Osobnost pomáhajícího pracovníka

Monika Polášková

Bakalářská práce
2009

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2008/2009

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Monika POLÁŠKOVÁ**
Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Osobnost pracovníka v pomáhajících profesích**

Zásady pro vypracování:

Vymezení obsahu dané problematiky.
Úvaha nad přínosy tématu.
Stanovení cílů práce.
Detailní plán postupu tvorby BP.
Zpracování teoretické části jako východiska pro navazující praktický výzkum.
Definice pojmů.
Studium odborné literatury dostupných informačních zdrojů souvisejících s problematikou tématu.
Volba vhodného způsobu zpracování výzkumu.
Příprava, ověření a realizace výzkumu.
Zpracování získaných dat, vyhodnocení dat.
Zpracování výsledků a vyhodnocení výstupů.
Zhodnocení, závěr.

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

HAVRDOVÁ, Z. Kompetence v praxi sociální práce. Praha: OSMIUM, 1999.ISBN 80-902081-8-5.
KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese. 2. uprav. vyd. Praha: Portál, 1997. 147 s. ISBN 80-7178-150-9.
MATOUŠEK, O. a kol. Základy sociální práce. Praha: Portál, 2001. 309 s. ISBN 80-7178-473-7
MATOUŠEK, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
MATOUŠEK, O. a kol. Slovník sociální práce. Praha. Portál: 2003. ISBN 80-7178-549-0
MATOUŠEK, O. a kol. Sociální práce v praxi. Praha. Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Pavla Valachová**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **18. února 2009**

Termín odevzdání bakalářské práce: **15. května 2009**

Ve Zlíně dne 18. února 2009

L.S.

prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
děkan

Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
vedoucí katedry

PROHLÁŠENÍ AUTORA
BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby [1)];
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí;
- na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 [2)];
- podle § 60 [3)] odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 [3)] odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Ve Zlíně ..... 4.5.2009 .....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevýdělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:
(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:
(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.
(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.
(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Tématem práce je pomáhající pracovník, jeho osobnost, klíčové kompetence, schopnosti, dovednosti a ostatní předpoklady, které jsou důležité pro vykonávání sociální práce. Velká část je věnována motivaci, která vede člověka pro práci v pomáhajících profesích. Praktickou část tvoří dotazníkový průzkum, zaměřený na vlastnosti pomáhajícího pracovníka a různé pohledy na výkon pomáhajících profesí.

Klíčová slova: pomáhající pracovník, motivace pro pomáhající profese, osobnost pomáhajícího pracovníka, kompetence pomáhajícícho pracovníka

ABSTRACT

The subject of this study is a support worker, his personality, key competence, abilities, capabilities and other presumptions important for doing social work. Major part is dealing with motivation leading a person to a job in support profession. The practical part consists of questionnaire research aimed for characteristics of support worker and various opinions about performance of support worker.

Keywords:

support worker, motivation for support profession, personality of a support worker, competence of a support worker

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala Mgr.Pavle Valachové, Ph.D.za cenné připomínky a odborné rady, kterými přispěla k vypracování této bakalářské práce.

Motto:

Nechť každý usiluje v tom prostředí, v němž žije, aby projevil svému bližnímu opravdový humanismus, na němž záleží budoucnost lidstva.

Albert Schweitzer

OBSAH

ÚVOD **11**

I TEORETICKÁ ČÁST **12**

1 VYMEZENÍ POJMŮ **13**

1.1 Pomáhající profese 13

1.2 Osobnost 14

2 MOTIVACE PRO PRÁCI V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH **15**

2.1 Altruismus 15

2.2 Zdroje motivace 16

2.3 Nebezpečná motivace 17

2.4 Shrnutí 19

3 OSOBNOSTNÍ PŘEDPOKLADY POMÁHAJÍCÍHO PRACOVNÍKA **21**

3.1 Empatie 22

3.2 Respekt 23

3.3 Opravdovost 23

3.4 Flexibilita a samostatnost 24

3.5 Komunikační dovednosti 25

3.5.1 Aktivní naslouchání 26

3.6 Nestrannost a neutralita 27

3.7 Odborná způsobilost 28

3.7.1 Odborná způsobilost sociálního pracovníka 28

3.7.2 Odborná způsobilost pracovníka v sociálních službách 29

3.7.3 Dobrovolník v sociální práci 30

3.8 Etika v sociální práci 30

3.9 Shrnutí 31

4 VYBRANÁ DILEMATA POMÁHAJÍCÍ PRÁCE **32**

4.1 Profesionalizace a deprofesionalizace 32

4.2 Polyvalence a specializace 32

4.3 Shrnutí 32

II PRAKTICKÁ ČÁST **34**

5 DOTAZNÍKOVÝ VÝZKUM **35**

5.1 Předmět výzkumu a výzkumný problém 35

5.1.1 Cíl výzkumu 35

5.1.2 Výzkumný problém 35

5.1.3 Doplňkové výzkumné otázky 35

5.2 Metodologický postup 36

5.2.1 Sběr dat 36

5.2.2 Popis výzkumného vzorku 36

5.3 Výsledky výzkumu ….....37
5.4 Shrnutí.....53
ZÁVĚR.....56
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....57
INTERNETOVÉ ZDROJE:.....58
SEZNAM OBRÁZKŮ.....59
SEZNAM PŘÍLOH.....61

ÚVOD

Zjednodušeně se dá říct, že každý z nás, kdo pracuje, věnuje se pomáhající profesi. Je to pochopitelné, protože všichni zaměstnaní a pracující lidé pomáhají a přispívají svou činností rozvoji celé společnosti. Já ovšem budu pomáhající profese představovat jako určitý „terminus technicus“, pomáhajícím pracovníkem tedy myslím takového člověka, který si jako své povolání zvolil bezprostřední práci s lidmi, který se svým nasazením, různými metodami a formami pokouší o zlepšení kvality života občanů se specifickými potřebami, v takovémto pojetí je pomáhající profese mnohem více posláním nebo službou lidem než zaměstnáním. Kdyby nebylo klientů, pomáhající profese by nebyly potřeba. Reálná situace ve společnosti je právě opačná, klienti pomáhajících pracovníků se rekrutují z řad pacientů, dětí, rodičů, obyvatel různých ústavů, závislých, handicapovaných, seniorů, nezaměstnaných, bezdomovců. Tento výčet jistě není úplný, každá doba přináší jiné sociální problémy a povinností jak jednotlivce tak demokratického prosociálně zaměřeného státu je poskytnout oporu potřebným také prostřednictvím kompetentních pracovníků, které souhrně nazýváme pracovníci v pomáhajících profesích.Ve své práci se zamyslím nad osobností pomáhajícího pracovníka, nad vlastnostmi, schopnostmi a dovednostmi, kterými by pro dobrý výkon ve své profesi měl disponovat. Pokusím se nalézt odpověď na otázku, jaké obecné předpoklady by měl splňovat člověk- vykonavatel pomáhající profese, jejíž náplní je pomoc směřovaná druhému člověku. Každá z cílových skupin pomáhajícího pracovníka má své specifické potřeby a tudíž i pracovník, který se prací s takovými skupinami zabývá, musí disponovat specifickými znalostmi a dovednostmi. Některé z kompetencí jsou ovšem určitě všem zástupcům pomáhajících profesí společné, a to ty, které definují lidský vztah mezi klientem a pomáhajícím, jelikož teprve po navázání pozitivního vztahu mezi těmito subjekty může nastat proces samotného hmatatelného pomáhání.

Otázky týkající se pomáhajícího pracovníka a jeho osobnosti položím svým respondentům také prostřednictvím dotazníku, jehož vyhodnocení provedu v praktické části bakalářské práce.

Pomáhající profese patří mezi ty profese, o kterých můžou jejich představitelé prohlásit, že dokáží nadchnout a naplnit po celý život a tím prvním předpokladem pro profesionální pomáhání zůstává pořád hlavně touha pomoci.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ POJMŮ

Již z názvu mé bakalářské práce vyplývá, že se budu zabývat definováním či charakteristikou osobnosti pomáhajícího pracovníka. Úvodem se pokusím najít různé definice pojmů, které se v textu budou opakovat nejčastěji, tedy - osobnost, pomáhající pracovník, resp. pomáhající profese.

1.1 Pomáhající profese

Výraz pomáhající profese je nadřazený širokému spektru jednotlivých profesí, jejichž cílem je pomáhat ostatním ve smyslu vést, překonávat překážky, radit, integrovat nebo doprovázet. Slovník sociální práce definuje pomáhající profese jako. *„profese vznikající v souvislosti se slábnoucí úlohou rodiny a jiných tradičních systémů sociální podpory. Cílem pomáhajících profesí je institucionalizované poskytování této podpory. V širokém pojetí k nim patří medicína, psychologie, pedagogika, sociální práce“* (Matoušek, 2008, s. 140). Jinak pomáhající profese popisuje Psychologický slovník, jehož autoři uvádí, že pomáhající profese je „*souhrnný název pro veškeré profese, jejichž teorie, výzkum a praxe se zaměřují na pomoc druhým, identifikaci a řešení jejich problémů a na získávání nových poznatků o člověku a jeho podmínkách k životu tak, aby mohla být pomoc účinnější; patří sem lékaři, zvláště psychiatři, psychologové, sociální pracovníci, speciální pedagogové, šířeji fyzioterapeuti, balneologičtí pracovníci apod.“* (Hartlová, Hartl, 2000).

Mezi pomáhající profese tedy řadíme ta povolání, jejichž hlavní náplní je pomáhat lidem v různém slova smyslu. Jako každá profese vyžaduje i ta pomáhající určitou způsobilost, kompetence, osobnostní a charakterové vlastnosti a dovednosti, potřebné pro její úspěšné provozování. Jednotlivé pomáhající profese jsou rozmanité, každá z nich se zabývá jinou problematikou a proto odborné nároky na jejich vykonávání jsou taktéž různé, liší se podle typu a charakteru pomáhající profese

Matoušek (2003) rozlišuje dva stupně pomáhání. Pomáháním na prvním stupni označuje tu činnost, která je poskytována manželskými, rodinnými, výchovnými, profesními a jinými poradci a terapeuty a jejím cílem je regulovat sociální a emoční problémy klienta. Pomáháním na druhém stupni označuje komplexnější, holistický přístup pomáhajícího

experta ke klientovi. Pomáhající pracovník je v takovém případě nejen specialistou ve svém oboru, ale také pomáhá klientům zvládnout jejich emoční a sociální problémy. Pomáhajícím na druhém stupni je např. lékař, zdravotní sestra, probační úředník, učitel apod.

1.2 Osobnost

Osobností lze nazvat jedinečnou identitu jednotlivce, která se formuje v průběhu života a má své jednotlivé determinanty- biologické, sociální, psychologické. Jde o souhrn vrozených a získaných vlastností, schopností, dovedností, temperamentu, rysů, postojů jedince, patří sem také složka motivační, charakter a inteligence. Slovník sociální práce označuje osobnost jako *„osobité spojení duševních a tělesných vlastností člověka, které se utváří v průběhu individuálního vývoje a projevuje se ve společenských vztazích“* (Matoušek, 2008. s. 129).

Pomáhajíci pracovník používá svou osobnost při práci s klientem jako hlavní nástroj. Svou osobností na klienta působí a tím ovlivňuje proces pomáhání. Vztah pomáhající pracovník-klient není jednosměrný, obě strany na sebe vzájemně působí, dostávají se do vzájemné interakce. Je potřeba si uvědomit, že pomáhající pracovník se často dostává do styku s lidmi v nestandardních situacích, v nouzi a vyžadujícími pomoc. Lidé v těchto povoláních jsou vystaveni zvýšeným psychickým a fyzickým nárokům, stresu a jiným rizikům. Pak, i přesto, že splňují veškeré osobnostní předpoklady pro práci v pomáhajících profesích, jsou často stiženi syndromem vyhoření. Nedílnou součástí v řízeném rozvoji osobnosti pomáhajících je proto trénink fyzické i psychické odolnosti, asertivita a duševní hygiena.

V následujícím textu se zamyslím nad těmi složkami osobnosti pomáhajícího pracovníka, které pro výkon tohoto povolání pokládám za důležité, tzn. motivaci, charakterové vlastnosti, schopnosti, dovednosti a odbornost.

