování je dlouhodobějšího charakteru a je převážně z důvodu zlepšení životní situace.

Poradna pro cizince a migranty popisuje cíle sociální práce s touto cílovou skupinou následovně:

- *„Klient, který se orientuje v českém sociálním a institucionálním prostředí, ve svých právech, oprávněných zájmech a povinnostech, tak aby mohl snáze řešit své nepříznivé životní situace.*

⁵⁹ LINHART, J., PETRUSEK, M., VODÁKOVÁ, A., MAŘÍKOVÁ, Hana. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum, 1996. Str. 627. ISBN 80-7184-310-5

- *Klient, který je na základě poskytnutých informací schopen samostatně řešit svoji sociálně nepříznivou situaci v rámci ČR v těchto oblastech: sociální, zdravotní, právní, cizinecká*⁶⁰

Vzhledem k tomu, že typ sociálního pracovníka je stejný jako v případě uprchlíků, uvedu jej později.

Uprchlíci

Definice uprchlíka je sepsána v Ženevské konvenci z roku 1951 a říká, že uprchlíci jsou osoby, které cestují mimo svou vlast a to z obav před pronásledováním z různých důvodů. Tyto důvody mohou být rasového, národnostního, náboženského či politického charakteru. Rovněž mohou souviset s událostmi v dané zemi. Lidé tedy mohou utíkat ze strachu z války, která v zemi probíhá. Podle Matouška je možné rozlišit uprchlíky na 3 základní skupiny. „**Uprchlíci de facto** jsou běženci z oblastí válečného konfliktu či přírodní katastrofy, ti, u nichž je zřejmé, že museli své domovy opustit, ale vymykají se nějakým způsobem definici uprchlíka podle Ženevské konvence.“⁶¹ Hostitelská instituce většinou tyto uprchlíky přijme pouze na dočasnou ochranu, jelikož se předpokládá, že se vrátí do své země původu. „**Žadatelé o azyl** jsou ti, kdo podají oficiální žádost o udělení azylu. V České republice je řízení o udělení azylu upraveno zákonem č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších právních předpisů (zákon č. 2/2002). Podle tohoto zákona je člověk žadatelem o azyl od chvíle projevení úmyslu požádat v České republice o azyl až do chvíle vyřízení jeho žádosti na Ministerstvu vnitra ČR a následně krajským soudem.“⁶² Tento druh uprchlíka je jakýmsi čekatelem na možnost získání azylu v hostitelské zemi, do níž by se měl následně integrovat. Uprchlík však musí podat patřičné důvody, které jej vedly k odchodu a pokud je to možné, měl by podat také důkazy svých tvrzení. „**Uznáný uprchlík-azylant** je ten, kdo prokázal, že jeho strach z pronásledování v zemi původu byl oprávněný a byl mu udělen azyl.

⁶⁰ Poslání Poradny pro cizince a migranty. *Poradna pro cizince a migranty Diecézní charita České Budějovice* [online]. České Budějovice: Charita Česká republika, 2019 [cit. 2019-06-20]. Dostupné z: <https://cizincib.charita.cz/o-poradne-pro-cizince/poslani-a-cile/>

⁶¹ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, str. 331 ISBN 80-7367-002-X.

⁶² Tamtéž, str. 332

Hostitelská země se zavazuje poskytnout mu ochranu a pomoci mu integrovat se do místní společnosti. ⁶³

Sociální pracovník je v případě uprchlíku jakýmsi prostředníkem mezi ním a světem (hostitelskou zemí). Na sociálního pracovníka jsou kladeny nároky spojené s výbornou znalostí hostitelské země, aby byl schopen pomoci klientovi s integrací se do společnosti, což je jeden z cílů práce s touto skupinou. „*Sociální pracovník může být poskytovatelem informací a materiální pomoci, doprovázející osobou, zprostředkovatelem a vyjednávačem, obhájcem klientových práv, naslouchajícím terapeutem, právním poradcem i kontaktem se společností nalézající se za zdmi uprchlického tábora.*“ ⁶⁴

Sociální pracovník pracující s migranty i uprchlíky by měl být konfliktualista a zároveň subjektivist a využívající antiopresivní přístup. Tomuto typu se říká **podněcovatel vědomí**, který je dle psychologie osobnosti **sangvinikem**. U této cílové skupiny je důležité, aby byl sociální pracovník výřečný a zároveň dobrým vůdcem.

⁶³ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, str. 332 ISBN 80-7367-002-X.

⁶⁴ Tamtéž, str. 333

3. Přístupy v sociální práci v závislosti na cílové skupině

Vzhledem k tomu, že existuje mnoho přístupů, které se dají uplatnit při práci s cílovou skupinou, popíšu základní 4 přístupy, jež jsou v tomto oboru užívány. Ke každému z těchto přístupů přiřadím vhodnou cílovou skupinu.

Na klienta orientovaný přístup

Na klienta orientovaný patří mezi humanistické teorie sociální práce a nejvýznamnějším představitelem tohoto přístupu byl C. R. Rogers, díky kterému došlo ke zjištění adekvátních podmínek k úspěšné práci s klientem. „Podle Rogerse je podstatné, aby pomáhající pracovník v terapeutickém vztahu usiloval o kongruenci a opravdovost, bezpodmínečnou pozitivní zpětnou vazbu a empatii.“⁶⁵ Tento přístup je v sociální práci běžně využíván, jelikož poukazuje na to, že klient je centrem zájmu a sociální pracovník mu může pomoci pouze tehdy, pokud bude s ním sdílet vztah a na jeho problémy bude umět nahlížet „jeho očima“. Pro Rogerse je důležitá osobnost člověka, která se neustále vyvíjí, tudíž je potřeba se přizpůsobit jejím potřebám. Tento přístup dbá na důstojnost, hodnoty a svobodu jedince jako takového

Tento přístup se využívá nejvíce při sociální práci s jednotlivcem, tedy v případové práci, jelikož je orientován přímo na klienta a na jeho neustále se vyvíjející osobnost.

Úkolově orientovaný přístup

Hlavními představiteli úkolově orientovaného přístupu jsou L. Epstein a W. J. Reid. Úkolově orientovaný přístup vychází z behaviorismu a metodou je krátkodobá intervence spočívající v přibližně 8-12 sezeních, a to po dobu 3-4 měsíců, jelikož oba tyto představitelé se shodují na tom, že krátkodobá práce s klientem má stejné účinky jako dlouhodobá. „Tento přístup chápe sociální práci jako proces řešení problémů, kdy klientův úkol je klíčovou složkou poskytované služby. Je postaven na klientových silných stránkách, jeho potenciálu řešit svůj problém a předpokládá jeho aktivní roli. Vůdčí autoritou při řešení klientových problémů je tedy klient sám.“⁶⁶

⁶⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2012, str. 203 ISBN 978-80-262-0211-0.

⁶⁶ JANOUŠKOVÁ, Klára. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007, str. 20 ISBN 978-80-7368-229-3.

Úkolově orientovaný přístup se využívá opět v případové práci, tedy v sociální práci s jednotlivce, či na skupinu kdy se sociální pracovník zaměřuje na silné stránky klienta. Sociální pracovník je jakýsi „kouč“, ale záleží zejména na klientovi, jak se k problému postaví.

Systemický přístup

Představiteli tohoto přístupu jsou I. Úlehla, S. de Shazer a K. Ludewig. Tento přístup „... vychází z předpokladu, že pozorovatel je součástí „systému“, který pozoruje; interakční vzorce tedy není možné studovat jako objektivní fenomény.“⁶⁷ To znamená, že na klienta není nahlíženo z jeho vnitřních faktorů, ale předpokládá se, že příčina problému vzešla z vnějšího fungování společnosti. Sociální pracovník je součástí tohoto systému, avšak je osobou, která může klientovi pomoci při řešení těchto problémů.

Tento přístup je většinou využíván v práci se skupinou či komunitou, kdy problém přichází ze společnosti.

Antiopresivní přístup

*„Obecný antiopresivní přístup pohlíží na různé formy útlaku jako na komplex vztahů, který musí být analyzován z jednoho zorného úhlu. Různé formy sociálního útlaku převádí na společného jmenovatele. Pokouší se např. aplikovat Marxovy teze o soukromém vlastnictví výrobních prostředků jako zdroji sociálního a společenského útlaku, také na rasovou a jinou problematiku. Takto vyhrocený přístup je teoreticky důsledný, avšak málo praktický.“*⁶⁸ Hlavním představitelem tohoto přístupu je Thompson, který uvádí, že hlavními cíli přístupu jsou spravedlnost, rovnost a spoluúčast. Spravedlnost znamená, že každý máme stejná práva, rovnost, že každý jsme si mezi sebou rovni, s čímž souvisí zejména rovnost příležitostí a spoluúčast znamená zapojení se klientů do plánování, koordinace, atd.

Tento přístup se dá nejlépe uplatnit při práci se skupinou či komunitou.

⁶⁷ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, str. 234 ISBN 80-7178-549-0.

⁶⁸ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2012, str. 238 ISBN 978-80-262-0211-0.

4. Metody v sociální práci

Tato kapitola je zaměřena na metody sociální práce. Zde popíšu nejvíce užívané metody sociální práce, kdy ke každé z těchto metod přiřadím vhodnou cílovou skupinu.

Historické hledisko rozděluje metody sociální práce na klasické a moderní. Mezi klasické rozdělení metod patří sociální práce s jednotlivcem, se skupinou a s komunitou. Toto rozdělení metod je na základě mikroúrovně, kdy jde o sociální práci s jednotlivcem, mezoúrovně, tedy práce se skupinou a makroúrovně, což je sociální práce s komunitou, případně se společností. Moderní rozdělení z historického hlediska navíc hovoří o sociálním managementu, sociálním projektování, supervizi, poradenství a krizové intervenci.

Oláh odkazující se na Matouška rozděluje metody sociální práce následovně:

„1. Prípadová sociálna práca:

- *prípadová práca,*
- *poradenstvo,*
- *krízová intervencia,*
- *mediácia (metódy vyjednávania, riešenie konfliktov).*

2. Skupinová sociálna práca:

- *skupinová práca,*
- *streetwork (práca na ulici),*
- *práca s deťmi a rodinou,*
- *posudzovanie potrieb ohrozeného dieťaťa,*
- *videotrénning interakcií.*

3. Komunitná sociálna práca:

- *komunitná práca,*
- *hromadné nešťastia a ich zvládnutie.*⁶⁹

Výše uvedenou klasifikaci použiju pro přiřazení cílových skupin. Je důležité podotknout, že metody se mohou různě mísit a to na základě potřeb klienta.