2 MOTIVACE PRO PRÁCI V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH

Práce v pomáhajících profesích je bezesporu náročná, jak psychicky, tak fyzicky, mnohdy nevděčná a ne příliš dobře placená. Na druhé straně může přinášet uspokojení z vykonané pomoci druhým, je zjevně důležitá a prospěšná a v prosociálně orientované společnosti zaujímá své pevné místo.

Termín motivace je odvozen z latinského *motivus,* což je forma slovesa *movere* a znamená „pohybovat“, přeneseně bychom výrazy motivy a motivace mohli přeložit jako hybné síly v životě člověka. Nakonečný (1997, s. 8) popisuje motivaci jako *„ jednu ze složek psychické regulace činnosti: zajišťuje fungování učení, aktivizuje kognitivní a motorické systémy k dosahování určitých cílů, tj. podněcuje k chování, které udržuje dynamický růst osobnosti a její vnitřní rovnováhu.“* Velký sociologický slovník (1996)definuje motivaci jako *„psychický stav vyvolávající činnost, chování či jednání zaměřující se určitým směrem“* .

V následující kapitole se budu zabývat otázkou, jaké specifické motivy mají pomáhající pracovníci pro svou činnost a které motivy je vedou k volbě profese pomáhajícího pracovníka.

2.1 Altruismus

Logicky se nabízí, že základním motivem pro práci v pomáhajících profesích je snaha pomáhat lidem v krizových situacích, které oni sami nedokážou řešit. Takovéto vysvětlení bychom mohli nazvat jako altruismus, když si uvědomíme, že pomáhající je ochoten věnovat svůj čas a úsilí pro pomoc jiným lidem. Frič (2001) rozlišuje několik druhů altruistického chování:

- **Reciproční altruismus***,* ve kterém hlavní roli hraje očekávání, že vykonavatel altruistického jednání bude za svůj výkon odměněn .
- *N***ormativní altruismus** klade důraz na morální imperativ pro altruistické jednání, kombinuje morální a sociální tlaky k určitému altruistickému jednání.
- *E***mocionální altruismus***,* jehož základem je soucit s bližním, láska k bližnímu, snaha konat dobro; ziskem je tedy v tomto případě emoční uspokojení.

- **Křesťanský altruismus** se opírá o soucit s trpícími, nemocnými, základem je snaha o zmírnění utrpení.
- **Pravý altruismus** jako nezjištná pomoc bez zamýšleného kalkulu, absolutně „čistý“ altruismus

„Jednotlivé druhy altruismu se vzájemně nevylučují, dobročinnost je motivována jak racionálně, tak emocionálně a veškerý altruismus je kontaminován egoismem. (...) Zisky z altruismu jsou vždy oboustranné (Frič, 2001, s. 22).

2.2 Zdroje motivace

Obecně lze různé motivy pro práci v pomáhajících profesích zařadit do několika kategorií. Zdroje tvořící motivační strukturu jedince jsou: potřeby, návyky, zájmy, hodnoty a ideály. Jednotlivé prvky této motivační struktury je možné aplikovat i pro potřeby motivace pracovníků pomáhajících profesí.

P**otřeba,** jako zdroj motivace, se vyznačuje jistým vnitřním napětím, prožívaným jako nedostatek něčeho a nutkáním, tuto potřebu realizovat a tím se napětí zbavit. Je- li zdrojem motivace pro práci v pomáhajících profesích potřeba, nemyslíme tím potřebu primární (fyziologickou) ale sekundární. Patří sem potřeba seberealizace, naplnění, nalezení smyslu , potřeba poznání, ocenění, uznání, potřeba sounáležitosti. Všechny tyto potřeby jsou sociálního charakteru, jsou vždy závislé na interakci jedince a okolního prostředí.

Návyk-podstatou je skutečnost, že člověk některé činnosti vykonává opakovaně, vytvoří si určitý návyk a tento se následně stává hlavním motivem. Člověk, který je zvyklý od dětství starat se např. o mladší sourozence, dále pak stárnoucí a nemocné prarodiče a rodiče si tento návyk může přenést i do výběru svého povolání, volba zaměstnání v pomáhajících profesích je pro něj poté automatická.

Zájmem je myšleno cílené zaměření pozornosti na určitou oblast jevů a činností, které se v životě člověka opakovaně objevují, člověk se jimi záměrně zabývá a sám je vyhledává, čímž přispívá ke svému vlastnímu rozvoji. V praxi pomáhajícího pracovníka do této kategorie patří snaha pracovat v konkrétní oblasti, na kterou je zájem každého jednotlivce směrován, např. práce s dětmi, postiženými, seniory, vězni, v policejním sboru apod. Ve srovnání s potřebou, jako zdrojem motivace, jsou zájmy jako zdroj konkrétnější, zaměřené na specifickou činnost v rámci pomáhajících profesí. I zde platí, že co pomáhající pracovník,

to jiný zájem a podle okruhu svého zájmu si vybírá své profesní zaměření. Součástí této kategorie je i nutkání k neustálému vzdělávání a sebezdokonalování formou celoživotního poznávání a učení.

Hodnota -v průběhu života získává člověk vlastní názory a individuální postoje k určitým skutečnostem a těmto tak přisuzuje určitou hodnotu..Vytváří si systém hodnot, který posuzuje vzhledem k prospěchu svému nebo společnosti. Člověk je poté motivován k těm činnostem, kterým ve svém vlastním hodnotovém systému přisuzuje vyšší smysl či hodnotu. Sociální prostředí, ve kterém jedinec žije se také výrazně podílí na utváření žebříčku hodnot a proto vyrůstá-li člověk v prostředí, ve kterém je empatie, pomoc, morálka a sociální cítění vysoce ceněnou hodnotou, může se tento druh motivace projevit při volbě některé z pomáhajících profesí.

Ideálem zde myslíme určité představy o tom, jak by chtěl člověk žít, jak by měla společnost fungovat, tedy něco pozitivního, v širokém měřítku kladně hodnoceného. Může jít o vzor, člověka, se kterým se chceme ztotožnit. Takto se vytváří smysl života, touha po jeho nalezení a naplnění. Do této kategorie spadají ti pomáhající pracovníci, kteří své motivy pro realizaci v pomáhajících profesích vyjadřují jako poslání, touhu přispět ke změně světa, touhu nalézt smysl vlastního života v pomoci potřebným, obětování se pro blaho jiných.

V praktickém životě není pro zdůvodnění lidského jednání přítomen pouze jeden z motivů, obvykle se vyskytuje jejich kombinace, často protichůdná a v průběhu života se jednotlivé motivace mění a střídají.

(dostupné na http://snncls.cz/wp/wp-content/uploads/file/Motivace_Moos.pdf)

2.3 Nebezpečná motivace

Kromě výše zmíněných motivů, které jsou ve své podstatě zjevné a společensky přijatelné, se můžou objevit i motivy a pohnutky skryté, nepřiznané, které můžou být pro obě strany (pomáhající-klient) nebezpečné. Výčet takových motivů podává Říčan (dostupné na: WWW. Dobromysl.cz):

- **Soucit** je sice ušlechtilý cit, ale musí mít své hranice. Pokud pomáhající pracovník projevuje pouze soucit a nejedná adekvátně, nesnaží se včas intervenovat, prohlubuje trýzeň svoji i klienta. Soucit samotný se bez příslušného jednání rychle mění v sentimentalitu, proto každý pomáhající pracovník musí prokázat schopnost,

projevit soucit s klientem pouze do té míry, která neublíží ani pomáhajícímu samotnému ani klientovi. Soucit ano, ale hlavně jednat!

- **Zvědavost** je na jednu stranu dobrá lidská vlastnost, ale jen přiměřená zvědavost. Pomáhající pracovník musí mít schopnost rozeznat, které informace o klientovi a od klienta jsou pro proces pomáhání relevantní a nezaměňovat profesionální zvídavost za vlezlost.

- **Povinnost**- člověk v sobě nese hluboce zakořeněnou myšlenku, že pomáhat se prostě má. Otázkou je, jak je taková služba, ke které se pomáhající nutí pouze z povinnosti, prospěšná.

- **Skutkařství** je horší forma služby z povinnosti. Takový pomáhající se domnívá, že si svými činy něco zaslouží, vykoupí se z něčeho a dosáhne spasení, podobně, jak je tomu v Bibli.

- **Osobní neštěstí** je také jedním z motivů pro práci v pomáhajících profesích a nemusí to být jen motivem špatným. Člověk, který je sám nešťastný a neví si ve svém životě rady se může upnout k tomu, že své osobní štěstí vymění za pomoc druhým nebo to své štěstí v pomoci druhým nalezne. Pokud si to člověk takto uvědomí a přizná si to, může najít v charitativní práci uspokojení. Nepřizná-li si to, většinou kýžené štěstí v pomáhající činnosti nenalezne.

- **Osamělost** často vede pomáhajícího k tomu, že začne vyhledávat bližší kontakt mezi kolegy a klienty. Rizikem takového případného „přátelství“ mezi pomáhajícím a klientem je ta skutečnost, že klient je často na svém terapeutovi závislý, takže náznaky nabízeného přátelství mnohdy neodmítne jen proto, že důvěru svého terapeuta nechce ztratit. Takové přátelství je potom oboustranně zneužitelné a rozhodně ne upřímné. Je přirozené, že osamělý pomáhající hledá společnost i u svých klientů, ale svou situaci si tím nevyřeší, ba naopak, může ublížit nejen sám sobě, ale i okolí.

- **Pocit vlastní důležitosti** je špatným motivem pro práci v pomáhajících profesích. Většinou se pomáhání věnují ti, kteří trpí jeho nedostatkem a v přemíře užitečné práce ho potom hledají. Takový nedostatek se často může vyvinout ve spasitelský komplex, pomáhající pracovník se zahrne množstvím práce-případů, klientů, které

nemůže zvládnout, což se odráží na kvalitě odvedené práce, na spokojenosti klienta i na duševním a tělesném zdraví samotného pomáhajícího.

- **Nedostatek sebeúcty** aneb komplex méněcennosti. V pomáhajících profesích často pracují lidé, kteří trpí nedostatkem sebeúcty a chybějící sebevědomí hledají v pomoci druhým. Je téměř zaručené, že klient pomáhajícího pracovníka je na tom ještě hůře než pomáhající, což může svádět k povyšování se nad klientem a dokonce i k pohrdání.
- **Panovačnost** není dobrý motiv pro práci v pomáhajících profesích. Jak vtipně uvádí Říčan, je třeba neplést si touhu pomoci a touhu po moci. Touha ovládat lidi znehodnocuje pomáhající práci a její výsledky. Často si adept pomáhající profese ani neuvědomí, že skrytým, ale důležitým motivem pro jeho charitativní práci je hluboce zakořeněná touha mít nad ostatními moc. Takový člověk by se neměl stát pomáhajícím profesionálem.

Výše zmíněné motivy pro práci v pomáhajících profesích jsou velmi nebezpečné zvlášť tehdy, když si člověk jejich existenci neuvědomí nebo nepřizná. Proto je pro pomáhající profese tolik důležitá supervize , která poskytne možnost nadhledu a zpětné vazby a včas odhalí případné škodlivé dopady na proces pomáhání.

2.4 Shrnutí

V této kapitole jsem objasnila pojem motivace a altruismus, který je logicky ze své podstaty a podstaty pomáhajících profesí jedním z nejdůležitějších předpokladů pro pomáhání. Motivace pro pomáhající profese může mít různé kořeny a zdroje, mnohdy si je ani neuvědomujeme nebo nepřipouštíme, ale při bližším rozboru vlastní osobnosti, zjistíme, že naše motivace pro jakékoliv jednání, nejen pro práci v pomáhajících profesích může úzce souviset s našimy potřebami, návyky, zájmy, žebříčkem hodnot, který uznáváme a ideály, se kterými se ztotožňujeme. Ne všechny zdroje motivace jsou ovšem společensky akceptovatelné, a pokud je člověk včas neodhalí a nepřizná si důsledky, které by mohla nebezpečná motivace vyvolat, může při práci s lidmi, v pomáhajících profesích způsobit fatální chyby. Znamená to, že oficiálním, přiznaným motivem může být některý z altruisticky podbarvených motivů, jako je v případě pomáhajících profesí pomoc lidem, tak

neoficiálním, potlačeným motivem může být některá ne příliš úctyhodná vlastnost člověka jako panovačnost, pýcha, snaha ovládat okolí, vypočítavost apod.