⁶⁹ OLÁH, Michal. *Sociálna práca: vybrané kapitoly z dejín, teórie a metód sociálnej práce*. Vyd. 3., dopl. a preprac. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, Katedra sociálnej práce, 2009, str. 100 ISBN 80-969449-6-7

4.1. Případová sociální práce

Tato metoda práce se používá při práci s jednotlivcem. „*V teoretickej rovine sa sociálna práca s jednotlivcom zaoberá otázkami životného cyklu, problémovým správaním a možnosťami jeho riešenia, vplyvu rodiny na úspešnú socializáciu jednotlivce, atď.*“⁷⁰ Důležité je zachování následujících etap:

- **Etapa obeznámení se s případem**, kdy jde o první kontakt klienta se sociálním pracovníkem. Tato etapa je velice důležitá, aby si sociální pracovník získal důvěru klienta, a to díky zájmu o klienta a ochotu mu pomoci. Do této etapy zahrnujeme rovněž analýzu, která je důležitá pro rozpoznání klientovy diagnózy. Cílem etapy je tedy diagnostikovat problém a vytvořit plán práce s klientem.

- **Etapa sociální intervence** zahrnuje plánovaný postup práce s klientem. V této části je důležité, aby klient sociálnímu pracovníkovi plně důvěřoval. Etapa sociální intervence se liší dle závažnosti problému. Pokud je možné problém řešit klidně a postupně, je zde využita běžná intervence. Pokud je však problém akutní, vyžaduje krizovou intervenci. Intervence klienta vede k tomu, aby začal sám sobě věřit a byl schopen pomoci si sám.

Nedílnou součástí práce sociálního pracovníka s klientem je zaznamenávání si veškerých postupů a informací o klientovi, což slouží pro lepší orientaci práce s klientem.

Případová práce je využívána při práci se osamocenými rodiči, rizikovou mládeží, oběťmi násilí v rodině, se seniory či umírajícími v hospici, nezaměstnanými, lidmi v konfliktu se zákonem a s cizinci či uprchlíky. Tato metoda se dá uplatnit při práci s kteroukoli cílovou skupinou v případě, že sociální pracovník pracuje pouze s jednou osobou, tedy s jednotlivcem.

4.2. Sociální práce se skupinou

„*Skupinová sociálna práca je metóda sociálnej práce, ktorá dáva návod, jako pracovať so skupinou jako osobitou organizačnou formou ľudskej činnosti.*“⁷¹ Mezi hlavní cíle této metody patří:

- „*Pomáhať členom skupiny, aby sa učili aktívnej účasti na živote skupiny a prostredníctvom toho rozvíjali vlastné chápanie*

⁷⁰ OLÁH, Michal. *Sociálna práca: vybrané kapitoly z dejín, teórie a metód sociálnej práce*. Vyd. 3., dopl. a preprac. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, Katedra sociálnej práce, 2009, str. 104 ISBN 80-969449-6-7.

⁷¹ Tamtéž, str. 109

problémovej situácie a posilňovali svoju občiansku zodpovednosť, aby sa začali zaujímať o sociálne dianie v spoločnosti.

- *Prostredníctvom rozvoja skupiny, prispieť k rozvoju individuálnych potenciálov jednotlivých členov a k obohateniu ich života.*
- *Zabezpečovať prirodzený vzrast a rozvoj fungovania členov skupiny.*
- *Zabraňovať sociálnej dysfunkcii u členov skupiny.*
- *Poskytovať pomoc a oporu jednotlivcom, ktorí žijú v dysfunkčných sociálnych vzťahoch, alebo tým, ktorí to potrebujú vzhľadom na svoju sociálnu situáciu.*⁷²

Často se při práci využívá skupinová psychoterapie, což je „... *léčebná metoda využívající terapeutického potenciálu každého účastníka při interakci ve skupině. Terapeutická skupina mává okolo osmi účastníků a vede ji jeden nebo dva vyškolení psychoterapeuti.*“⁷³

Metoda skupinové sociální práce je využívána s rodinami, se zdravotně znevýhodněnými, bezdomovci, osobami závislými na návykových látkách či také s ženami nabízejícími placené sexuální služby.

4.3. Komunitní sociální práce

Základem pro tuto metodu je komunita, to je „... *společenství lidí žijících či kooperujících v jedné instituci či kooperujících v jedné lokalitě.*“⁷⁴ Metoda komunitní sociální práce je důležitá tehdy, pokud vznikají patologické problémy ve společnosti, v dané lokalitě. Nejvíce je tato práce využívána při práci s cizinci či migranty, a to z důvodu sociální diskriminace konkrétní skupiny. V komunitě pracuje sociální pracovník nejen s komunitou jako takovou, ale také s jejími členy jako s jednotlivci.

⁷² OLÁH, Michal. *Sociálna práca: vybrané kapitoly z dejín, teórie a metód sociálnej práce*. Vyd. 3., dopl. a preprac. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, Katedra sociálnej práce, 2009, str. 109 ISBN 80-969449-6-7.

⁷³ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003., str. 175 ISBN 80-7178-549-0.

⁷⁴ Tamtéž, str. 92

5. Osobnost sociálního pracovníka

Pojem osobnost má v různých oborech lidské činnosti různý význam, obvykle normativní, například jako nějaký výjimečný charakteristický jedinec. Kdežto v psychologii má význam specifický, a sice jako vnitřní uspořádání psychických činností jedince, které spolu s interakcí s podněty vnějšího prostředí spolu determinují jeho psychické reakce (tj. kognitivní, emoční a konativní procesy. Pojem osobnosti sociálního pracovníka zde rozumíme vysloveně v psychologickém smyslu slova.

Z pohledu psychologie osobnosti jsou pro sociálního pracovníka žádoucí také vrozené předpoklady neboli “vlohy”. *“Ty jsou následně rozvíjeny – nejprve vlivem primární rodiny, následně v procesu edukace a poté vlastním úsilím. Při správné konstelaci podmínek a vlastní vůle může být tento potenciál maximálně rozvinut, popřípadě pouze z části.”*⁷⁵ Je tedy zřejmé, že nejen primární rodina je činitelem k úspěšnému výkonu zaměstnání. Hraje zde také velkou roli edukační proces, jímž každý z nás v průběhu života prochází, a také vlastní vůle, jinak řečeno “motivace”, k té dané profesi. Motivace k určitému cíli je utvářena osobně a situačně vztažnými vlivy. *“Výrazně tuto tezi dokazuje vztah mezi, motivací a motivováním jako vnějším činitelem motivace (motivátorem): pracovní činnost je zvnějšku motivována očekávanou odměnou za tuto činnost (mzdou), pokud je pro subjekt nedostačující, zájem o práci nevyvolá.”*⁷⁶ Mít však vlohy k výkonu zaměstnání nestačí, je také důležité, aby měl člověk dovednost, jinými slovy “kompetenci”, vykonávat danou činnost. *“Ukazuje se, že právě vhodně definovaný soubor kompetencí je základní diferenciator a současně prediátor úspěšného zvládnutí té které profese. Proto můžeme říci, že aby člověk mohl zvládat svoji profesi, musí být k ní nutně kompetentní, to znamená, musí mít ty správné schopnosti, dovednosti, vlastnosti a někdy i znalosti.”*⁷⁷ Vzhledem k tomu, že práce sociálního pracovníka zahrnuje velkou škálu činností (podporovat, pomáhat, vést,...) a je multiprofesní disciplínou, jsou na osobnost sociálního pracovníka kladeny vysoké nároky. Na základě výše uvedeného jsou také vztahy sociálního pracovníka velice rozmanité. Vztahy jako takové mohou být formální, biologické, sociologické, ale v této práci se budeme samozřejmě zabývat

⁷⁵ ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing, 2017, str. 96. ISBN 978-80-271-0080-4.

⁷⁶ NAKONEČNÝ, Milan. *Lexikon psychologie*. 2., podstatně rozš. vyd. Praha: Vodnář, 2013, str. 182. ISBN 978-80-7439-056-2.

⁷⁷ ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing, 2017, str. 97. ISBN 978-80-271-0080-4.

vztahy psychologickými. Pod pojmem vztah rozumíme „*1 působení mezi dvěma nebo více jevy, objekty či osobami 2 v psychologii a) mezilidský primární vztah znamená déleodobější vztah spojený s emocionální vazbou a určitou odpovědností, b) mezilidský sekundární vztah je krátkodobější, povrchnější, bez větších závazků, málo častý.*“⁷⁸ Z toho tedy vychází, že pokud se zabýváme psychologickými vlivy, postoji, chováním atd. cílových skupin na sociálního pracovníka, pak je předmětem ovlivnění psychologická vztahovost.

Je důležité podotknout, že na osobnost je nahlíženo z několika významových rovin. V kontextu lidové řeči, můžeme říci, že osobnost je jakýsi významný jedinec. V historii bylo na osobnosti nahlíženo jako na někoho důležitého. Mezi takovéto osobnosti v historii se řadili například státníci apod. V právním slova smyslu se vyznačuje osobnost jako způsobilost osoby být subjektem právních vztahů. Pro účely této práce je však nejdůležitější psychologické pojetí osobnosti, které ji chápe jako vnitřní uspořádání subjektů, které tvoří systém dispozic, jež spolu determinují vnímání situace a její reakci na ni. „*Osobnost je „individuální celek duševního života“, který tvoří jednotu s tělem subjektu a s jeho životním prostředím. V tomto smyslu je možné chápat osobnost jako otevřený živý systém, který se vyznačuje určitou dynamickou organizací s určitým programem činnosti a určitým zaměřeným chováním reaktivního i aktivního typu.*“⁷⁹ O pojmu osobnost je rovněž možné hovořit o různých demografických kategoriích (diplomat, učitel, sociální pracovník,...), což znamená specifický profil, který má dvě významové roviny. Tyto významové roviny se rozdělují na normativní rovinu a reálnou rovinu. Reálná rovina významu poukazuje na to, jaký člověk je z hlediska sebepojetí nebo jak ho pozoruje společnost. Normativní významová rovina však poukazuje na to, jaký by měl být, co se od něj očekává z hlediska nároků na danou profesní činnost, čehož je zjišťováno na základě profesiogramu. Ideálem je, když se reálný a normativní význam slova překrývá, jelikož jsou naplněny obě roviny.