Práce s lidmi je nesmírně náročná a vyčerpávající, proto každý zodpovědný pomáhající pracovník, jakmile u sebe pozoruje sebemenší projev nezdravé motivace, která může vyplavat na povrch i po letech bezproblémové praxe, by měl mít možnost reflexe své situace pomocí některých z metod, např. supervize.

3 OSOBNOSTNÍ PŘEDPOKLADY POMÁHAJÍCÍHO PRACOVNÍKA

Prvotní zásadou pro práci v pomáhajících profesích je fakt, že pokud chce člověk aktivně pomáhat ostatním, musí nejdříve porozumět sám sobě. Pomáhající pracovník musí jednoznačně rozumět svým vlastním potřebám a problémům a tyto oddělovat od potřeb a problémů svých klientů.

Matoušek (2005) uvádí následující obecné předpoklady a dovednosti pracovníka pomáhající profese:

- Zdatnost a inteligence (fyzická zdatnost, respekt k vlastnímu tělu, inteligence)
- Přitažlivost (ve smyslu schopnost vyvolat náklonnost klienta)
- Důvěryhodnost (diskrétnost, spolehlivost, využíváni moci, porozumění)
- Komunikační dovednosti (zúčastněné naslouchání, empatie)

Jinak kompetence sociálního pracovníka, což je také pomáhající profese, definuje Havrdová (1999), která předkládá tento soubor cílových kompetencí:

- Rozvíjet účinnou komunikaci
- Orientovat se a plánovat postup
- Podporovat a pomáhat k soběstačnosti
- Zasahovat a poskytovat služby
- Přispívat k práci organizace
- Odborně růst

Pomáhající povolání a sociální práce jsou velmi různorodé. Zahrnují celou škálu profesí od těch úřednických až po vysoce specializované, např. lékař, psycholog apod. Povaha každé jednotlivé práce v daném oboru či zařízení se liší, ale společným rysem je kontakt s klientem. Pomáhající pracovník musí disponovat některými prosociálními schopnostmi, dovednostmi a vlastnostmi, které jsou předpokladem efektivního vztahu mezi klientem a pomáhajícím. Jedná se zejména o empatii, respekt, opravdovost, flexibilitu a samostatnost, schopnost aktivního naslouchání, komunikační dovednosti, nestrannost, odbornost a etiku.

3.1 Empatie

„Empatie představuje schopnost vcítit se do pocitů a jednání druhé osoby; je součástí emoční inteligence. V širším pojetí pak jde o umění jedince dovedně zacházet s emocemi, vciťovat se do situace druhé osoby, emocionálně se ztotožňovat s jejím viděním, cítěním, chápáním, schopnost číst i neslovní projevy druhého, chápat, o co usiluje, čemu se chce vyhnout, co pečlivě skrývá. Empatie souvisí se schopností naslouchat i vnímat neverbální komunikaci" (Matoušek, 2003, s. 54).

Prekop (2002) popsala proces vcítění se v několika fázích:

1) Potřeba posoudit, zda je člověk připraven vžít se do situace jiného člověka a uvědomit si jeho pocity. (Co cítíš?)
2) Srovnat své a jeho pocity. Představit si sám sebe v podobné situaci. (Znám tyto pocity? Co jsem tehdy cítil?)
3) Vytyčit jasnou hranici mezi Já a Ty a představit si jeho situaci jeho pohledem, ne mým.(Vnímám Tě, vidím, že se ti daří jinak než mně)
4) Potlačit vnímání vlastního Já, snažit se pochopit jeho situaci, citově se s ním sladit. (Dokážu si představit, jak Ti je.)
5) Poté vyjít vstříc a nabídnout pomoc. (Co pro tebe mohu udělat, aby Ti bylo lépe?)

Schopnost empatie je pro pomáhající profese nesmírně užitečný a je proto vhodné tuto schopnost rozvíjet a pečovat o ni. Předpokladem je naučit se vyjadřovat své pocity, hlídat si zpětnou vazbu od okolí, ověřovat si, zda a jak pocítili naše vcítění a jak na ně působilo. Důležité je aktivní naslouchání, čímž signalizujeme protějšku, že o něj jevíme zájem, dále je nutné pozorovat více znaků chování –gesta, mimiku, tón hlasu, neverbální komunikace může o člověku mnohdy vypovídat více než to, co vyjadřuje řečí. Empatie není lítost ani soucit, mimo osoby s některými psychickými poruchami se této schopnosti může naučit každý.

Rozdíl mezi empatií a soucitem popisuje Kopřiva (1997, s. 79): *„Při soucitu se se svým protějškem ztotožníme. Můžeme ztratit hranice a být zaplaveni lítostí, pobouřením, úzkostí z toho, co se druhému člověku děje. Druhý by však víc potřeboval, abychom mu sice rozuměli, ale zároveň nebyli vychýleni ze svého těžiště. Při empatii si dovedeme představit*

a procítit, co se v druhém děje. Rozpoložení druhého člověka správně a citlivě zachycujeme, ale zůstáváme sami sebou.“

3.2 Respekt

Při výkonu pomáhajících profesích je důležitý respekt pomáhajícího pracovníka ke klientovi, k jeho autonomii, svobodě a důstojnosti. Je nutné klienta respektovat takového, jaký je a projevovat mu náležitou úctu. Řezníček (1994, s. 29) zmiňuje, že *„ respektování svobodného rozhodování klientů, tj. jejich práva žít životem podle vlastních představ, má několik poloh. Především se nechápe jako rezignace sociálního pracovníka vůči jakémukoli jednání klientů, nýbrž jako aktivní spoluúčast na jejich rozhodování nebo jednání zprostředkováním možných alternativ. Respektuje se lidská důstojnost klientů, uznává se jejich svéprávnost, ale sociální pracovníci spolu s klienty analyzují povahu daných problémů a jejich možných řešení.“* Klient je ten, který svůj problém aktivně řeší, pomáhající pracovník pouze koriguje klientovo rozhodnutí, nepřebírá za klienta zodpovědnost a především ho neodsuzuje. V takovém případě se klient stává spíše partnerem pomáhajícího pracovníka, i když existují případy, kdy samotný klient o sobě rozhodovat nemůže a to tehdy, když klient poškozuje nebo omezuje práva ostatních nebo v případě nesvéprávnosti klienta. Potom za klienta přebírá zodpovědnost stát.

Nezbytným pravidlem v sociální práci je také respekt k důvěrnosti sdělených informací, s veškerými daty nasbíranými v procesu pomáhání lze zacházet pouze s výslovným souhlasem klienta.

3.3 Opravdovost

Opravdovostí v oblasti sociální práce se myslí terapeutova shoda- kongruence, neboli také soulad mezi tím, co terapeut v příslušné situaci prožívá a tím, jak se vyjadřuje vůči klientovi a to verbálně i neverbálně. Ve vztahu ke klientovi vystupuje jako skutečná osoba, nejde o použití určité techniky, ale o sdílení vztahu. Slovo kongruence znamená shodu prožívání a chování. Terapeut si musí dát pozor na to, aby to, co říká souznělo s jeho neverbálním projevem, protože klient dokáže takový rozdíl citlivě rozeznat. Hájek (2007) zdůrazňuje, že pomáhající pracovník nesmí hrát žádnou roli při kontaktu s klientem, nic si nenalhávat, nesmí před klientem projevit rozpor mezi tím, co si myslí a tím, co vyjadřuje. Proto

nezbytným předpokladem pro takovýto soulad je umění uvědomovat si své myšlenky a tělesné pocity, které v pomáhajícím klient vyvolává, pojmenovat, přetransformovat a vyjádřit tyto pocity slovy jak sám sobě tak i klientovi. Pomáhající musí posoudit, zda a do jaké míry klient snese, když mu terapeut popíše, co při práci cítil a jak na něj klient působil. V případě, že pomáhající volí necitlivý způsob sdělení, může citlivého klienta ranit, psychicky poškodit a odradit od další práce. Velmi záleží na posouzení celé situace, na povaze řešeného problému, na zkušenostech pomáhajícího pracovníka a na etapě vztahu pomáhající-klient. Informuje-li pomáhající klienta v průběhu poradenského procesu o svých pocitech, může tím také výrazně prospět ke zlepšení klientovy vlastní sebereflexe a v některých případech může také odhalit a zamezit případné nevhodné a agresivní chování klienta vůči terapeutovi.

3.4 Flexibilita a samostatnost

Pomáhající pracovník by měl být osobností s širokými rozhledem a zájmy o dění kolem sebe a zároveň by měl mít odpovídající vzdělání ve svém oboru. Představitelé pomáhajících profesí pracují s lidmi a proto by měli projevovat aktivní zájem o klientův svět a jeho průběžně měnící se situaci. Proto jedním z požadavků na pomáhajícího pracovníka je jeho flexibilita, to znamená schopnost reagovat na danou situaci, navrhovat způsoby řešení, zkoušet nové postupy, a schopnost samostatného rozhodování mezi dostupnými nástroji pomoci a metodami. Matoušek (2005) vyjmenovává některé role, které musí pomáhající pracovník s ohledem na aktuální klientovu situaci zvládat:

- **Průvodce reálným světem klienta** je pomáhající tehdy, snaží-li otevřít klientovi nový prostor a rozšířit obzor jeho přirozeného světa.
- **Průvodcem po vnitřním světě klienta** je tehdy, když je cílem terapeutické práce podpořit klientovu schopnost rozpoznávat vlastní potřeby a možnosti, kterých může ve své situaci využít.
- *R***odičovská role** spočívá v poskytnutí materiální pomoci typu potravin, ubytování, finanční pomoci.
- **Trestající autoritou** je pomáhající pracovník, má- li jeho zásah podobu agresivní intervence

- Role **vychovatele, učitele** je vyžadována tehdy, kdy pomáhající pracuje s klienty v dlouhodobém programu (stacionáře, střediska výchovné péče).
- Pokud pomáhající prosazuje zájmy klienta, zastupuje jej, koordinuje služby zastává roli **obhájce, ochránce, přímluvce**.
- Roli ***dozorce*** pracovník zastává v případě umístění klienta do ústavního zařízení, ve které klient tráví všechen svůj čas.

Řezníček (1994) role pracovníků pomáhajících profesí rozděluje na pečovatele (poskytovatele služeb), zprostředkovatele služeb, cvičitele sociální adaptace, poradce nebo terapeuta, případového manažera, manažera pracovní náplně, personálního manažera, administrátora a činitele sociálních změn.

Úlohou pomáhajícího pracovníka je rozpoznat klientovy potřeby a podle toho pružně nabídnout adekvátní pomoc, sledovat a hodnotit úspěšnost zvoleného nástroje pomoci a nabízet vhodné alternativy.

Mezi základní metody pomoci, ze kterých pomáhající pracovník volí, patří rozhovor (sbírání informací od klienta, podpora motivace k určitému rozhodnutí), pomoc při jednání s úřady nebo poradenská činnost pro jednání na jiných úřadech, pomoc s listinami, jejich vyplňování, sepisování a objasňování. Pomáhající může nabízet doprovod klienta na různá jednání a tím nenásilně docílit toho, že klient se takového jednání s institucemi skutečně zúčastní. Dalším úkolem pomáhajícího pracovníka je dohled nad činnostmi, kterých se klient účastní, zprostředkování kontaktu a koordinace jednání s dalšími institucemi apod. V neposlední řadě je pomáhající pracovník povinen konzultovat vybrané klienty s jinými odborníky, lékaři, psychology, právníky, adiktology a jinými specialisty dle situace klienta.