V rámci života každého z nás jsou důležité hodnoty, tj. naše pojetí dobrého a zlého, praktického a nepraktického, hezkého a ošklivého či spravedlivého a nespravedlivého, tedy postoje hodnotící vztahy, jejichž předmětem může být cokoliv, ale zejména to, co je pro nás v životě podstatné. Taktéž sociální práce má hodnoty, které jsou nedílnou součástí pro její výkon. Jak uvádí Davídeková: „*Respekt etických hodnot a principů ve vztahu s klientem je považován za základní a nosný předpoklad úspěšného, lidského výkonu služby druhému při*

⁷⁸ HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, str. 690 ISBN 80-7178-303-X.

⁷⁹ NAKONEČNÝ, Milan. *Lexikon psychologie*. 2., podstatně rozš. vyd. Praha: Vodnář, 2013, str. 246 ISBN 978-80-7439-056-2.

výkonu sociální práce.“⁸⁰ Jinak také řečeno, osobní hodnoty a profesní hodnoty sociálního pracovníka by měly být v souladu. „V ČR jsou hodnoty sociální práce vymezeny v Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky, Rada pro rozvoj sociální práce (2008) přijímá pět hodnot – úctu, důstojnost, spravedlnost, partnerství a odbornost.“⁸¹ Tyto hodnoty jsou důležité pro výkon sociální práce, ale také pro osobní život člověka, jelikož poukazují na kladný vztah člověka s okolím. Jak poukážu ve výzkumné části této práce, hodnotový žebříček se sociálním pracovníkům během výkonu jejich práce velice mění, a to právě na základě výše zmíněných pěti hodnot sociální práce, které uvádí Rada pro rozvoj sociální práce (2008).

Samotné hodnoty však nestačí. Souvisí s nimi také osobnostní rysy člověka. *Hartl (2013) poukazuje na to, že každý, kdo se chce věnovat sociální práci, by měl mít „základní rysy osobnosti sociálního pracovníka“ a že dokonce některé podobné osobnostní rysy, jimiž se vyznačují sociální pracovníci, mají studenti, ještě než začnou tento obor studovat.*⁸² „Schopnost autonomního jednání sociálního pracovníka proto vychází z vytvoření si pevné identity sám v sobě na základě poznání sama sebe a ztotožnění se s profesní identitou či posláním organizace.“⁸³ K úspěšnému zvládnutí výkonu své činnosti kvalitně je potřeba, aby osobnost sociálního pracovníka byla vyzrálá a uměla tyto dva životy od sebe oddělit. Zároveň je také důležité, aby uměla rozlišit závažnost a naléhavost situace. Sociální pracovník je v rámci sociálních služeb navíc kontrolován. Tímto kontrolním orgánem je Ministerstvo práce a sociálních věcí. Kvalitu vykonávané sociální služby kontroluje na základě standardů kvality sociálních služeb vydaných v roce 2008, které obsahují minimální požadavky pro výkon služby. „S rozvojem kvality poskytování sociálních služeb souvisí celková formalizace ve smyslu nikoliv administrativním, ale smyslu transparentního chodu služby. Je proto oprávněným požadavkem, aby sociální služby byly jasně vymezeny, aby byly veřejně známy jejich závazky a aby byla formulovaná pravidla jejich poskytování. Zákon o sociálních

⁸⁰ DAVIDEKOVÁ, Mária. Zachovávanie ľudskej dôstojnosti a kľúčové hodnoty v profesii sociálneho pracovníka. MÁTEL, Andrej, Eva GREY a Lucia JANECHOVÁ. *Aplikovaná etika vsociálnej práci 2. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie* [online]. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbetyv Bratislave, 2013, s. 42-43 [cit. 2019-06-16]. ISBN 978-80-8132-087-3. Dostupné z: <https://www.vssvalzbety.sk/userfiles/Pracoviska/Detasovane%20pracoviska/DP%20sv.%20Patra%20Pia%20Pie%20stany/Aplikovan%C3%A1%20etika%20v%20soci%C3%A1lnej%20pr%C3%A1ci%202013.pdf>

⁸¹ Rada pro rozvoj sociální práce (2008) In ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing, 2017, str. 39 ISBN 978-80-271-0080-4.

⁸² HARTL, P. 2013, Poradenství. In ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing, 2017, str 97 ISBN 978-80-271-0080-4.

⁸³ ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing, 2017, str 97 ISBN 978-80-271-0080-4.

službách stanovuje některé povinnosti poskytovatelů, další požadavky se odvíjí od standardů kvality sociálních služeb. Právě kvůli kvalitativnímu zpracování standardů je stále ještě mnoho prostoru pro hledání optimálních a jedinečných variant poskytování služeb poskytovateli.“⁸⁴ V těchto standardech je specifikováno, k čemu sociální služby slouží, práce sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi, ale také spolupráce klienta se sociálním pracovníkem (organizací, kde je služba poskytována).

Vzhledem k tomu, že sociální pracovník je důležitou osobou, která přichází do neustálého kontaktu s klientem, jsou na něj kladeny také vysoké nároky. S tím souvisí taktéž vzdělávání sociálních pracovníků, které souvisí s procesem učení. *„Změny vyvolané zkušeností se označují jako naučené, získané; pojem učení tak vyjadřuje vliv zkušenosti na změny psychiky, které mají adaptivní funkci, tzn. jsou to takové změny, jimiž se individuum přizpůsobuje změněným životním podmínkám, resp. změněné situaci.*“⁸⁵ Z psychologického hlediska je důležitým znakem osobnosti skutečnost, že se jí člověk stává ve smyslu vnitřní organizace psychické osobnosti teprve na určité úrovni vývoje. V tomto případě se uplatňuje socializace do té míry, že se celek psychické činnosti stává specificky lidským. Z hlediska teorie sociální práce jde tedy o takovou úroveň vývoje osobnosti, která z hlediska dané profesní činnosti odpovídá etickým a odborným způsobům chování vůči svěřeným osobám.

Pokud je genetická výbava subjektu v mezích normy, pak je ve vytváření psychického profilu uplatňován proces socializace, který je z psychologického hlediska procesem učení. Z hlediska sociálního jde o implicitní a explicitní individuální zkušenosti získané v procesu sociálních interakcí. Pro pojetí sociálního pracovníka platí, že jeho osobnost je utvářena také na základě úrovně vzdělání pro příslušný obor činnosti, a obecně úrovně mravního vývoje (rozhodující stránku hraje altruismus, respektive prosociální chování). Výše uvedené formy sociálního učení jsou charakteristické tím, že tzv. implicitní učení je vědomé osvojování si poznatků a postojů, které může mít i formu osvojování úmyslného vycházejícího z pracovní motivace, což znamená, že si například sociální pracovník záměrně osvojuje takové dispozice, které potřebuje pro výkon svého povolání, čímž zároveň naplňuje normativní rovinu osobnosti. Z toho vychází, že celek osobnosti se stává lidským, když se vyvine tzv. sebejá (angl. „self“ a něm. „selbst“). To se stane díky genetické výbavě osobnosti a s věkem získanými zkušenostmi (proces socializace, učení,...)

⁸⁴ Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2008 [cit. 2019-06-17]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf

⁸⁵ NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1997, str. 359 ISBN 80-200-0625-7.

6. Pojem sociálně-psychologického vlivu

Nyní se zaměřím na ovlivnění osobnosti sociálního pracovníka. Teze o jednotě psychiky a činnosti neboli princip jednoty, poukazuje na to, že se psychika subjektu utváří a promítá v činnosti, kterou vykonává. „*Psychika vcelku funguje jako otevřený systém, který je v interakci dvojího druhu: 1. s organismem (což se nejvýrazněji projevuje v jednotě emocí a vegetativních procesů); 2. s vnějším prostředím, které vedle přírodních vlivů zahrnuje především historicky se měnící socio-kulturní prostředí. Psychika tak funguje v jednotě s organismem na jedné a vnějším prostředím na druhé straně; organismus jako biologický a vnější prostředí jako socio-kulturní systémy se tak stávají dvěma zdroji determinace psychiky.*“⁸⁶ Právě tato definice poukazuje na to, že cílové skupiny a celkově prostředí, v němž sociální pracovník vykonává svou profesi, ovlivňují zároveň i jeho osobnost. Ovlivnění sociálního pracovníka se také projevuje při výkonu jeho práce. Důležitou roli hraje rovněž pohlaví sociálního pracovníka, o čemž budu psát níže.

Sociální vliv můžeme zjednodušeně popsat jako působení subjektů na sebe navzájem. Nejde tedy jen o působení společnosti na osobnost člověka, ale můžeme zde hovořit také o sociálním útvaru, který kontroluje dění ve společnosti různými zákony nebo normami. Wiesde uvádí, že pojem sociálního vlivu je pojmem unikonzestním, jelikož je v různých oborech uváděn v různých významech: „...jako obecný pojem pro veškeré změny chování a postojů skrze všechny sociální instance“; „...jako změna postojů skrze komunikace a masmédiá – běžný je zde také pojem *persuase*“; „...jako změna chování nebo postojů pod vlivem skupinového tlaku, viz *konformita*, resp. *pod vlivem minority*“; „...jako vliv na chování skrze *mobilizování sociální moci*“ (v tomto významu je důležité podotknout, že v sociologie se spíše užívá slova *dobrovolnosti*); „...jako „*soft influence*“, tzn. *Jako více či méně subkutánní formy – ovlivnění („Beinflussung“)* tj. *přemlouvání, manipulace.*“⁸⁷ V oboru sociální práce můžeme narazit na všechny aspekty sociálního vlivu, které jsou výše popsány. Jak jsem již uvedla výše, sociální pracovník je kontrolován normami, které jsou uvedeny ve standardech kvality sociálních služeb, ale také zákony, které se týkají té dané cílové skupiny, se kterou pracuje. Sociální pracovník je rovněž každodenně vystavován situacím, kdy přichází „tváří v tvář“ do kontaktu s klienty poskytované služby. V dnešní době, kdy jsou velice rozšířena masmédiá, která mají velký vliv na společnost, musí se osobnost sociálního pracovníka také vypořádat s tím, že témata sociální práce jsou velmi diskutována, tudíž sociální pracovník je

⁸⁶ NAKONEČNÝ, Milan. *Základy psychologie*. Praha: Academia, 1998, str. 98 ISBN 80-200-0689-3.

⁸⁷ WISWEDE Günter (ed.) *Sozialpsychologie-Lexikon*, München-Wien in R. Oldenbourg Verlag, 2004. Str. 107 a následující ISBN 3-486-27514-3

často prostředníkem mezi masmédií a výkonem sociální práce. Činnost sociálního pracovníka je ovlivněna také zaměstnavatelem, který jej kontroluje. Tímto zaměstnavatelem je v dnešní době čím dál tím častěji stát, čímž „...dochází k tomu, že za sociální práci je považováno pouze poskytování sociálních služeb.“⁸⁸ Jak jsem již výše uvedla, sociální pracovník přichází každodenně do kontaktu se svým klientem, což je jeho nejdůležitější kontakt, a proto má na něj největší vliv. V tomto vztahu jsou aktéry sociální pracovník a klient, kdy sociální pracovník má nad klientem jakousi moc, na jednu stranu mu pomáhá, avšak rovněž jej kontroluje. Jak jsem již uvedla v předchozích částech práce, sociální pracovník by měl mít patřičné vzdělání, znalosti a dovednosti. „Základním předpokladem je u něj lidskost – tzn. zájem o člověka, určité nasazení, „zdravý lidský zápal“ k pomáhání druhým, slušnost, tolerance, odpovědnost za sebe i svěřené, empatické vnímání, ochota otevřít se druhému a citlivý um ovládat verbální i neverbální komunikaci včetně aktivního naslouchání. Žádoucí je tedy prosociální jednání, jehož projevem je určitá spontánní ochota být k dispozici, ku pomoci potřebnému a poskytnout mu srdečný vztah.“⁸⁹ Sociální pracovník je jakýmsi průvodcem života klienta, o čemž hovoří humanismus a existencialismus. „Oba tyto modely se soustřeďují na člověka jako na autonomní osobnost, která má za všech okolností hodnotu, jsou zaměřené spíše na jeho vnitřní svět než na bezprostřední chování a často si kladou otázku smyslu života či vztahu života k transcendentálním kategoriím. Úkolem sociálního pracovníka v takto orientované sociální práci je pomáhat lidem: 1. v reflexi sebe samých; 2. v odhadování významů, které pro ně prožívaná problematická situace může mít; 3. v pochopení, jak tato jejich interpretace světa a zkušeností na ně zpětně působí.“⁹⁰ Humanistický přístup je tedy přístup, který se orientuje na člověka jako takého a na jeho osobnost. Nejčastěji využívanou metodou v tomto přístupu je teorie, která je založena na naslouchání klientovi a autentickému přátelství. „Podle Rogerse je podstatné, aby pomáhající pracovník v terapeutickém vztahu usiloval o kongruenci a opravdovost, bezpodmínečnou pozitivní zpětnou vazbu a empatii. Kongruence a opravdovost znamená, že pomáhající pracovník má jednat v souladu se svým prožíváním. Ve vztahu ke klientovi vystupuje jako skutečná osoba, nejde o použití určité techniky, ale o sdílení vztahu. Bezpodmínečná pozitivní zpětná vazba (bezvýhradné přijetí) vyjadřuje úsilí pomáhajícího pracovníka o přijímání klientovy osobnosti bez hodnocení jeho postojů a chování. Empatie je snaha prožívat a chápat

⁸⁸ ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing, 2017, str. 22 ISBN 978-80-271-0080-4.

⁸⁹ BARÁKOVÁ, Martina. *Lidský vztah jako součást profese sociální práce*. České Budějovice, 2016, str. 27

⁹⁰ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2012, str. 202 ISBN 978-80-262-0211-0.

*klientovu situaci „jeho očima“.*⁹¹ Můžeme tedy vidět, že v tomto přístupu se klade velký důraz na klientovo „já“, je to tedy interakce mezi klientem a sociálním pracovníkem. Právě na tuto interakci se zaměřím níže.

Hartl a Hartlová uvádí, že interakce jsou „...vzájemné aktivní působení, ovlivňování jedinců, skupin a prostředí; jeden jedinec svým jednáním vyvolává změnu v druhém jedinci, v sociální interakci prostřednictvím chování, jednání, řeči a mimiky; podíl činnosti osoby A na činnosti osoby B.“⁹² U sociálních pracovníků hraje velkou roli interakce sociální, která je často zaměňována s pojmem samotné „interakce“. Pro sociální interakci je důležité navázání sociálního kontaktu, což v interakci není (můžeme hovořit také o interakci ekologické, kde hovoříme o faktorech působení na prostředí). V sociální interakci můžeme říci, že to je „...vzájemné dorozumívání, verbální i neverbální mezi dvěma nebo více jedinci či mezi skupinami; nejčastěji probíhá tak, že chování jednoho se stává podnětem chování pro chování druhého, jeho reakce se naopak stává podnětem pro prvního či dalšího; interakce sociální zahrnuje jak sociální komunikaci, procesy, vliv a moc, tak i kooperaci a sociální konflikt.“⁹³

Z pohledu sociální práce jsou tyto interakce nejdůležitější, jelikož vytvářejí identitu oboru. „Pro identitu sociální práce je klíčové zaměření oboru na problémové interakce, Pomoc sociálního pracovníka je tudíž podmíněna jeho porozuměním interakcím mezi lidmi a jejich sociálním prostředím – řetězcům vzájemných akcí a reakcí mezi klienty a dalšími účastníky jejich životních situací.“⁹⁴ Z výše uvedeného je možné vyvodit, že záleží na cílové skupině, tedy problémové interakci, s níž sociální pracovník pracuje, jelikož právě to formuje jeho identitu. Důležitým faktorem v utváření osobnosti je rovněž vliv prostředí, v němž sociální pracovník pracuje. Do tohoto vlivu prostředí zahrnuje Kopecká „...přírodní, klimatické podmínky, ve kterých člověk žije; kvalitu životního prostředí – ekologické vlivy; změny životního prostředí, které způsobila lidská činnost – rozvoj průmyslu a techniky; sociální prostředí, ve kterém člověk vyrůstá – rodina, dětský kolektiv v mateřské škole, ve škole, rodiče, vychovatelé, učitelé, vrstevníci, spolupracovníci, celá společnost; kulturní a informační instituce v místě bydliště – druhy škol, ...“

⁹¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2012, str. 203 ISBN 978-80-262-0211-0.

⁹² HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, str. 236 ISBN 80-7178-303-X.

⁹³ Tamtéž, str. 236

⁹⁴ MATOUŠEK, Oldřich, Alois KŘIŠŤAN, Libor MUSIL a Martin SMUTEK. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, str 217 ISBN 978-80-262-0366-7.

7. Kvantitativně kvalitativní výzkum

7.1. Úvod

Výzkumná část diplomové práce má za cíl **poukázat na vědomé ovlivnění sociálních pracovníků**. Tedy, zda toto ovlivnění vnímají, do jaké míry a jakým způsobem se toto ovlivnění projevuje v profesním a osobním životě. Abych k tomu mohla dojít, oslovila jsem cílovou skupinu tázaných, která je popsána níže.

Zkoumané osoby byly vybrány prostým záměrným (účelovým výběrem). „**Prostý záměrný** výběr představuje nejjednodušší variantu metody záměrného výběru. Tento způsob výběru uplatňujeme zejména v případech, kdy se nejedná o příliš velký potřebný výběrový soubor a osoby náležející do základního souboru jsou poměrně snadno dostupné.“⁹⁵ Oslovila jsem 13 sociálních pracovníků splňujících požadavky na vzdělání, tedy „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.“⁹⁶ Druhým důležitým předpokladem bylo, že s danou cílovou skupinou pracovali 2 roky či více.

Ze 7 cílových skupin jsem vybrala 2 sociální pracovníky. Pouze z jedné cílové skupiny, která se zabývá osobami v konfliktu se zákonem, se mi podařilo provést výzkum s jednou osobou. Z těchto 13 osob bylo 11 žen a 2 muži. Mezi mnou zvolené cílové skupiny patřili: bezdomovci (osoby bez bydlení), senioři, děti a mládež, drogově závislí, zdravotně postižení, osoby v konfliktu se zákonem a cizinci či migranti. Respondenty jsem dále rozdělila podle věku a praxe do několika skupin. Co se týče věku, jsou respondenti rozděleni do kategorií: 18-29 let, 30-44 let a 45+. Z věkové kategorie 18-29 let se rozhovoru zúčastnilo 5 osob ženského pohlaví. Věková kategorie 30-44 let zahrnovala 7 osob, a to 5 žen a 2 muže.

⁹⁵ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005, str. 136 ISBN 80-7367-040-2.

⁹⁶ *Zákon č. 108/2006 Sb.* [online]. Zlín: AION CS, 2019 [cit. 2019-06-25]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast8>

Z poslední kategorie 45+ byla oslovena pouze 1 osoba ženského pohlaví. Tyto věkové kategorie jsou znázorněny v následující tabulce.

Tabulka 1: Znázornění pohlaví a věkové kategorie osob pracujících s vybranými cílovými skupinami

Pohlaví	18-29 let	30-44 let	45+ let
Žena	5	5	1
Muž	0	2	0

Zdroj: vlastní výzkum

Podle praxe byli respondenti (sociální pracovníci) opět rozděleni do 3 skupin, a to 2-5 let praxe, což splňovalo 6 žen; 6-10 let praxe, kam jsem zařadila 2 muže a 1 ženu a 11+ let praxe, kdy toto kritérium splnily 4 ženy. Následující tabulka znázorňuje počty tázaných osob s výše popsanými kritérii.