3.5 Komunikační dovednosti

Umění správné komunikace je jedním ze základních předpokladů pro práci v pomáhajících profesích. Komunikace je proces, při kterém se přenáší informace mezi dvěma nebo více subjekty. Klienti pomáhajících pracovníků jsou různorodí a vyžadují různě přizpůsobené komunikační styly právě podle charakteru klientovy situace a schopnosti aktivně se takové komunikace účastnit a spolupracovat. . Komunikace probíhá na verbální (mluvená, psaná) a neverbální (mimika, gestika, řeč těla) úrovni a formou metakomunikace (zbarvení, tón hlasu, síla hlasu). Právě neverbální komunikaci musí pomáhající pracovník věnovat

zvýšenou pozornost. Pomáhající pracovník musí vyhledávat a udržovat oční kontakt s klientem, používat přiměřenou sílou hlasu, kontrolovat si výraz obličeje, mimiku, gestiku, pozici těla, vzdálenost a podle stejného klíče posuzovat rozpoložení klienta. *„Není pochyb o tom, že porozumění klientovi zahrnuje jak obsah, tak i průběh klientovy komunikace"* (Matoušek, 2003, s. 89). Základní formou komunikace s klientem je rozhovor, jehož úspěšné vedení má pravidla, která jsou společná pro všechny pomáhající profese. Poradce aktivně projevuje názor o obsah klientova sdělení, ale musí se vyvarovat podsouvání vlastních názorů, ovlivňování průběhu rozhovoru, nebo informace zesměšňovat a bagatelizovat. Poměr aktivity a pasivity pomáhajícího pracovníka v komunikaci s klientem popsal Kopřiva (1997) následovně: „1. **Pracovník vede rozhovor a klient jen úsporně reaguje nebo mlčí.** Důvodem je dosud nenavázaný kontakt, nedůvěra klienta v terapeuta, strach, absence zájmu o pomoc. Pomáhající pracovník musí v takovém případě dále hovořit, reflektovat pocity, snažit se o vytvoření kontaktu nebo se přesvědčit o tom, že kontakt navázat nelze. 2. **Pracovník vede rozhovor a klient rezonuje,** spoléhá se na terapeutovo vedení rozhovoru, reaguje opatrně verbálně i neverbálně. Je to známka počínajícího kontaktu. 3. **Klient mluví a pracovník naslouchá,** reaguje a rezonuje, tím ho povzbuzuje k větší aktivitě, kontakt byl navázán. 4. **Pracovník a klient vedou dialog**, to je ideální stav, ne běžný." Komunikační dovednosti je možno nacvičit a rozvíjet, existuje nespočet kurzů, nabízejících rozvoj komunikačních technik a dovedností, nejdůležitějším předpokladem pro úspěšnou komunikaci je pochopení sebe sama, své situace a svého okolí a vlastních názorů.

3.5.1 Aktivní naslouchání

„Naslouchání je proces, kdy vnímáme myšlenky svého partnera a utváříme si vlastní názor. Správně naslouchat je umění a je nutno je neustále rozvíjet a zdokonalovat. Aktivní naslouchání znamená vnímat smysl komunikace a získávat mnohem více informací a rychleji dosahovat vytyčených cílů" (Vykopalová, 2005, s. 72). Cílem aktivního, zúčastněného naslouchání je porozumět klientovi, pozorně poslouchat a aktivně reagovat na to, co klient říká a jakým způsobem promlouvá a poskytovat zpětnou vazbu. Aktivní naslouchající vnímá všechna sdělení, uchovává si v paměti důležité informace, své dotazy si pečlivě připravuje, hodnotí odpovědi a dokáže z množství sdělených informací vytáhnout podstatné a zajímavé. Matoušek (2003) popisuje tyto části umění aktivního naslouchání:

- schopnost pozorovat a číst klientovo neverbální chování;
- umět naslouchat a chápat verbální sdělění klienta;
- sledovat veškeré projevy klienta, nejen např.při poradenském rozhovoru, ale i v jeho každodenním životě.

Techniky aktivního naslouchání jsou popsané v četné literatuře a pracovník pomáhajících profesí by s nimi měl být dostatečně obeznámen, jedná se o dovednosti, které se pomáhající profese učí a musí si je pěstovat.

3.6 Nestrannost a neutralita

Pomáhající pracovník by měl být při práci s klienty nestranný, potlačovat případné antipatie a pomáhat klientům bez ohledu na pohlaví, věk, rasu, národnost, víru nebo politické přesvědčení. Faktem je, že pomáhající pracovník je také jenom člověk a do jeho práce s klientem se osobní přesvědčení nebo, sympatie a hodnoty více či méně promítají. Kopřiva (1997) uvádí výsledky amerických výzkumníků, které ukázaly, že ani pomáhající pracovník, jehož úkolem je pochopení a přijetí každého klienta, se nevyhnou tomu, že některé typy klientů preferují před jinými. Tento výzkum ukázal, že pomáhající paradoxně preferují klienty, kteří jsou inteligentní, mladí, atraktivní, dobře se vyjadřující před těmi staršími, s nižší inteligencí, špatnými vyjadřovacími schopnostmi. Zdůrazňuje nutnost si takového upřednostňování nebo naopak diskriminace včas všimnout, přiznat si, že se jedná o postoj, který procesu pomáhání rozhodně neprospívá. Ke zvýšení nestrannosti pomáhajícího přispívá jeho životní zkušenost, délka a rozmanitost praxe- teprve s osobní zkušeností, ať už z vlastního života, okolí nebo z praxe, se stává pomáhající pracovník tolerantnější k méně atraktivním klientům, jako jsou staří lidé, mentálně nebo fyzicky postižení, bezdomovci či klienti jinak zasaženi sociální exkluzí. Další překážkou v práci s klientem může být morální odsouzení klienta pro jeho kriminální chování, nespolupráci, odpudivé jednání apod. Přestože každý pomáhající ví, že není jeho úkolem, klienta morálně soudit, občas se takovému přetrvávajícímu pocitu nevyhne a nepomůže- li ani opakovaná supervize, je lepší přenechat takového klienta kolegovi.

Další oblastí sociální práce nebo pomáhání, kdy je potřeba zachovat neutralitu jsou konflikty v mezilidských vztazích, obzvláště v rodině. I zde se u pomáhajícího pracovníka může objevit přirozená tendence konflikt hodnotit a přiklonit se k jedné nebo druhé straně

účastníků konfliktu. Povinností každého pomáhajícího je snaha o vědomé zachování nestrannosti za využití všech možných prostředků a technik jako supervize, sebereflexe, focusingu. *„Neutralita pomáhajícího neznamená ani netečnost a odstup. Naopak znamená angažovanost a pochopení pro každého účastníka konfliktu“* (Kopřiva, 1997, s. 127). Pomáhající není soudcem, pouze prostředníkem a katalyzátorem řešení konfliktu, který doprovází účastníky sporu, interpretuje jednotlivá fakta a pomáhá nalézt oboustranně přijatelné řešení. *„Účinná pomoc při mezilidských konfliktech předpokládá neutralitu pomáhajícího. Znamená to, že pomáhající dává za pravdu všem účastníkům konfliktu, zajímá se o jejich vidění problému, chápe je a nesnaží se dávat za pravdu takovému názoru, který by mohl znamenat spojenectví s některým účastníkem proti jinému“* (Kopřiva, 1997, s. 130).

3.7 Odborná způsobilost

Aby byl pomáhající pracovník ve své profesi úspěšný, musí mít adekvátní vzdělání, teoretické základy a znát způsoby, jak je uplatnit v praxi. *„Odbornost v pomáhající profesi souvisí s vírou klienta, že poradce zná odpovědi na řadu otázek, které klienta trápí, a má také informace, jak dané problémy zvládat; zkrátka že klientovi pomůže dosáhnout toho, aby žil méně strastiplně a efektivněji“* (Matoušek, 2003, s. 95). Podle zákona č.108/2006Sb., o sociálních službách, smí odbornou činnost v sociálních službách vykonávat sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí pracovníci či pedagogičtí pracovníci. Každá z těchto profesí klade jiné nároky na odbornou způsobilost. Podrobněji se podíváme na první dvě profesní zařazení, týkající se sociální sféry, zbývající dvě profese- pedagogického a zdravotnického charakteru mají své další specifické nároky.

3.7.1 Odborná způsobilost sociálního pracovníka

Budeme se zabývat odborností sociálního pracovníka, který vykonává činnost v sociálních službách, při pomoci v hmotné nouzi, v sociálně-právní ochraně dětí, ve školách a školských zařízeních, ve zdravotnických zařízeních, ve věznicích a azylových zařízeních. Obsahem práce sociálního pracovníka je sociální šetření, vedení sociální agendy, výkon analytické, metodické a koncepční činnosti v sociální oblasti, prevence, depistáž, krizová intervence, sociální poradenství a rehabilitace. Předpokladem pro výkon profese sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost. Odbornou

způsobilostí je myšleno: **1.vyšší odborné vzdělání** v oborech zaměřených na sociální práci, sociální pedagogiku, humanitární práci, charitativní činnost, sociálně právní činnost a příbuzných oborů odvozených od sociální práce, **2. vysokoškolské vzdělání** v oboru sociální pedagogika, speciální pedagogika, sociální politika a péče, **3. absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů** v příslušných oblastech sociální činnosti a v zákoně daném rozsahu a za splnění zákonem daných podmínek. Sociální pracovník, který nemá zákonem požadované vzdělání si kvalifikaci musí doplnit, viz zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách.

3.7.2 Odborná způsobilost pracovníka v sociálních službách

Pracovník v sociálních službách vykonává následující činnosti, společné pro všechny tři skupiny jsou odborná způsobilost, bezúhonnost a zdravotní způsobilost.

Přímá obslužná péče o osoby spočívá v provádění pomoci při běžných denních činnostech jako hygiena, oblékání, jídlo, manipulace s předměty denní potřeby, udržování sociálních kontaktů, posilování životní aktivizace, uspokojování základních psychosociálních potřeb. Odbornou způsobilost představuje základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného specializačního kurzu v daném rozsahu.

Základní výchovná nepedagogická činnost, tj. upevňování a prohlubování sociálních a hygienických návyků, pracovních návyků, rozvoj zručnosti, organizace volnočasových aktivit, zájmové činnosti, provádění asistenční služby a služby osobní asistence. Podmínkou odborné způsobilosti je střední vzdělání nebo střední odborné vzdělání a absolvování akreditovaného specializačního kurzu v daném rozsahu.

Pečovatelská činnost spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi spočívá v komplexní péči o domácnost klienta, zajištění sociální pomoci, podpoře psychické a fyzické aktivizace, rozvoji a uchování sociálních kontaktů, koordinaci a organizaci pečovatelské činnosti v rámci komunitního uspořádání. Předpokladem pro výkon této činnosti je základní vzdělání, střední vzdělání, střední odborné vzdělání nebo vyšší odborné vzdělání. (dostupné na: http://socialnirevue.cz)

3.7.3 Dobrovolník v sociální práci

Oproti výše zmíněným skupinám neexistuje právní předpis stanovující odborné nároky na činnost dobrovolníka, proto se jím může stát každý člověk, který cítí potřebu nabídnout své schopnosti, pomoc a čas potřebným. Nemusí to být vždy amatér, stále častěji se stává, že dobrovolníci se účastní dlouhodobých specializačních programů věnovaných určité formě dobrovolnické činnosti. Hlavním předpokladem pro činnost dobrovolníka je jasná definice a popis jeho činnosti, což je úkolem každé organizace, která je dobrovolníkům otevřená. Činnost dobrovolníka je vykonávána na základě oboustranné smlouvy a musí být vždy jištěna profesionálem, který má pravomoce pro koordinaci a vedení práce s dobrovolníky. *„Dobrovolníci mohou v sociálních službách zastat mnoho užitečné práce, zejména v bezprostředním kontaktu s klientem. Vnášejí do nich nadšení, vysokou angažovanost, pružnost, neformálnost, osobní přístup ke klientům“* (Matoušek, 2003, s. 61).

3.8 Etika v sociální práci

„Etika je filozofická věda o správném způsobu života, vycházející z racionálních přístupů a snažící se nalézt, popřípadě i zdůvodnit, společné a obecné základy, na nichž stojí morálka –předmět etiky (Janovský, 2003, s. 22). Pomáhající profese se řídí profesní etikou, aplikovanou na oblast sociální práce a pomáhajících profesí, formulovanou v tzv. etickém kodexu. Klimentová (2001) uvádí některé etické zásady sociální práce:

- Respektování svobodného rozhodování klientů
- Respektování důvěrnosti sdělených informací
- Respekt vůči rozdílům mezi lidmi
- Celostní přístup ke klientům
- Respektování důstojnosti klientů
- Využívání silných pozitivních stránek osobnosti klienta
- Maximalizace spoluúčasti klienta na terapeutickém postupu
- Zodpovědnost vůči klientům
- Zodpovědnost vůči zaměstnavateli
- Zodpovědnost sociálního pracovníka vůči komunitě

- Zodpovědnost vůči profesi
- Zodpovědnost vůči sobě samému
- Vědomé využívání vlastní osobnosti v praxi
- Zachování sféry působnosti sociální práce

Sociální pracovník musí individuálně u každého klienta rozhodovat kdy a jakým způsobem zasáhne, zda vůbec zasáhne, vybírá mezi jednotlivými případy či klienty, rozhoduje o intenzitě působení. Zvažuje dostatečnou míru a druh intervence a to tak, aby klienta povzbudil k samostatné snaze o změnu jeho situace, musí posoudit, tuto dostatečnou míru, aby klienta neodradil nebo aby klient pomoci nezneužíval. Pomáhající rozhoduje o zahájení i ukončení pomoci, ať už prostřednictvím poskytovaných služeb nebo dávek, je pouze na něm, jak posoudí klientovu situaci, neměl by však svým rozhodnutím klienta poškodit a vždy by měl jednat spravedlivě.