Tabulka 2: Znázornění pohlaví a let praxe osob pracujících s vybranými cílovými skupinami

Pohlaví	2-5 let praxe	6-10 let praxe	11+ let praxe
Žena	6	1	4
Muž	0	2	0

Zdroj: vlastní výzkum

Tento výzkum byl proveden v průběhu měsíce května roku 2019 v 7 různých organizacích, které byly vybrány podle cílové skupiny, s níž pracují.

7.2. Metodologie

Jak jsem již uvedla výše, tento výzkum byl proveden kvantitativně kvalitativní metodou. Byl zde použit strukturovaný rozhovor (interview), který obsahoval jak uzavřené, tak otevřené otázky. „*Strukturované interview je metoda, která stojí na pomezí mezi dotazníkovými metodami a interview. Strukturované interview má pevně dané schéma, které je pro tazatele závazné a neumožňuje mu příliš velké změny či úpravy. Pořadí a znění otázek je fixované.*“⁹⁷ Veškeré odpovědi byly zaznamenávány do předem připraveného záznamového archu, který tvoří přílohu této diplomové práce.

Před samotným výzkumem jsem dělala tzv. předvýzkum neboli pilotáž. „*Způsob ověřování a hledání vhodné podoby - techniky sběru dat nebo – hypotéz pro empirický výzkum před jeho započítím. Většinou se pilotáží zjišťují reakce – respondenta na navrhované – otázky a hledá se optimální podoba formulovaných otázek.*“⁹⁸ Tyto otázky byly konzultovány s expertem v oboru sociální práce.

V první části rozhovoru jsem sbírala identifikační údaje týkající se cílové skupiny, s níž sociální pracovník pracuje. Mezi tyto identifikační údaje patří pohlaví, věk a délka praxe s cílovou skupinou.

Na tyto identifikační údaje navazovalo 13 uzavřených otázek „*closed question (uzavřená otázka) Otázka v strukturovaném rozhovoru nebo dotazníku s vymezenou škálou možných odpovědí.*“⁹⁹ Každá z těchto uzavřených otázek obsahovala škálu odpovědí: určitě ne, spíše ne, nevím, spíše ano, určitě ano. Pokud respondent odpověděl spíše ano, či určitě ano, následovaly otevřené otázky „*open question (otevřená otázka) Otázka v dotazníku nebo při rozhovoru, v níž se nepoukazuje na jediné možné odpovědi.*“¹⁰⁰ Tyto otevřené otázky sloužily k bližšímu určení daného vlivu.

Odpovědi na veškeré otázky jsem následně seřadila do bloků, a to podle zkoumaného celku. Tyto bloky popíšu v následující části práce týkající se výsledků výzkumu.

⁹⁷HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005, str. 162
ISBN 80-7367-040-2.

⁹⁸MIŠOVIČ, Ján. *Od A do Z ve výzkumech veřejného mínění*. Divišov: OREGO, 2010, str. 119
ISBN 978-80-86741-94-9.

⁹⁹Tamtéž, str. 387

¹⁰⁰MIŠOVIČ, Ján. *Od A do Z ve výzkumech veřejného mínění*. Divišov: OREGO, 2010, str. 390
ISBN 978-80-86741-94-9.

7.3. Výsledky

Ráda bych v níže uvedených tabulkách shrnula pohlaví, věkovou kategorii a praxi v závislosti na cílových skupinách, s kterými sociální pracovníci pracují, jelikož dané vlastnosti se následně promítají na výsledcích výzkumu.

Tabulka 3: Znázornění pohlaví osob pracujících s vybranými cílovými skupinami

Cílová skupina	Žena	Muž
Děti a mládež	2	0
Osoby bez domova	2	0
Drogově závislí	1	1
Cizinci a migranti	2	0
Senioři	2	0
Osoby v konfliktu se zákonem	0	1
Zdravotně postižení	2	0

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 4: Znázornění věkových kategorií osob pracujících s vybranými cílovými skupinami

Cílová skupina	18-29 let	30-44 let	45+ let
Děti a mládež	0	2	0
Osoby bez domova	1	1	0
Drogově závislí	1	1	0
Cizinci a migranti	1	1	0
Senioři	2	0	0
Osoby v konfliktu se zákonem	0	1	0
Zdravotně postižení	0	1	1

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 5: Znázornění praxe osob pracujících s vybranými cílovými skupinami

Cílová skupina	2-5 let praxe	5-10 let praxe	11+ let praxe
Děti a mládež	0	0	2
Osoby bez domova	1	1	0
Drogově závislí	1	1	0
Cizinci a migranti	2	0	0
Senioři	2	0	0
Osoby v konfliktu se zákonem	0	1	0
Zdravotně postižení	0	0	2

Zdroj: vlastní výzkum

Jak jsem již uvedla výše, otázky strukturovaného rozhovoru jsem rozdělila do tří bloků, a to podle zobecnění vlivu či změny. Tyto bloky jsem nazvala: **Vliv klienta na práci sociálního pracovníka** a **Vliv klienta na osobní život sociálního pracovníka**. Výsledky každého z těchto bloků popíši zvlášť.

7.3.1. Vliv klienta na práci sociálního pracovníka

V tomto bloku bylo mým cílem zjistit, jaký vliv má cílová skupina na profesní život sociálního pracovníka a do jaké míry si tento vědomý vliv sociální pracovník připouští.

Abych dosáhla cíle, položila jsem sociálním pracovníkům pracujícím s různými cílovými skupinami následující otázky:

Myslíte si, že během Vaší praxe na Vás měl Váš klient vliv?

Měl/a jste někdy konflikt s klientem?

Pocíval/a jste někdy vůči svému klientovi sympatii?

Pocíval/a jste někdy vůči svému klientovi antipatii?

Změnil/a jste svůj přístup/metody práce v průběhu své profesní kariéry?

Pocíval/a jste někdy v průběhu praxe syndrom vyhoření?

Změnil/a jste v průběhu své praxe postoj k cílové skupině, s níž pracujete?

Myslíte si, že práce s cílovou skupinou má smysl?

Vyjádril Vám někdy klient díky za to, co jste pro něj učinil/a?

Respondent na tyto otázky odpovídal vždy podle škály, která obsahovala odpovědi: určitě ne, spíše ne, nevím, spíše ano, určitě ano. Pouze na otázku, zda klient vyjádřil sociálnímu pracovníkovi díky za to, co pro něj sociální pracovník udělal, odpovídal respondent ano či ne. Po zodpovězení uzavřené odpovědi, následovaly doplňující otevřené otázky, které měly za úkol rozšířit uzavřenou odpověď.

Otázka č. 1: Myslíte si, že během Vaší praxe na Vás měl Váš klient vliv?

Na tuto otázku odpovědělo 10 respondentů ze 13, že **určitě ano**. Tedy všech těchto 10 osob vnímalo jakýsi vliv ze strany klienta. Pouze 2 respondenti odpověděli **nevím** a 1 **spíše ne**.

V případě, že respondent zodpověděl určitě ano, následovala doplňující otázka: **V jakém směru tento vliv vnímáte?** 7 respondentů z 10 vnímalo tento vliv klienta z pohledu pracovní sebereflexe, kdy díky praxi dokáží lépe zvládat danou situaci s klientem, a to včetně jejích negativních stránek. 2 respondenti z 10 vnímají tento vliv v osobním životě, kdy mají zájem o jiné koníčky a rovněž přistupují jinak k lidem ve svém okolí. 1 respondent zodpověděl, že díky klientovi si více vymezil hranice, co se týče profesního a osobního života.

Pokud respondent zodpověděl nevíím, spíše ne nebo určitě ne, následovala doplňující otázka: **Proč si to myslíte?** 1 respondent, který odpověděl nevíím a 1 respondent, který předtím odpověděl spíše ne, zodpověděli, že mají vymezené hranice mezi profesním a osobním životem, proto tento vliv nevnímají. Druhý respondent, který na předchozí uzavřenou otázku zodpověděl nevíím, odpověděl na otevřenou otázku, že záleží na věku klienta.

Přímá otázka o vlivu ukázala vědomý vliv u většiny tázaných respondentů (sociálních pracovníků). Tento vliv je u většiny případů pozitivní ve smyslu větší sebereflexe v profesním životě. Ve dvou případech tato otázka odhalila vědomý vliv nejen v profesním životě, ale také v osobním, avšak o vlivu klientů na osobní život pracovníků budu hovořit později. U dvou respondentů se ukázal nevědomý vliv, jelikož si protirečili v uzavřené a v následující otevřené otázce.

Otázka č. 2: Měl/a jste někdy konflikt s klientem?

Na otázku týkající se konfliktu s klientem zodpovědělo 10 respondentů ze 13 **určitě ano**. 3 z těchto respondentů odpověděli jednoznačně **určitě ne**.

Pokud respondent odpověděl na uzavřenou otázku kladně, následovaly dvě otevřené otázky: **Čeho se tento konflikt týkal? Vyvolal ve Vás nějaké emoce, jaké?** Všech 10 respondentů, bez rozdílu na cílovou skupinu, jež odpověděli určitě ano, se shodlo na tom, že tento konflikt se týkal poskytované služby, a že v nich tento konflikt vyvolal chvilkový vztek, který však za chvíli ustoupil a nijak dále se neprojevoval v jejich práci.

Respondentů, kteří odpověděli určitě ne, jsem se následně zeptala: **Co vnímáte jako konflikt a proč si myslíte, že jste se nikdy do konfliktu nedostala?** Odpověď na tuto otázku byla jednoznačná. Klienti sice byli nespokojeni s nabízenou službou, ale respondenti tuto neshodu nevnímali jako konflikt.

Z této otázky tedy můžeme odvodit, že v profesním životě ovlivňují konfliktní situace sociální pracovníky pouze krátkodobě, nikoli tedy dlouhodobě. Tyto konfliktní situace se většinou týkají poskytované služby, avšak není v kompetencích sociálního pracovníka poskytovat služby jiným způsobem, než jakým jsou určeny poskytovanou organizací. Rovněž je důležité podotknout, že záleží na subjektivním pohledu respondenta, jelikož ne každý pod pojmem konflikt shledává to samé.

Otázka č. 3: Pociťoval/a jste někdy vůči svému klientovi sympatii?

13 respondentů ze 13 odpovědělo bez ohledu na cílovou skupinu, že **určitě ano**, tedy pociťovali ke klientovi sympatie.

Těmto respondentům jsem následně položila otázku: **Čeho se tyto sympatie týkaly a jakým způsobem se promítaly do práce s klientem?** Opět všichni jednoznačně odpověděli, že se tyto sympatie týkaly přístupu klienta k sociálnímu pracovníkovi. Respondenti přiznali, že pokud jim jsou klienti sympatičtí, dávají jim různé výhody a více se jim věnují.

Otázka týkající se sympatií ke klientovi poukázala na to, že každý sociální pracovník je v profesním životě ovlivňován sympatiemi ze strany klientů. Tyto sympatie se promítají do jeho práce tak, že přinášejí výhody při poskytování služeb klientům. Sympatie většinou souvisejí s milým přístupem klientů k osobě sociálního pracovníka.

Otázka č.4: Pociťoval/a jste někdy vůči svému klientovi antipatii?

10 respondentů ze 13 odpovědělo bez ohledu na cílovou skupinu, že stejně jako sympatii, pociťovali rovněž antipatii, tedy odpověď zněla **určitě ano**. Pouze 3 respondenti odpověděli **určitě ne**.

Respondentů, kteří odpověděli určitě ano, jsem se dále doptávala: **Čeho se tyto antipatie týkaly a jakým způsobem se promítaly do práce s klientem?** Respondenti poukazovali na špatný přístup klientů k nim jako k sociálním pracovníkům. Tyto antipatie se promítaly do jejich práce sníženou komunikací s klienty.

Respondentů, kteří odpověděli určitě ne, jsem se již na nic neptala, ale byl na nich vidět stud, o němž budu hovořit v diskusi výzkumu.

Stejně jako u sympatií, tak i u antipatií se ukázalo, že jsou běžné ve smyslu ovlivnění profese sociálních pracovníků. Většina respondentů poukázala na antipatie, které vycházejí z přístupu klientů k pracovníkovi. Tyto antipatie se stejně tak jako sympatie promítají do profesního života sociálního pracovníka, ale na rozdíl od sympatií, negativně. 3 respondenti nepociťovali žádné antipatie, avšak z mého pohledu se spíše nechtěli k něčemu takovému přiznat, a to z morálního hlediska.

Otázka č. 5: Změnil/ jste svůj přístup/metody práce v průběhu své profesní kariéry?

Na tuto otázku odpovědělo 7 respondentů ze 13 **určitě ano**, 4 respondenti odpověděli **spíše ano** a zbylí 2 respondenti **spíše ne**.

Respondentů, kteří odpověděli kladně, tedy spíše ano nebo určitě ano, jsem se dále doptávala: **Čeho se tato změna týkala?** Všichni se shodli na tom, že se prohloubila jejich

zkušenost s cílovou skupinou, naučili se vymezovat hranice a na základě prohloubení zkušenosti s cílovou skupinou, dokáží rozlišit, jaký přístup či metodu zvolit.

Díky této otázce bylo možné poukázat na ovlivnění profesní praxe sociálního pracovníka právě na základě délky praxe. Toto ovlivnění je popsáno výše.

Otázka č. 6: Pociťoval/a jste někdy v průběhu praxe syndrom vyhoření?

Odpovědi na tuto otázku byly velice rozdílné. 5 respondentů ze 13 odpovědělo na uzavřenou otázku **určitě ne**, 2 respondenti odpověděli **spíše ne**, 2 respondenti **spíše ano** a 4 respondenti **určitě ano**.

Pracovníků, kteří odpověděli negativně, jsem je již na nic nedoptávala, avšak respondentům, kteří odpověděli spíše ano či určitě ano, jsem položila následující otevřenou otázku: **Jaký byl postup při jeho řešení a jak se promítl ve Vaší práci a v osobním životě?** Respondenti se shodli na tom, že v zaměstnání se tento syndrom vyhoření promítal nechutí chodit do práce, špatnou náladou a celkovou skleslostí. Ženy tyto pocity řešily odchodem na mateřskou dovolenou a muži odjezdem na dovolenou. Oba tyto způsoby měly ve výsledku stejný efekt, a to „vyčištění hlavy.“

Zde je možné vidět, že i negativní vlivy působí na sociálního pracovníka. Většinou je řešením této situace odpočinek od neustálého kontaktu s klienty.

Otázka č. 7: Změnil/a jste v průběhu své praxe postoj k cílové skupině, s níž pracujete?

3 respondenti ze 13 odpověděli na tuto otázku **spíše ne**, zbytek, tedy 10 respondentů odpověděl **spíše ano**.

Těchto respondentů jsem se zeptala na následující otevřenou otázku: **Jak?** V tomto směru se odpovědi lišily. 5 respondentů odpovědělo, že negativně, jelikož více nahlédly do problematiky dané cílové skupiny. Druhá polovina respondentů toto větší nahlédnutí do problematiky cílové skupiny hodnotila pozitivně, a to tak, že dokáží klientům lépe porozumět, a tedy jim i více poradit.

Cílem této otázky bylo zjištění postoje v průběhu praxe sociálního pracovníka, bylo zde poukázáno na to, že praxe je velmi důležitá k porozumění cílové skupině a k následné práci s ní. Jak jsem již psala v teoretické části práce, vzdělání je důležité, ale praxí se člověk dále učí.

Otázka č. 8: Myslíte si, že práce s cílovou skupinou má smysl?

Všech 13 respondentů se vyjádřilo na tuto otázku kladně, tedy odpovědí bylo **určitě ano**. Doplnující otázkou bylo pátrání po smyslu práce: **V čem tento smysl vidíte?** Respondenti se opět shodli na tom, že jde o pomoc pro potřebné lidi, ale zároveň pro společnost jako takovou, kdy sociální pracovníci díky poskytovaným službám napomáhají k předcházení sociálních patologií.

Smysluplnost práce je důležitým předpokladem pro výkon práce, zde se promítá nutný soulad mezi profesními a osobními hodnotami, o čemž budu hovořit v závěrečné části výzkumného šetření.

Otázka č. 9: Vyjádřil Vám někdy klient díky za to, co jste pro něj učinil/a?

Odpovědí na tuto uzavřenou otázku nebyla škála odpovědí jako v předchozích případech, ale pouze **ano-ne**. Všech 13 respondentů se shodlo na kladné odpovědi, tedy **ano**.

Na tuto otázku navazoval otevřená otázka: **Jaké pocity to ve vás vyvolalo?** Všichni do jednoho se shodli, že určitě tyto pocity byly kladné a vyvolávaly pocit radosti, zadostiučinění, tedy jakéhosi uspokojení.

Je zde možné vidět vědomé ovlivnění osobnosti sociálních pracovníků, jelikož pocit zadostiučinění způsobuje spokojenost v zaměstnání, která vede k lepším výsledkům v profesním životě.

7.3.2. Vliv cílové skupiny na osobní život sociálního pracovníka

Tento blok se zaměřuje na vliv cílové skupiny na osobní život sociálního pracovníka. Pokusím se zde poukázat na to, jak a do jaké míry mění práce s cílovou skupinou osobní život sociálního pracovníka.

Tohoto cíle jsem dosáhla tak, že jsem sociálním pracovníkům položila následující otázky:

Pocitujete změny svého chování ve Vašem osobním životě?

Přenášel/a jste si osobní problémy (stres, smutek, radost...) do práce?

Vedla Vás práce s Vaší cílovou skupinou k větší empatii v osobním životě?

Domníváte se, že by se někdy někdo z Vašich klientů mohl stát Vaším kamarádem?

Stejně jako u bloku zabývajícího se vlivem cílových skupin na profesní život sociálních pracovníků, tak i u tohoto bloku odpovídali sociální pracovníci nejdříve na uzavřené otázky, které jsou výše popsány, a následně jsem se doptávala otevřenými otázkami.

Otázka č. 1: Pociťujete změny svého chování ve Vašem osobním životě?

Přímá otázka týkající se změny chování v osobním životě měla za úkol poukázat na vědomé ovlivnění v osobním životě sociálního pracovníka, tedy respondenta. Odpovědi na tuto otázku byly velice rozdílné. 2 respondenti ze 13 odpověděli **určitě ne**, 3 respondenti **spíše ne**, 5 respondentů **spíše ano** a 3 respondenti **určitě ano**.

Respondentům, kteří odpověděli kladně, jsem položila otázku: **Jak se projevuje?** Sociální pracovníci pracující v terénních sociálních službách nebo v kontaktních centrech, poukazovali zejména na potkávání klientů v osobním životě, což jim působilo nepříjemné situace před svými známými. Ostatní respondenti poukazovali na přinášení si problémů z práce do rodinného života.

Tato otázka poukazovala na přímé ovlivnění cílovými skupinami v osobním životě. Na toto vědomé ovlivnění poukazuje většina, tedy 8 respondentů ze 13, kteří poukázali na přinášení si problémů z práce do domácího prostředí a na kontakt s cílovou skupinou mimo pracovní prostředí.

Otázka č. 2: Přenášel/a jste si osobní problémy (stres, smutek, radost...) do práce?

Odpovědi na tuto otázku byly velice rozdílné. 3 respondenti ze 13 odpověděli **určitě ne**, 2 respondenti **spíše ne**, 2 respondenti **spíše ano**, avšak nejvíce respondentů, tedy 5, odpovědělo **určitě ano**.

Respondentů s kladnou odpovědí se týkala otevřená otázka: **Jak se to projevovalo na práci s klientem?** Pokud bych měla odpovědi shrnout, všichni respondenti se shodli na tom, že reagují v práci více podrážděně, avšak díky klientům přijdou na jiné myšlenky.

Zde je rovněž vidět vědomý vliv, kdy se prolíná osobní život s profesním. V tomto případě je to přinášení si osobních problémů do práce, kdy práce působí pozitivně na osobnost sociálního pracovníka ve zvládnání nepříjemných situací v osobním životě.

Otázka č. 3: Vedla Vás práce s Vaší cílovou skupinou k větší empatii v osobním životě?

V případě větší empatie, odpověděli 3 respondenti **spíše ne**, 3 respondenti **nevím** a 7 respondentů **spíše ano**.

Pokud respondenti odpověděli, **nevím** či **spíše ne**, již jsem nezjišťovala další informace. Pokud však respondenti odpověděli **spíše ano**, zjišťovala jsem další informace

otevřenou otázkou: **Jak se projevovala?** Respondenti přirovnávali tuto empatii k většímu pochopení cílové skupiny jako takové, ale rovněž sebe samých.