3.9 Shrnutí

Předmětem třetí kapitoly bylo vytyčení stěžejních osobnostních vlastností pomáhajícího pracovníka, zastřešených pojmem kompetence. Kompetence pomáhajícího pracovníka znamená způsobilost člověka pro úspěšně vedený proces pomáhání. Jako každá profese i pomáhající klade na svůj výkon specifické požadavky. Velmi důležitou je proto schopnost empatie, bez které by žádný pomáhající proces nebyl úplný, umění efektivní komunikace, dodržování etických principů a v neposlední řadě také jistá dosažená odbornost.mohli bychom také hovořit o sociálních dovednostech, což znamená porozumění sobě samým, druhým i vztshům a dějům ve skupinách lidí.

Pole působnosti pomáhajících profesí je velmi široké, problematika a klienti, se kterými se setkává je různorodá a právě z různorodosti řešených problémů plynou i nestejné požadavky na vzdělání, osobnostní rysy a jiné charakteristiky pracovníka v pomáhajících profesích.

4 VYBRANÁ DILEMATA POMÁHAJÍCÍ PRÁCE

Vzhledem ke koncepci dotazníku v praktické části mé práce považuju za důležité zmínit některé ze soudobých vývojových trendů v sociální práci a pomáhajících profesích. Tak jako každý obor i pomáhající profese podléhají vývoji a stávají se předmětem různých diskusí . Zmíním alespoň některé z nich.

4.1 Profesionalizace a deprofesionalizace

Profesionalizací sociální práce a pomáhající práce je myšlena prosazovaná snaha o to, aby se takovéto vysoce zodpovědné činnosti věnovali vysokoškolsky vzdělaní lidé, kvalifikovaní odborníci. Oproti tomu je ve společnosti patrný zřetelný nárust počtu různých dobrovolnických organizací a svépomocných aktivit. Klimentová (2001) zmiňuje, potřebu obou způsobů pomáhání, podle situace klienta. Například zdůrazňuje prospěšnost trendu deprofesionalizace v komunitní práci, kdy u pomáhajícího (sociálního pracovníka) je preferována komplexní znalost prostředí před prokázanou odborností, je zřetelná větší důvěra obyvatel komunity a proto větší šance na obnovení korektních vztahů v problémových komunitách.

4.2 Polyvalence a specializace

Nelze jednoznačně určit, který s přístupů je vhodnější a zda vůbec je potřeba mezi nimi volit. Téma ještě není zdaleka uzavřené. Klimentová (2001, s. 15) zdůrazňuje, že „ *se jedná o dva vůči sobě opačné přístupy k praktickému provádění sociální práce. Různí odborníci se přiklánějí k různým přístupům, obecný názor mezi nimi stále osciluje. Při polyvalentním přístupu se sociální pracovník věnuje populaci určitého malého územního teritoria a v jeho rámci řeší všechny druhy sociálních problémů. Specializace znamená sociálního pracovníka vybaveného hlubokými znalostmi problematiky v určité oblasti sociální problematiky, tento sociální pracovník operuje na rozlohou větším území, kde pracuje se specifickou skupinou klientů. Oba přístupy mají své klady a zápory.“*

4.3 Shrnutí

Otázky profesionalizace a deprofesionalizace, polyvalence a specializace nemají žádné jednoznačné řešení. Jedno stanovisko se přiklání k názoru, že sociální práce je činnost

vysoce specializovaná, vyžadující náležité vzdělání a pravidelné supervize, oproti tomu stojí tvrzení, že pomáhající práce vyžadují člověka s všeobecnými znalostmi a rozhledem, který by speciální případy odkazoval na pomoc odborníků. V takovém případě by pomáhající působil jako pojivo mezi klientem, odborníkem nebo institucí. Zrovna tak míra profesionalizace pomáhajících profesí nemá jediné správné řešení, ve společnosti si získávají své důležité místo jak profesionálové, tak dobrovolníci, vzájemně se doplňují a spolupracují.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 DOTAZNÍKOVÝ VÝZKUM

V praktické části své práce jsem se soustředila na srovnání názorů dvou skupin respondentů na některé složky osobnosti pracovníka v pomáhajících profesích. V rámci realizovaného výzkumu jsem oslovila studenty 3.ročníku Sociální pedagogiky, kombinované formy studia, tedy jak pomáhající pracovníky s praxí v oboru, tak ty, kteří se na dráhu pomáhajícího pracovníka teprve v rámci studia připravují. Mým cílem bylo porovnat motivaci obou oslovených skupin pro práci v pomáhajících profesích, jejich názor na to, které složky osobnosti pomáhajícího pracovníka považují za stěžejní, jak podle nich má vystupovat pomáhající pracovník ve vztahu s klientem, zda oslovení kladou větší důraz na profesionalitu nebo na přirozenou schopnost nebo umění doprovázet klienta v mezních situacích, zda obě skupiny oslovených cítí potřebu sebevzdělávání se v daném oboru a zda je jejich cílem nadále ve své profesi setrvat nebo ji začít provozovat.

5.1 Předmět výzkumu a výzkumný problém

5.1.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je formulovat podstatné složky osobnosti a charakterové vlastnosti pracovníka v pomáhajících profesích a zodpovědět doplňkové výzkumné otázky v bodu 5.1.3.

5.1.2 Výzkumný problém

Liší se názor skupiny dotázaných (pracujících v pomáhajících profesích a nepracujících v pomáhajících profesích) na osobnost pomáhajícího pracovníka?

5.1.3 Doplňkové výzkumné otázky

- Je snaha pomáhat lidem nejčastějším motivem pro práci v pomáhajících profesích?
- Co je pro pomáhající práci důležitější? Schopnost empatie pomáhajícího nebo jeho odborné kvality?
- Má být pomáhající pracovník expert nebo průvodce?

5.2 Metodologický postup

Pro svůj výzkum jsem zvolila kvantitativní metodu, nestandardizovaný dotazník, který jsem si vytvořila sama. Dotazník obsahuje 12 otázek, otázky dotazníku jsou zaměřeny na osobnost a práci pomáhajícího pracovníka.

5.2.1 Sběr dat

Výzkum jsem realizovala prostřednictvím dotazníkového průzkumu, který je, vzhledem k počtu respondentů, méně časově náročný než rozhovor. Dotazník Obsahuje 12 otázek, z toho 2 otázky otevřené, 9 uzavřených. Postavení otázky 1. v dotazníku je poněkud odlišné, jejím vyhodnocením jsem si všechny respondenty rozdělila do dvou skupin, a odpovědi obou skupin respondentů mezi sebou porovnávala. Vhodnost a srozumitelnost kladených otázek jsem si ověřila na kontrolní skupině deseti respondentů a sama jsem také dotazník vyplnila. Jelikož nikdo z kontrolní skupiny k otázkám výhrady neměl, distribuovala jsem dotazník dalším respondentům. Dotazník jsem rozeslala prostřednictvím internetové pošty šedesáti respondentům, odpovědělo a vyplněný dotazník zaslalo zpět 35 dotázaných. Každý z respondentů byl upozorněn na to, že dotazník je anonymní. Odpovědi od respondentů jsem přijímala tři týdny, po uplynutí této doby jsem veškeré vyplněné dotazníky vytiskla a posbíraná data zpracovala do tabulek, zapsala a porovnala četnosti jednotlivých odpovědí, vyhodnotila výsledky a přidala komentář.

Cílem dotazníku bylo získat data, fakty a názory od respondentů, a porovnat odpovědi obou skupin dotázaných.

5.2.2 Popis výzkumného vzorku

Tématem teoretické části práce je osobnost pracovníka v pomáhajících profesích a v praktické části porovnávám různé názory na osobnost a práci pomáhajících pracovníků. Mými respondenty se stali kolegové, studenti kombinované formy studia 3. ročníku FHS UTB, oboru Sociální pedagogika. Rozhodla jsem se tak proto, že oslovená skupina je různorodá, mezi studenty kombinované formy studia jsou pomáhající pracovníci s praktickými zkušenostmi i studenti, kteří se na dráhu pomáhajících pracovníků teprve připravují. Všichni respondenti mají minimálně středoškolské vzdělání a formulace dotazníkových otázek by tudíž měla být všem osloveným dostatečně srozumitelná. Jediným kritériem pro výběr respondentů byla prokázaná informovanost respondenta o pomáhajících

profesích. Mezi studenty sociální pedagogiky jsou jak pomáhající pracovníci s praxí, tak ti, kteří se v této sféře nepohybují, ale pro studium se rozhodli, ať je jejich důvod jakýkoliv.. Záměrně jsem dotázané nerozdělila podle pohlaví ani podle věkových kategorií, jelikož ani jeden z těchto údajů není předmětem mého výzkumu a domnívám se že na prezentaci výsledků nemá vliv.

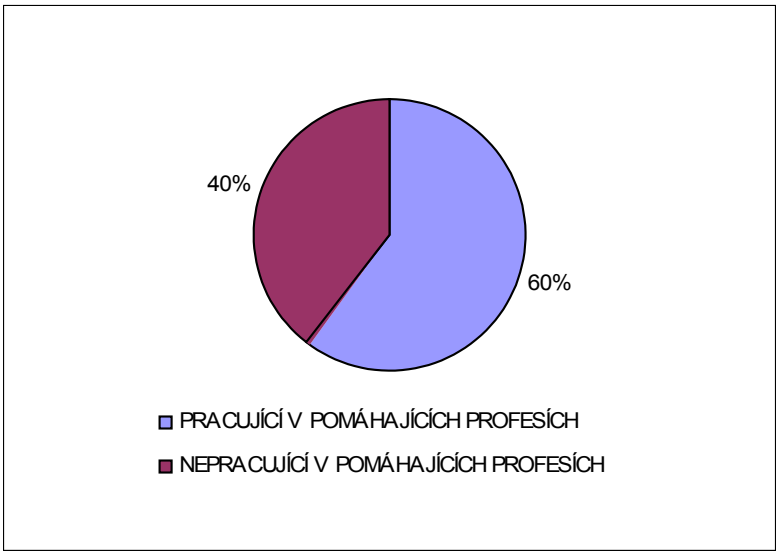
Seznam a rozdělení respondentů do skupin je součástí dotazníku jako otázka č.1- Pracujete v pomáhajících profesích? Pokud ano, jak dlouho a v jaké oblasti?“

5.3 Výsledky výzkumu

Otázka č.1: „Pracujete v pomáhajících profesích? Pokud ano, jak dlouho a v jaké oblasti?

Z celkového počtu **35** respondentů odpovědělo, že v pomáhajících profesích v současnosti pracuje **21** osob, nepracuje **14** osob. Procentuální grafické vyjádření ukazuje, že v případě osob aktivních v pomáhajících profesích se jedná o 60% z celkového počtu dotázaných, zatímco osoby nepracující v pomáhajících profesích tvoří 40% z celkového počtu dotázaných.

Obr. č.1-Podíl respondentů



Označení respondentů nepracujících v pomáhajících profesích

Respondenty nepracující v současnosti v pomáhajících profesích jsem pro účely přehledného zpracování výsledků dotazníku označila písmenem N. Při počtu 14 osob nepracujících v pomáhajících profesích je označení jednotlivých respondentů N1, N2……N14. V případě osob nepracujících v pom. profesích se dále nebudu zajímat o charakter jejich současného povolání, pro potřeby výzkumu to nepovažuju za důležité.

Charakteristika a označení respondentů pracujících v pomáhajících profesích

Počet respondentů pracujících v pomáhajících profesích je celkem 21. Pro zpracování výsledků dotazníku jsem je označila P1, P2,…..P21.