Otázka týkající se empatie poukazuje na větší vnímání cílových skupin a zásah tohoto vědomého vlivu do osobního života. Právě tato větší empatie způsobuje pozitivní změnu chování v soukromém životě respondentů.

Otázka č. 4: Domníváte se, že by se někdy někdo z Vašich klientů mohl stát Vaším kamarádem?

Na tuto otázku odpovědělo všech 11 respondentů ze 13 **určitě ne**. Pouze 2 respondenti odpověděli **nevím**. Otevřená otázka přibližující danou odpověď zněla následovně: **Díky čemu?** Respondenti, kteří odpověděli určitě ne, byli přesvědčeni, že je nutné oddělovat profesní a osobní život, proto by nemohli být s klienty kamarádi. Respondenti, kteří odpověděli nevím, měli vybudovaný vztah s klientem již ve svém minulém osobním životě, tedy nedokázali posoudit situaci.

Zde můžeme vidět, že ačkoliv sociální pracovníci oddělují profesní život od osobního, ne vždy je to možné, jelikož klientem sociálních služeb se může stát kdokoliv, tedy i náš známý. Důležité je však při poskytování sociální služby zachovat profesní rovnu vztahu, aby nedošlo k následnému zneužívání vztahu ze strany klienta.

7.4. Diskuse nad výsledky výzkumu

V této části práce bych ráda zhodnotila výsledky výzkumného šetření, které se týkalo vědomého vlivu na osobnost sociálního pracovníka. Jak jsem uvedla výše, tento vědomý vliv jsem rozdělila do dvou bloků, a to na vliv týkající se profesní praxe sociálního pracovníka, tedy do jaké míry a jakým způsobem se promítá cílová skupina do jeho profese. Druhý blok se zaměřoval na vědomý vliv cílové skupiny na osobní život sociálního pracovníka. I zde jsem se zaměřila na to, do jaké míry je tento vliv vnímán a jakým způsobem. Důležitým předpokladem pro vliv cílové skupiny na osobnost sociálního pracovníka je vztahovost. Co se týká uvědomění si vlivu, na něhož byla zaměřena hned první otázka, překvapil mne počet respondentů s jednoznačnou odpovědí **určitě ano**. Mým očekáváním bylo, že sociální pracovníci si tento vliv na jejich osobnost nebudou chtít přiznat, avšak, jak je možné vidět ve výsledcích šetření, 11 respondentů ze 13 si tento vliv plně uvědomovalo.

Z výše uvedeného a následujícího vyplývá, že cílové skupiny mají vědomý vliv na sociálního pracovníka, což je způsobeno interakcí klienta s osobností sociálního pracovníka.

Tyto vztahové interakce jsou nedílnou součástí života každého z nás, avšak u přímé práce jsou interakce rozmanitější, což rovněž způsobuje vyšší riziko syndromu vyhoření a zvýšenou fluktuaci sociálních pracovníků. Při výběru výzkumné složky bylo velice složité najít sociální pracovníky, kteří by splňovali požadavky na vzdělání či léta praxe, jelikož v profesi sociální práce je velká fluktuace pracovníků. To je způsobeno vysokými požadavky na jejich psychiku. Z tohoto důvodu jsou sociálním pracovníkům a všem pracovníkům, kteří pracují v případové práci, poskytovány supervize. „*Cieľom supervízie v sociálnej práci je poskytnúť sociálnym pracovníkom podnety na to, aby sa naučili hľadať nové cesty, perspektívy a možnosti pri riešení zložitých ekonomických a psychosociálnych problémov klientov a zároveň, aby hľadali možnosti, jako skvalitňovať svoju prácu, jako predchádzať syndómu vyhorenia a zachrániť tým aj samého seba.*“¹⁰¹ Supervize by tedy měla předcházet syndromu vyhoření a rovněž vysoké fluktuaci sociálních pracovníků, avšak není tomu tak. Ve výzkumu je poukázáno právě na syndrom vyhoření. Vzhledem k tomu, že většina z mých respondentů byly ženy, předcházely syndromu vyhoření odchodem na rodičovskou dovolenou. Domnívám se však, že pro další výzkumy týkající se ovlivnění cílovými skupinami, by bylo vhodné zkoumat také nevědomý vliv, jelikož ten by mohl poukázat právě na již zmíněnou fluktuaci sociálních pracovníků.

Co se týče prvního bloku, tedy vlivu cílových skupin na profesi sociálního pracovníka, bylo poukázáno, že tento vědomý vliv se ukazuje až po dlouhodobější práci s klientem. Tento vliv působí jak na profesní praxi sociálního pracovníka, tak na osobní život sociálního pracovníka. Je rovněž důležité, aby byli profesní a osobní hodnoty sociálních pracovníků v souladu, jelikož pouze v takovém případě může sociální pracovník odvádět profesionální práci. Dle osobnostních faktorů je důležité, aby byl sociální pracovník zejména stabilní osobou. Pokud by tomu tak nebylo, tedy byl by labilní, nedokázal by být klientovi oporou.

Při výzkumu jsem rovněž vyzorovala, že respondenti, kteří byli v neustálém kontaktu s klienty, tedy jejich služby byly vykonávány na neformálním místě, byli více otevření výzkumnému šetření než respondenti, kteří přicházeli do kontaktu s klienty pouze na území nějakého formálního objektu (úřad, ...).

Dalším velkým problémem byla nespolupráce organizací. Abych poukázala na rozdíl vlivu v souvislosti s cílovými skupinami, obracela jsem se při výběru respondentů i na další

¹⁰¹ SCHAVEL, Milan. Ciele supervízie. BALOGOVÁ, Beáta a Eva ŽIAKOVÁ. *Vademecum sociálnej práce: terminologický slovník*. Košice: Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach, Filozofická fakulta, 2017, str 147. ISBN 978-80-8152-483-7.

organizace pracující s jinými cílovými skupinami, než jsou výše uvedené. Bohužel se mi však často nedostalo žádné odpovědi. S tím souvisí také strach sociálních pracovníků. Při vykonávaném výzkumu mi připadalo, že sociální pracovníci ke mně často nebyli otevření. Myslím si, že zde bude hrát roli nevědomý vliv působící na pracovníky.

Domnívám se, že rovněž metoda zpracování výzkumu nebyla správně zvolena. Pro budoucí výzkumy této oblasti bych doporučila zvolit pouze kvalitativní výzkum založený rovněž na rozhovorech, který by byl však zaměřen i na nevědomý vliv. Dále by bylo vhodné získat větší počet respondentů a zaměřit se více na faktory vlivů u každé z těchto cílových skupin.

Závěr

Cílem práce bylo poukázat na vliv cílových skupin na osobnost sociálního pracovníka. Abych k tomu došla, rozdělila jsem diplomovou práci na část teoretickou a část výzkumnou, kde byly rovněž popsány výsledky.

Teoretická část diplomové práce představila sociálního pracovníka, jak z pohledu oboru sociální práce, tak z pohledu psychologického, kdy byla zaměřena zejména na jeho osobnost, která je jeho nedílnou součástí. Dále jsem poukázala na cílové skupiny, s nimiž sociální pracovník pracuje, přičemž jsem ke každé z těchto cílových skupin přiřadila vhodný typ sociálního pracovníka dle Howea, který rozlišuje sociální pracovníky na základě nejvíce využívaného přístupu při práci s klienty (cílovou skupinou). Zároveň byl k tomuto typu sociálního pracovníka přiřazen vhodný typ osobnosti podle Eysencka. Na tuto kapitolu navazovaly přístupy a metody sociální práce, které jsou nedílnou součástí profese sociálního pracovníka, tedy jakýmsi teoretickým základem pro jeho činnost. Samostatnou kapitolu jsem věnovala osobnosti sociálního pracovníka, která byla základem této práce, a sociálně-psychologickému vlivu na ni působící.

Část výzkumná, tedy stěžejní část práce, měla za cíl potvrdit tento vědomý vliv cílových skupin na osobnost sociálního pracovníka. Výzkum byl utvořen na základě kvantitativně-kvalitativní metody a byl rozdělen do několika částí. V úvodu jsem poukázala na cíl výzkumu a na výzkumný soubor, tedy, jakým způsobem byli respondenti vybráni. Na tuto kapitolu navazovala metodologie výzkumu. Zde byly popsány metody, které jsem použila při uskutečňovaném výzkumu. Následně jsem výsledky výzkumného šetření sumarizovala a ke každé otázce jsem přiřadila, co bylo jejím základním cíle. V neposlední řadě jsem výzkumnou část práce zakončila diskusí nad výsledky šetření.

Podle mého názoru byl cíl práce naplněn, jelikož zde bylo poukázáno na to, že cílové skupiny vliv mají, a to nejen na profesní život sociálního pracovníka, ale také na osobní život sociálního pracovníka. Důležité je však zmínit, že jsem zkoumala pouze vědomý vliv sociálních pracovníků, tedy to, co si oni sami uvědomují. Jak jsem již zmínila v diskusí výzkumné části práci, domnívám se, že tento výzkum by mohl v budoucnu sloužit jako předvýzkum neboli pilotáž pro výzkum zkoumající nejen vědomý vliv cílových skupin na sociální pracovníky, ale rovněž na nevědomý vliv na tyto pracovníky.

Seznam použitých zdrojů

Literatura

ANDERLE, A., Změny ve složení rodin a domácností 1961-2001 a očekávané důsledky.,
Veřejná správa, č. 15, 2003

BARÁKOVÁ, Martina. *Lidský vztah jako součást profese sociální práce*. České Budějovice,
2016.

CORSINI, Raymond J. *The dictionary of psychology*. New York: Brunner-Routledge, 2002.
ISBN 1-58391-328-9.

DUBOIS, Brenda a Karla Krogsrud MILEY. *Social work: an empowering profession*. 6th ed.
Boston: Allyn & Bacon, c2008. ISBN 978-0-205-50483-1.

DVOŘÁKOVÁ, Pavla. *Genderové rozdíly při řešení životních situací v sociální práci*. České
Budějovice, 2015.

ELICHOVÁ, Markéta. *Pojetí kvality sociální práce: sborník z konference Pojetí sociální
práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese*.
České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2015. Miscellanea. ISBN
978-80-7394-543-5.

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

GUILFORD J.P.: *Personality*, New York-Toronto-London McGraw-Hill: Book Comp. 1959,
str 423-424

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000.
ISBN 80-7178-303-X.

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

HORNER, Nigel. *What is social work?: context and perspectives*. 3rd ed. Exeter: Learning Matters, c2009. Transforming social work practice. ISBN 978-1-84445-248-4.

JANOUSHKOVÁ, Klára. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007. ISBN 978-80-7368-229-3.

KOPECKÁ, Ilona. *Psychologie: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-3877-2.

MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.

MATOUŠEK, Oldřich, Alois KŘIŠŤAN, Libor MUSIL a Martin SMUTEK. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0.

MIŠOVIČ, Ján. *Od A do Z ve výzkumech veřejného mínění*. Divišov: OREGO, 2010,
ISBN 978-80-86741-94-9.

NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1997.

ISBN 80-200-0625-7.

NAKONEČNÝ, Milan. *Lexikon psychologie*. 2., podstatně rozš. vyd. Praha: Vodnář, 2013.

ISBN 978-80-7439-056-2.

NAKONEČNÝ, Milan. *Základy psychologie*. Praha: Academia, 1998. ISBN 80-200-0689-3.

OLÁH, Michal. *Sociálna práca: vybrané kapitoly z dejín, teórie a metód sociálnej práce*.

Vyd. 3., dopl. a preprac. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, Katedra sociálnej práce, 2009. ISBN 80-969449-6-7

OPATRŇÝ, Michal a Markus LEHNER. *Teorie a praxe charitativní práce: uvedení do problematiky: praktická reflexe a aplikace*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta, 2010. Scientia. ISBN 978-80-7394-214-4.

SCHAVEL, Milan. Ciele supervízie. BALOGOVÁ, Beáta a Eva ŽIAKOVÁ. *Vademecum sociálnej práce: terminologický slovník*. Košice: Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach, Filozofická fakulta, 2017, str 147. ISBN 978-80-8152-483-7.

WISWEDE Günter (ed.) *Sozialpsychologie-Lexikon*, München-Wien in R. Oldenbourg Vrlag, 2004. Str. 107 a následující ISBN 3-486-27514-3

Elektronické zdroje

Globální definice sociální práce [online]. Rheinfelden: Mezinárodní federace sociálních pracovníků, 2019 [cit. 2019-06-16]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/cs/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

DAVÍDEKOVÁ, Mária. Zachovávanie ľudskej dôstojnosti a kľúčové hodnoty v profesii sociálneho pracovníka. MÁTEL, Andrej, Eva GREY a Lucia JANECHOVÁ. *Aplikovaná etika vsociálnej práci 2. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie* [online]. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave, 2013, s. 42-43 [cit. 2019-06-26]. ISBN 978-80-8132-087-3. Dostupné z: <https://www.vssvalzbety.sk/userfiles/Pracoviska/Detasovane%20pracoviska/DP%20sv.%20Pa tra%20Pia%20Piestany/Aplikovan%C3%A1%20etika%20v%20soci%C3%A1lnej%20pr%C3%A1ci%202013.pdf>

Intervenční centrum: Cíle a zásady poskytování služby. *Diecézní charita České Budějovice: Služby a projekty* [online]. České Budějovice: Charita Česká republika, 2019, 2019 [cit. 2019-06-17]. Dostupné z: <https://www.dchcb.cz/sluzby-a-projekty/intervencni-centrum/cile-a-zasady-poskytovani-sluzby/>

Konzultační dokument MPSV pro období leden až březen 2014. *Sociální práce/Sociální práce* [online]. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2014 [cit. 2019-06-16]. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/Pracovni_dokument_profesni_zakon_FINAL.pdf

Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2008 [cit. 2019-06-17]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf

NOVÁKOVÁ, Jana. *Teorie sociální práce* [online]. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava, 2014 [cit. 2019-06-16]. ISBN 978-80-87035-96-2. Dostupné z: <http://www.vspj.cz/ISBN/Skripta%20-%20V%C5%A0PJ/Teorie%20soci%C3%A1ln%C3%AD%20pr%C3%A1ce%20-%20Jana%20Novotn%C3%A1.pdf>

Poslání Poradny pro cizince a migranty. *Poradna pro cizince a migranty Diecézní charita České Budějovice* [online]. České Budějovice: Charita Česká republika, 2019 [cit. 2019-06-20]. Dostupné z: <https://cizincib.charita.cz/o-poradne-pro-cizince/poslani-a-cile/>

Standard. *Asociace vzdělavatelů v sociální práci* [online]. Brno: ASVSP, 2019 [cit. 2019-06-16]. Dostupné z: <https://www.asvsp.org/standardy/>

Zákon č. 108/2006 Sb. [online]. Zlín: AION CS, 2019 [cit. 2019-06-25]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast8>

Seznam příloh

Příloha I: Vzor strukturovaného rozhovoru

Příloha I: Vzor strukturovaného rozhovoru

Vážení respondenti,

jmenuji se Bc. Hana Donéová a jsem studentkou oboru Etika v sociální práci na Teologické fakultě Jihočeské Univerzity v Českých Budějovicích.

Provádím významný výzkum na téma „Vliv cílových skupin na osobu sociálního pracovníka“, který by mohl přinést cenné podněty pro praxi sociálních pracovníků a Vy jste byl/a vybrán/a jako respondent/ka pro tento výzkum. Prosím Vás, abyste mým otázkám věnoval/a plnou pozornost.

Rozhovor zabere přibližně 30 minut Vašeho času, veškeré Vámi podané informace jsou anonymní a bude s nimi diskrétně zacházeno.

Za Vaši laskavou spolupráci Vám upřímně děkuji.

Bc. Hana Donéová

Cílová skupina

Muž – žena

Věk

Praxe

1) Myslíte si, že během Vaší praxe na Vás měl Váš klient vliv?

Určitě ne	Spíše ne	nevím	Spíše ano	Určitě ano

Pokud ano, v jakém směru tento vliv vnímáte?

Pokud ne, proč si to myslíte?

2) Měl/a jste někdy konflikt s klientem?

Určitě ne	Spíše ne	nevím	Spíše ano	Určitě ano

Pokud ano, čeho se tento konflikt týkal a jaké ve Vás vyvolal emoce?

Pokud ne, co vnímáte jako konflikt a proč si myslíte, že jste se nikdy do konfliktu nedostala?

3) Pociťoval jste někdy vůči svému klientovi sympatii ?

Určitě ne	Spíše ne	nevím	Spíše ano	Určitě ano

Čeho se tyto sympatie týkaly a jakým způsobem se promítly do práce s klientem?

4) Pociťoval jste někdy vůči svému klientovi antipatii?

Určitě ne	Spíše ne	nevím	Spíše ano	Určitě ano

Čeho se tyto antipatie týkaly a jakým způsobem se promítly do práce s klientem?

5) Změnil/a jste svůj přístup/metody práce v průběhu své profesní kariéry?

Určitě ne	Spíše ne	nevím	Spíše ano	Určitě ano

Čeho se tato změna týkala?

6) Pociťujete změny svého chování v osobním životě?

Určitě ne	Spíše ne	nevím	Spíše ano	Určitě ano

Pokud ano, jak se projevuje?

7) Pociťoval/a jste někdy v průběhu své praxe syndrom vyhoření?

Určitě ne	Spíše ne	nevím	Spíše ano	Určitě ano

Pokud ano, jaký byl postup při jeho řešení a jak se promítl ve vaší práci a v osobním životě?

8) Změnil/a jste v průběhu své praxe postoj k cílové skupině, s níž pracujete?

Určitě ne	Spíše ne	nevím	Spíše ano	Určitě ano

Pokud ano, jak?

9) Myslíte si, že vaše práce s cílovou skupinou má smysl?

Určitě ne	Spíše ne	nevím	Spíše ano	Určitě ano

Pokud ano, v čem tento smysl vidíte?

10) Vyjádřil Vám někdy klient díky za to, co jste pro něj učinil?

ANO – NE

Jaké pocity to ve vás vyvolalo?

11) Přenášel/a jste si osobní problémy (stres, smutek, radost,...) do práce?

Určitě ne	Spíše ne	nevím	Spíše ano	Určitě ano

Jak se to projevovalo na práci s klientem?

12) Vedla Vás práce s cílovou skupinou k větší empatii v osobním životě?

Určitě ne	Spíše ne	nevím	Spíše ano	Určitě ano

Jak se projevovala?

13) Domníváte se, že by se někdy někdo z Vašich klientů mohl stát Vaším kamarádem?

Určitě ne	Spíše ne	nevím	Spíše ano	Určitě ano

Díky čemu?

Abstrakt

DONÉEOVÁ, H. *Vliv cílových skupin na osobu sociálního pracovníka*. České Budějovice 2019. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce Mgr. Markéta Elich, Ph.D.

Klíčová slova: vliv, sociální pracovník, sociální práce, cílová skupina, sociálně-psychologický vliv, osobnost

Diplomová práce se věnuje vědomému vlivu cílových skupin na osobnost sociálního pracovníka. Teoretická část poukazuje na vymezení osobnosti sociálního pracovníka, na profesi sociální práce a na cílové skupiny. Vše je propojeno s tématem vědomého sociálně-psychologického vlivu, na nějž je zaměřena taktéž výzkumná část práce. Základem práce je tedy sociální pracovník a cílové skupiny (klienti) vědomě působící na jeho osobnost.

Abstract

DONÉEOVÁ, H. *The influence of target groups on the person of social worker*. České Budějovice 2019. University of South Bohemia in České Budějovice. Faculty of Theology. Department of ethics, psychology and charity work. Work supervisor Mgr. Markéta Elich, Ph.D.

Key words: influence, social worker, social work, target group, social-psychological influence, personality

The master thesis deals with the conscious influence of target groups on the personality of the social worker. The theoretic part talks about the defining the personality of the social worker, about the profession of social work and about target groups. Everything is linked with the topic of social-psychological influence about which talks research part of the thesis. The basis of the thesis is the social worker and target groups (clients) who consciously act on his personality.