Tab.č.1: Seznam respondentů

	Pracoviště nebo pracovní zařazení	**Délka praxe**
P1	Zdravotní sestra, referentka odboru soc. věcí, agentura domácí péče, dětský domov	20 let
P2	Vychovatelka na DM , učitelka odborného výcviku	20 let
P3	Nestátní nezisk. organizace- oblast rodiny s dětmi	1,5 roku
P4	Sociální pracovnice, vychovatelka	2 roky
P5	Sociální pracovnice v domově pro dospělé s postižením	3 měsíce
P6	Domov pro seniory	11 let
P7	Hasičský záchranný sbor ČR	neuvedeno
P8	Referent úřadu práce, zaměření na zdravotně znevýhodněné občany	neuvedeno
P9	Policie ČR	19 let
P10	Sociálně -právní ochrana dětí	6 let
P11	Zdravotní sestra v domově pro osoby se zdravotním postižením	26 let
P12	Práce s duševně nemocnými lidmi	9 měsíců
P13	Sociální pracovnice s bezdomovci,ošetřovatelka LDN, OSPOD -kurátorka	7 let
P14	Terapeutická dílna pro osoby s mentálním, tělesným a kombin. postižením	7 let
P15	Zdravotní sestra	neuvedeno
P16	Referent odboru sociálních věcí MěÚ- soc. pracovník a dávkový specialista	6 let
P17	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež	1,5 roku

P18	Nespecifikováno	1,5 roku
P19	Sociální pracovnice Klokánek FOD Kroměříž	4 roky
P20	Domov pro osoby se zdravotním postižením	2,5 roku
P21	Sociálně právní ochrana dětí	15 let

Na dotazník odpovědělo celkem 35 respondentů, z toho 14 nepracuje v pomáhajících profesích, 21 pracuje v pomáhajících profesích, přičemž charakter zaměstnání je různý (viz tabulka) a délka praxe se pohybuje v rozmezí od 3 měsíců do 26 let, 3 z dotázaných délku praxe neuvedli.

Poměr osob pracujících v pomáhajících profesích k osobám nepracujícím v pomáhajících profesích mě vzhledem k vzorku dotázaných nepřekvapil. Se svým dotazníkem jsem oslovila své kolegy studenty sociální pedagogiky, kombinované formy studia. Studium je hojně využíváno těmi zájemci, kteří již vykonávají praxi v sociální oblasti a studiem si takto zvyšují svou kvalifikaci potřebnou k výkonu svých odborných profesí. Požadavek na ukončené vysokoškolské studium, jako jeden z předpokládaných nároků na pracovníka působícího v oblasti sociálních služeb, je součástí Zákona 108 o sociálních službách ze 14.3.2006.

Otázka č.2: Zkuste stručně vyjádřit Vaše vlastní motivy pro práci v pomáhajících profesích.

Tab.č.2: Motivace respondentů

	Motivace (respondenti nyní nepracující v pomáhajících profesích)
N1	Neuvedeno
N2	pomoc lidem v nouzi, etická a morální povinost
N3	pomoc lidem
N4	poslání, snaha pomoct lidem
N5	pomoc lidem v tíživých situacích, být užitečný, potřebný
N6	obohacující práce, umožňující široký rozhled, změna žebříčku hodnot, vlastní životní zkušenosti
N7	snaha o rozšíření vědomostí v oblasti neziskové sféry

N8	možnost poradit a pomoct lidem
N9	pomoc potřebným lidem
N10	pomoc lidem i sám sobě
N11	smysluplná práce, pomoc lidem, kteří trpí
N12	Pomoc lidem, touha změnit svět k lepšímu
N13	Podporovat uživatele služeb k větší samostatnosti a nezávislosti
N14	Pomoc lidem

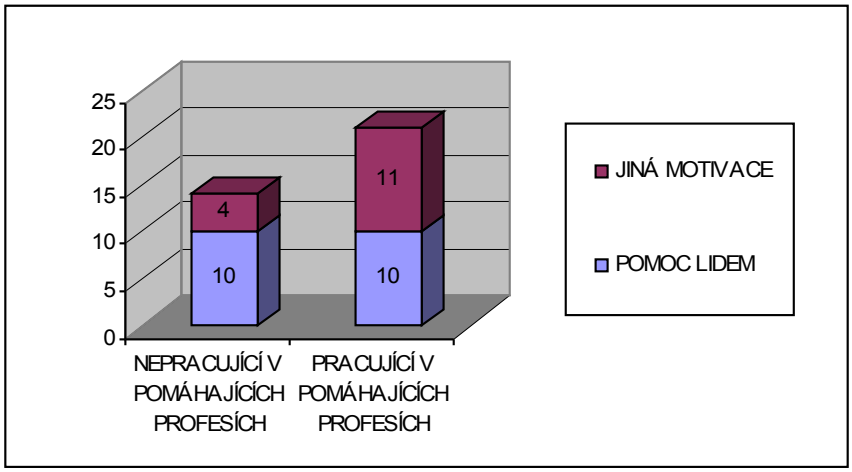
Tab.č.3: Motivace respondentů 2

	Motivace (respondenti pracující v pomáhajících profesích)
P1	Výchova, postavení v rodině (starší sestra mladšího bratra), sklony a osobnostní rysy
P2	práce s mladými lidmi, vzájemná interakce v edukačním procesu, učení se stále novému
P3	dělat něco smysluplného
P4	zájem o práci s lidmi, snaha pomoci, sociální oblast je důležitá, ale zanedbávaná
P5	pomáhat lidem
P6	pomoc lidem, kteří ji potřebují
P7	pomoc lidem v nouzi, vlastní sebepoznání a seberealizace
P8	zájem o práci s lidmi, i když je náročná
P9	finanční ohodnocení
P10	žádné zvláštní motivy
P11	sociální cítění, snaha o prosazení změn v poskytování služeb uživatelům, pomoc při jejich začleňování do společnosti
P12	práce mě uspokojuje, od dětství touha pracovat v soc. oblasti
P13	pomoc lidem, dobrý pocit z užitečné práce
P14	radost z práce a úspěchu klientů
P15	pomoc druhým, radost ze záchrany lidských životů
P16	touha pomoct lidem
P17	pomoc lidem, komunikace s lidmi, uspokojení, vlastní duševní a znalostní rozvoj
P18	netuším

P19	pomoc dětem a rodičům v krizových situacích
P20	Snaha být potřebný pro lidi a společnost
P21	Pomoc potřebným, dát jim šanci

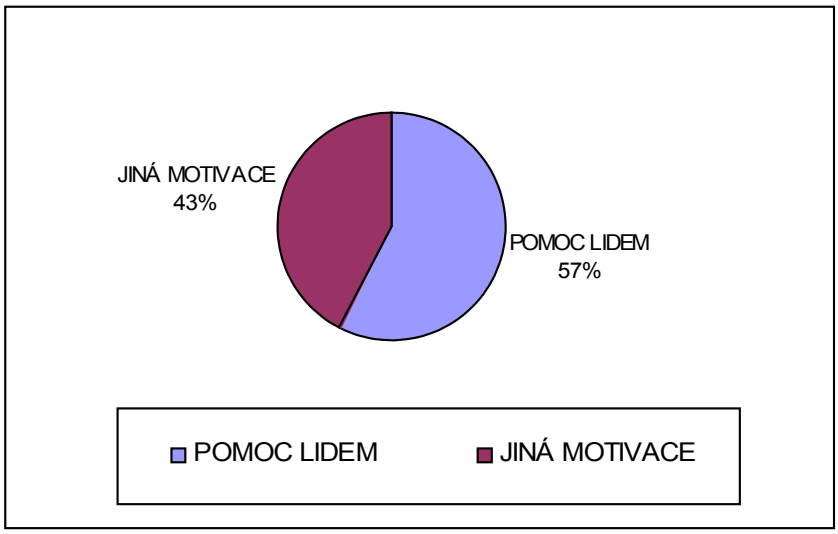
Cílem této dotazníkové otázky bylo zjistit, kolik z respondentů uvede jako hlavní motiv pro práci v pomáhajících profesích zájem o pomoc lidem. Odpověď POMOC LIDEM se doslovně objevila u desíti respondentů z řad pomáhajících pracovníků a desíti respondentů, kteří v pomáhajících profesích nepracují. Čtyři respondenti z první skupiny a jedenáct respondentů z druhé skupiny respondentů uvedlo jinou odpověď.

Obr. č.2-Podíl motivace „POMOC LIDEM" v obou skupinách respondentů



Z celkového počtu 35 respondentů uvedlo motiv „pomoc lidem" 20 dotázaných, 15 respondentů zvolilo jinou odpověď. Procentuální znázornění ukazuje graf č.3.

Obr. č.3-Motivace



Odpovědi pomáhajících pracovníků na jejich motivaci pro práci v pomáhajících profesích byly ve srovnání s druhou skupinou respondentů (nepracující v pomáhajících profesích) daleko pestřejší a konkrétnější. Důvodem může být to, že respondenti, kteří si některou z pomáhajících profesí zvolili jako svoje povolání a aktivně se jí již určitou dobu věnují, jsou svou praxí ovlivněni a jejich motivace je nabytými zkušenostmi zasažena a nelze ji jednoduše zobecnit do pouhé pomoci lidem. Tabulka odpovědí obsahuje pouze stručně shrnuté původní odpovědi, proto zde uvádím některé odpovědi, které mě zaujaly:

„Nabídnout pomocnou ruku a pak se společně těšit z úspěchu. Pokusit se pomoci těm nejpotřebnějším, dát jim šanci (mám silný smysl pro spravedlnost a zodpovědnost).“

„Předtím jsem pracovala v komerční oblasti a po mateřské už jsem se tam nechtěla vracet, chtěla jsem dělat něco smysluplnějšího.“

„Pomoc druhým v nouzi, protože se mohu dostat do stejné situace. Etická a morální povinnost.“

„Ráda pomáhám lidem ve svém okolí. Často se na mne obrací kamarádi a známí, když mají nějaký problém. Proto bych se tomuto ráda věnovala i profesionálně.“

„Aby mohl sociální pracovník pomáhat druhým lidem, musí umět především pomoci sám sobě. Měl by mít v sobě vnitřní klid, mír a lásku.“

„Chci, aby má práce měla smysl a to bych těžko cítila ve fabrice u mašiny, soucit s lidmi, kteří trpí.“

Otázka č.3: Označte tvrzení, se kterým souhlasíte:

a)Pro práci v pomáhajících profesích je potřeba určitý talent.

b)Práce v pomáhajících profesích nevyžaduje žádný talent, může se jí naučit každý.

Tab.č.4: Potřeba talentu pro pomáhající povolání (A-ano, B- ne)

	nepracující v PP		pracující v PP	
	%	absolutní hodnota	%	absolutní hodnota
souhlas s a)	86%	12	80%	17
souhlas s b)	14%	2	10%	2
jiná odpověď	0%	0	10%	2

Na otázku, zda je pro práci v pomáhajících profesích potřeba disponovat určitým talentem kladně odpovědělo 12 (86%) respondentů nepracujících v pomáhajících profesích a 17 (80%) respondentů pracujících v pomáhajících profesích. 2 respondenti z první skupiny a 2 respondenti z druhé skupiny zvolili druhou nabízenou možnost, která říká, že práce v pomáhajících profesích žádný zvláštní talent nevyžaduje a může se jí naučit každý. 2 respondenti ze skupiny pomáhajících pracovníků nezvolili ani jednu z nabízených možností a odpověděli takto:

„ Myslím, že to není otázka talentu, ale jiných např. morálně volních vlastností, snahy pomoci, empatie apod.“

„Ne talent, ale osobnostní předpoklady.“

Otázka č.4: Jmenujte 3 vlastnosti pracovníka v pomáhajících profesích, které považujete za důležité.

Všichni respondenti jmenovali tři osobnostní a charakterové vlastnosti, které považují u pracovníka v pomáhajících profesích za klíčové. Při vyhodnocení četnosti jednotlivých odpovědí, jsem zjistila, že obě skupiny respondentů nejčastěji jmenovalo schopnost empatie, na ní se shodlo 11 (28%) respondentů nepracujících v pomáhajících profesích a 17 (26,98%) respondentů pracujících v pomáhajících profesích. Na druhém místě u skupiny nepracujících v pomáhajících profesích byla trpělivost, takto odpověděli 4 (10%)

respondenti a o třetí místo se dělí komunikativnost -3 (8%) respondenti a tolerance a respekt -3 (8%) respondenti. Dotázaní z řad pracujících v pomáhajících profesích jako druhou vlastnost nejčastěji uvedli odbornost-8 (12,7%) respondentů a třetí nejčetnější uvedenou vlastností byly komunikativnost a trpělivost, na kterých se v obou případech shodlo 5 (7,93%) respondentů.

Z odpovědí vyplynulo, že větší důraz na odbornost a odborné znalosti kladou respondenti, kteří pracují v oblasti pomáhajících profesí. Opět zde usuzuju, že tato odpověď je ovlivněna zkušenostmi z praxe. Také výčet ostatních uvedených vlastností je u skupiny pracujících v pomáhajících profesích ve srovnání s druhou skupinou pestřejší, Toto lze vysvětlit také existencí konkrétních situací z praxe, kterou pomáhající pracovníci procházejí, proto jejich odpovědi zmiňují všechny vlastnosti, které právě ve svém oboru považují za důležité.

Další zajímavé odpovědi uvádím zde:

„Aby práci dělal skutečně pro to, že chce pomáhat a ne proto, že se musí nějak živit.“

„Schopnost smířit se s příjmem pod celostátním průměrem….“

„Všechny“

Tab.č.5: Vlastnosti pomáhajícího pracovníka

	nepracující v PP		**pracující v PP**	
	%	absolutní hodnota	%	absolutní hodnota
empatie	28%	11	26,98%	17
komunikativnost	8%	3	7,93%	5
trpělivost	10%	4	7,93%	5
profesionalita	3%	1	1,59%	1
snaha a ochota pomáhat	5%	2	4,76%	3
odbornost	5%	2	12,70%	8
vstřícnost	3%	1	1,59%	1
schopnost naslouchat	5%	2	1,59%	1
psychická odolnost	3%	1	1,59%	1
tolerance, respekt	8%	3	3,17%	2
sociální cítění	5%	2		0

důvěryhodnost	3%	1		0
flexibilita	3%	1		0
kompetentnost	3%	1		0
nestrannost,spravedlivost	5%	2		0
orientace v problematice	3%	1		0
vytrvalost	3%	1		0
pracovní nasazení, aktivita		0	3,17%	2
smíření se s nízkým příjmem		0	1,59%	1
individuální přístup		0	1,59%	1
upřímnost		0	1,59%	1
lidský přístup, lidskost		0	4,76%	3
skromnost		0	1,59%	1
sebepoznání		0	3,17%	2
zralá osobnost		0	1,59%	1
spolehlivost		0	1,59%	1
kreativita		0	1,59%	1
láska k druhým		0	1,59%	1
nezaujatost		0	1,59%	1
čestnost		0	1,59%	1
slušné a asertivní jednání		0	1,59%	1
nesobeckost		0	1,59%	1

Otázka č.5: Seřaďte podle důležitosti a označte indexy 1., 2., 3.:

„Hlavním nástrojem pracovníka v pomáhajících profesích je:

a) Kvalifikace, odborné znalosti a dovednosti

b) lidský přístup, empatie

c) efektivní komunikace“

Tab.č.6: Nástroje pracovníka pom.profesí

pořadí nejdůležitější	nepracující v PP		pracující v PP	
	%	absolutní hodnota	%	absolutní hodnota
empatie	86%	12	66%	14
kvalifikace	50%	7	42%	9
komunikace	64%	9	52%	11
jiná odpověď	0%	0	10%	2

Cílem otázky bylo zjistit, jakým způsobem jednotlivé skupiny respondentů seřadí nabízené možnosti, zda se na pořadí shodnou nebo zda se projeví rozdíly v názoru. Obě skupiny respondentů shodně odpověděly, že ve vztahu pomáhající pracovník-klient hraje nejdůležitější roli projevená empatie. Schopnost empatie označilo jako první nejdůležitější 12 (86%) respondentů z řad nepracujících v pomáhajících profesích a 14 (66%) respondentů pracujících v pomáhajících profesích. Druhou nejdůležitější vlastností je podle obou skupin respondentů adekvátní kvalifikace, označilo ji 7 (50%) dotázaných z řad nepracujících v pomáhajících profesích a 9 (42%) dotázaných z řad pracovníků v pomáhajících profesích. Třetí nejdůležitější vlastností pomáhajícího pracovníka je podle obou skupin respondentů efektivní komunikace. Jako v pořadí třetí tuto označilo 9 (64%)respondentů nepracujících v pomáhající profesi a 11 (52%) respondentů z pomáhajících profesí.Ve dvou případech z řad pomáhajících profesí se v dotazníku objevila jiná odpověď, jeden respondent uvedl, že všechny nabízené možnosti jsou stejně důležité, druhý respondent poznamenal, že všechny nástroje jsou důležité, nelze oddělit jeden od druhého. Jeden z respondentů seřadil nabízené možnosti s poznámkou, že všechny nabízené jsou velmi důležité a pokud něco chybí, ostatní zbývající ztrácejí na účinnosti, takže sám považuje svoje seřazení za přibližné.

Otázka č.6: Označte tvrzení, se kterým souhlasíte:

Sociální pracovník ve vztahu s klientem má vystupovat:

a) jako nezpochybnitelná autorita

b) jako rovnocenný partner klienta

Tab.č.7: Vztah pomáhající-klient (a-autoritativní, b-partnerský)

	nepracující v PP		pracující v PP	
	%	absolutní hodnota	%	absolutní hodnota
souhlas s a)	7%	1	81%	17
souhlas s b)	93%	13	0%	0
jiná odpověď	0%	0	19%	4

Na otázku, zda sociální pracovník má ke klientovi přistupovat jako nezpochybnitelná autorita nebo jako rovnocenný partner odpověděly obě skupiny respondentů téměř shodně. 13 (93%) respondentů, kteří zatím v pomáhajících profesích nepracují, odpovědělo, že sociální pracovník má působit jako partner klienta, zatímco 1(7%) respondent se domnívá, že sociální pracovník by měl působit především autoritativně. 17 (81%) respondentů z řad pomáhajících profesí si myslí, že sociální pracovník má vystupovat jako rovnocenný partner klienta, 4 respondenti (19%) jsou jiného názoru, neoznačili ani jednu z nabízených možností, jejich odpovědi uvádím zde:

„ Nesouhlasím ani s jednou z uvedených možností.“

„Záleží na situaci, problému, klientovi. Někdy je víc jako partner, jindy víc jako autorita. Důležité je zachovat si lidský přístup.“

„Jak u kterého klienta, některý potřebuje autoritativní vedení a některý přátelskou pomoc.“

„Od každého něco, všechno záleží na situaci.“

To, že čtyřem respondentům, kteří pracují v pomáhajících profesích, ani jedna z nabízených možností nesedla, lze vysvětlit tím, že za dobu své praxe již nedokážou jednoznačně označit ani jednu z odpovědí. Sociální pracovník musí tedy svůj přístup přizpůsobit situaci, povaze a typu klienta.

Otázka č.7: Souhlasíte s názorem, že obětující se pracovník pomáhá klientovi lépe než pracovník, který si udržuje odstup? Svou odpověď stručně zdůvodněte. Označte tvrzení, se kterým souhlasíte:

Tab.č.8: Obětující se pracovník (A) pomáhá klientovi lépe než pracovník, který si udržuje odstup(B)

	nepracující v PP		**pracující v PP**	
	%	absolutní hodnota	%	absolutní hodnota
ANO	7%	1	0%	0
NE	93%	13	95%	20
jiná odpověď	0%	0	5%	1

Většina respondentů z obou skupin- 13(93%) nepracujících v pomáhajících profesích a 20 (95%) pracujících v pomáhajících profesích se shodla na tom, že pomáhající pracovník by si ve vztahu s klientem měl udržovat určitý odstup, 1 respondent- nepracující v pomáhajících profesích s tímto tvrzením nesouhlasil, 1 pomáhající pracovník nesouhlasil s ani jednou možností.

Tab.č.9: Seznam zdůvodnění odpovědí na otázku č.7

	ANO	**NE**	**Protože…**
N1		NE	PP má být pomocníkem, průvodcem apod., ne se obětovat
N2		NE	Není pocit závislosti a nehrozí rychle vyhoření
N3		NE	Neudržet si odstup je neprofesionální a nevhodné
N4		NE	Za klienta nelze dýchat, hrozí rychle vyhoření
N5		NE	Klient se může stát závislým
N6	ANO		Hlavní je důvěra, strach způsobuje bloky při komunikaci
N7		NE	Míchání emocí do situací, vyžadujících nepopulární řešení
N8		NE	Protože tak rozhoduje s rozvahou, nezaujatě
N9		NE	Odstup neznamená, že svou práci dělá vykonává hůře

N10		NE	Soc. prac. Se nesmí ztotožňovat s problémy svého klienta
N11		NE	Tím škodí sám sobě a ztrácí síly
N12		NE	Pak dříve vyhoří a ztratí o klienta zájem
N13		NE	Je důležité mít nadhled
N14		NE	Hrozí snadné vyhoření
P1		NE	Obětující se pracovník se snadno položí, vyhoří, situaci komplikuje
P2		NE	Sc. Prac. Může být velmi zakomplexovaná osobnost
P3		NE	Snadno vyhoří a musí učit samostatnosti klienta
P4		NE	Nepomůže ani klientovi, ani sobě, vysaje ho to
P5		NE	Obětavost není řešení
P6		NE	Soc. prac. Se nevyčerpává a řeší věci s nadhledem
P7		NE	Chrání se tak před vyhořením a neřeší své mindráky
P8		NE	PP ztrácí kontakt s realitou
P9		NE	PP ztrácí objektivní pohled, snímá z klienta zodpovědnost
P10		NE	PP potřebuje odstup, hrozí vyhoření, přílišné ztotožnění se s klientem
P11		NE	PP hrozí vyhoření a hrozí závislost na soc.pracovníkovi
P12		NE	Klient se může stát závislým
P13		NE	Přílišná obětavost vede k syndromu vyhoření
P14		NE	Tím, že má PP odstup, dokáže racionálně a objektivně hodnotit
P15		NE	Člověk, který potřebuje pomoct, potřebuje autoritu, aby uvěřil
P16		NE	Hrozí syndrom vyhoření, klient může PP zneužívat
P17		NE	Syndrom vyhoření, oběť znamená ztrátu, PP nepomáhá tím nikomu
P18		NE	Je nutné mít hranice
P19	-	-	Ani jedna možnost, záleží na typu klienta
P20		NE	Hrozí syndrom vyhoření
P21		NE	Hrozí syndrom vyhoření, obětování se nepodporuje samostatnost klienta

Otázka č.8: Označte výrok, se kterým souhlasíte:

a) **Pomáhající profese by měli vykonávat spíše profesionálové, kteří jsou ve svém oboru vzdělanější a více teoreticky vybaveni.**
b) **Pomáhající profese by měli vykonávat spíše dobrovolníci, kteří nejsou příliš úzce teoreticky zaměření a zatížení, tudíž pružnější a kreativnější.**

Tab.č.10: Pomáhající profese -souhlas s profesionalizací (A) nebo deprofesionalizací (B)

	nepracující v PP		**pracující v PP**	
	%	absolutní hodnota	%	absolutní hodnota
souhlas s a)	86%	12	71%	15
souhlas s b)	14%	2	0%	0
Souhlas s a) i b)	0%	0	29%	6

12 (86%) respondentů nepracujících v pomáhajících profesích a 15 (71%) respondentů z řad pomáhajících pracovníků souhlasí s tím, že pomáhající pracovník by měl být profesionál-expert ve svém oboru, 2 (14%) respondenti nepracující v pomáhajících profesích se domnívají, že pomáhající pracovník by měl být spíše dobrovolník – doprovázející. Zajímavé je, že 6 (29%) pomáhajících pracovníků nesouhlasí ani s jednou z nabízených možností, jejich odpovědi uvádím:

„ Pojem „pomáhající profese“ je veeelmi široký. V důsledku vlastních životních zkušeností trvám na a i b.“

„Všichni, ti první by měli být profesionálové, ta druhá kategorie přísluší dobrovolníkům, kteří mají v PP své důležité místo.“

„Měli by se doplňovat, spolupracovat, obojí je důležité.“

„Důležití jsou profesionálové i dobrovolníci, a těžko říct, kdo víc. Důležitá je rovnováha, ale profesionálů by mělo být asi o něco víc.“

„Souhlasím s oběma, měli by být provázáni.“

„Souhlasím s oběma, v pomáhajících profesích musí být lidé, kteří znají problematiku, nesou zodpovědnost za své rozhodnutí a za to, jak vykonávají svou práci (což dobrovolník

nemá a nezná přístupy, způsoby pomoci…). Ale dobrovolníci jsou nenahraditelnou součástí pomoci lidem, protože „pracují" dobrovolně a s vnitřní motivací a zapálením… a nejsou vyhořelí. Také záleží na druhu práce a pomoci (např. na OSPOD by měli být profesionálové, v domově důchodců nebo při práci s postiženými, např. jako doprovod mohou být dobrovolníci). Každý má svoje nezastupitelné místo."

Otázka č.9: Označte výrok, se kterým souhlasíte:

c) **Pracovník v pomáhající profesi by měl být specialistou v určité (své) oblasti.**
d) **Pracovník v pomáhající profesi by měl být především člověk se širokým všeobecným rozhledem.**

Tab.č.11: Pomáhající pracovník – doprovázející (A) nebo expert (B)?

	nepracující v PP		pracující v PP	
	%	absolutní hodnota	%	absolutní hodnota
souhlas s a)	71%	10	57%	12
souhlas s b)	29%	4	43%	9

Podle respondentů obou skupin by měl být pomáhající pracovník specialistou ve své oblasti. Na této odpovědi se shodlo 10 (71%) respondentů nepracujících v pomáhajících profesích a 12 (57%) respondentů pracujících v pomáhajících profesích. S druhou z nabízených možností souhlasí 4 (29%) nepracujících v PP a 9 (43%) pracujících v PP. Z odpovědí je patrné, že pomáhající pracovníci se v názoru na míru specializace pomáhajícího pracovníka rozdělili přibližně na 2 poloviny, každá odpověď je poznamenána druhem práce, kterou dotázaní provozují a osobními zkušenostmi z praxe. Opět uvádím nejzajímavější odpovědi:
„Pracovník v PP by měl být především člověk se širokým všeobecným rozhledem…..specialistou se stane záhy…"
„Sociální práce je jednoznačně multidisciplinární profese."

Otázka č.10: Cítíte potřebu se nadále průběžně vzdělávat v oboru, ve kterém pracujete nebo jej studujete?

Všichni respondenti odpověděli jednoznačně, ano, všichni mají potřebu se neustále v oblasti pomáhajících profesích vzdělávat.

Tab.č.12: Potřeba průběžného vzdělávání (A-ano, B-ne)

	nepracující v PP		pracující v PP	
	%	absolutní hodnota	%	absolutní hodnota
souhlas s a)	100%	12	100%	21
souhlas s b)	0%	0	0%	0

Otázka č.11: Čtete odbornou literaturu, sledujete nové trendy v oblasti pomáhajících profesí?

Všichni dotázaní, kromě 2 (14%) respondentů nepracujících v pomáhajících profesích odpověděli, že studují odbornou literaturu a sledují nové trendy v oblasti pomáhajících profesí.

Tab.č.13: Čtete odbornou literaturu, sledujete nové trendy v oblasti pomáhajících profesí?

	nepracující v PP		pracující v PP	
	%	absolutní hodnota	%	absolutní hodnotaANO
ANO	86%	12	100%	21
NE	14%	2	0%	0

Otázka č.12: Hodláte se pomáhající profesi ve své budoucnosti věnovat?

Všichni respondenti z řad pomáhajících pracovníků se této profesi chtějí věnovat i nadále, 12 (86%) respondentů zatím nepracujících v pomáhajících profesích se hodlá v budoucnosti stát pomáhajícím pracovníkem, 2 (14%) respondenti tuto možnost bez bližšího vysvětlení zamítli.

Tab.č.14: Počet respondentů, kteří se chtějí věnovat pomáhajícím profesím do budoucna

	nepracující v PP		pracující v PP	
	%	absolutní hodnota	%	absolutní hodnota
ANO	86%	12	100%	21
NE	14%	2	0%	0

5.4 Shrnutí

Na začátku výzkumu jsem si stanovila výzkumný cíl, formulovat podstatné složky osobnosti pomáhajícího pracovníka. Po vyhodnocení nejčetnějších odpovědí by měl být pomáhající pracovník charakterizován asi takto:

Představitel pomáhající profese by měl být profesionálem ve svém oboru a disponovat určitým talentem, který je pro tuto práci nezbytný. Ve vztahu s klientem by měl prokazovat především schopnost empatie, trpělivost, komunikační dovednosti, odbornost, toleranci a respekt ke klientovi.Respondenti jmenovali řadu jiných vlastností (viz tabulka č.5), jejich četnost ovšem nebyla markantní, jmenuju tedy alespoň profesionalitu, snahu a ochotu pomáhat, vstřícnost, psychickou odolnost apod. Nejdůležitější je, aby byl pomáhající pracovník empatický, dále aby dokázal efektivně komunikovat a teprve jako třetí nejdůležitější uvedli respondenti potřebu adekvátní kvalifikace. Ke klientovi by měl přistupovat spíše jako partner, než autorita a neměl by se pro klienta obětovat za každou cenu, respondenti ve velké většině případů souhlasí s tím, že udržovat určitý odtup je přinejmenším zdravé, jinak pomáhajícímu hrozí rychlé vyhoření, ztráta sil, vyčerpání a závislost ze strany klienta. Každý pomáhající pracovník by se měl ve svém oboru vzdělávat a to nejen proto, že je to jeho zákonem stanovená povinnost, ale především pro svůj vlastní rozvoj a přehled o trendech v sociální oblasti..

Výzkumná otázka: Je snaha pomáhat lidem nejčastějším motivem pro práci v pomáhajících profesích?

Odpověď na tuto otázku je kladná, nejčastějším motivem, který vedl respondenty pro práci v pomáhajících profesích je pomoc lidem v nouzi, tíživých situacích, trpícím, potřebným apod. Takto odpovědělo 57% z celkového počtu dotázaných, takže se potvrdil můj předpoklad, že altruistické motivy, mezi které snaha pomáhat rozhodně patří, hrají pro volbu pomáhající profese nejzásadnější roli.

Výzkumná otázka: Co je pro pomáhající práci důležitější? Schopnost empatie pomáhajícího nebo jeho odborné kvality?

Respondenti se shodli na tom, že pro úspěšnou pomáhající práci je důležitá především schopnost empatie. V dotazníkové otázce č.4, jejíž podstatou bylo uvést tři nejdůležitější vlastnosti pomáhajícího pracovníka dle vlastního výběru respondenta, skončila právě schopnost empatie na prvním místě. Odbornost uvedli respondenti pracující v pomáhajících profesích jako druhou nejdůležitější vlastnost, u respondentů nepracujících v pomáhajících profesích se odbornost na prvních třech místech neobjevila vůbec. Pro kontrolu jsem zadala otázku dotazníku č.5, kde měli respondenti seřadit 3 předem dané vlastnosti podle důležitosti. Empatie opět skončila jako první, jako druhá z nabídnutých skončila komunikativnost a odbornost a kvalifikace byla označena jako poslední nejdůležitější ze všech třech nabízených.

Výzkumná otázka: Má být pomáhající pracovník expert nebo průvodce?

Problematice pomáhajícího pracovníka jako profesionála- experta versus pomáhajícího – průvodce se širokým rozhledem byla věnována dotazníková otázka č. 9. Přestože se obě skupiny dotázaných shodly na tom, že pomáhajícím pracovníkem by měl být profesionál-expert, specialista ve svém oboru, je zde patrný jistý rozdíl v poměru odpovědí. Ve skupině nepracujících v pomáhajících profesích takto odpověděly 71% dotázaných, zatímco v druhé skupině pouze 57 % dotázaných, tbytek souhlasil s druhou z možností.

Jaká je tedy odpověď na stanovený výzkumný problém?**Liší se odpovědi obou skupin respondentů?**

Po srovnání odpovědí u obou skupin respondentů (pracující v pomáhajících profesích vs.nepracující v pomáhajících profesích) jsem dospěla k závěru, že odpovědi obou skupin byly téměř shodné, lišily se pouze u těchto dotazníkových otázek:

1. V otázce č.2 uvedly pomáhání jako hlavní motiv více než 2/3 nepracujících v pomáhajících profesích a pouze méně než ½ pracujících v pomáhajícících profesích.

2. V otázce č.4 se mezi tři nejdůležitější vlastnosti pomáhajícího pracovníka (u skupiny nepracujících v pomáhajících profesích) nedostala ODBORNOST, oproti skupině dotázaných č.2, která odbornost uvedla mezi 3 nejdůležitější vlastnosti.

3. Na otázku č.9 (pomáhající pracovník jako expert nebo doprovázející) nelze u skupiny pracujících v pomáhajících profesích odpovědět úplně jednoznačně, odpovědi byly poměrně vyvážené oproti první skupině, která se přiklonila většinou pro možnost pomáhající- expert.

Po průběžném pročítání a vyhodnocování dotazníku jsem si také všimla toho, že odpovědi těch respondentů, kteří pracují v pomáhajících profesích jsou mnohem pestřejší a rozmanitější. Mnohdy jsem zjistila, že se část z nich neztotožnila ani s jednou odpovědí, souhlasila s oběma možnostma nebo uvedla svůj vlastní pohled na danou otázku. Přiznám se, že tato skutečnost mě překvapila mnohem víc než samotné výsledky dotazníku. Já sama v pomáhajících profesích zatím nepracuju a názory některých mých kolegů na práci pomáhajícího pracovníka mě překvapily a možná trochu víc otevřely oči. Z celé práce pro mě vyplynulo, že neexistuje žádný černobílý pohled na osobnost pomáhajícího pracovníka, pomáhající práce je velmi pestrá a teprve prožitou praxí získává člověk konkrétnější a fundovanější názor na pomáhajícího pracovníka a jeho práci vůbec.

ZÁVĚR

Stěžejním úkolem pomáhajícího pracovníka je pomoc lidem a většinu z představitelů pomáhajících profesí vede do sociálních služeb právě touha pomáhat, ať už k ní dospěli jakkoli. Pomáhající profese je termín, který v sobě zahrnuje spustu jednotlivých povolání, poskytujících různé služby a poradenství, je to tedy práce velmi rozmanitá a nepostihnutelná jediným termínem. S různorodostí pomáhajícíxh profesí souvisí vysoké nároky, kladené na odbornou kvalifikaci, mezioborové znalosti, komunikační techniky, empatii, asertivitu a v neposlední řadě lidskost. Možná je užitečné uvědomit si, že každý z nás je potencionálním uživatelem služeb pomáhajícího pracovníka.

Cílem mojí práce bylo vytyčit důležité složky osobnosti pomáhajícího pracovníka, když už ne z vlastní praxe, alespoň podle dostupné literatury a na základě výsledků výzkumu. Zaměřila jsem se na soubor schopností, dovedností, vlastností pomáhajícího pracovníka, na nároky na jeho odbornost a velkou část věnovala motivaci pro práci v pomáhajících profesích, protože si myslím, že motivace a to, co člověka pro pomáhající profese vede významně určuje jeho pomáhající dráhu. Pokusila jsem se uvést ty složky osobnosti, které já (ač nepraktik) považuju za základní a rozhodující a vyplynulo najevo, že charakter a osobnost pracovníka v pomáhajících profesích musí být v souladu s adekvátní kvalifikací a nezbytnou praxí, ideální pomáhající by neměl postrádat ani jednu složku z těchto kompetencí. Právě výsledky dotazníku mě přesvědčily o tom, že doba, strávená výkonem pomáhající profese je chybějícím článkem ve výčtu kompetencí pracovníka pomáhajících profesí. Mým názorem je, že teprve získanou praxí a vlastními zkušenostmi se pomáhající pracovník může stát plně kompetentním.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

FRIČ, P. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. Praha : NROS a AGNES, 2001.

HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. Praha : Portál, 2007.
ISBN 978-80-7367-346-8

HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha : Portál, 2002.
ISBN 80-7178-303-X

HAVRDOVÁ, Z. a kol. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha : Osmium, 1999.

JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha : Triton, 2003.
ISBN 80-7254-329-6

KLIMENTOVÁ, E. *Teorie a metody sociální práce I*. Olomouc : Univerzita Palackého, 2001.
KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha : Portál, 1997.
ISBN 80-7178-150-9

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

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha : Portál, 2008.
ISBN 978-80-7367-368-0

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi*. Praha : Portál, 2008.
ISBN 80-7367-002-X

NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*. Praha : Academia, 1996.
ISBN 80-200-0592-7

PREKOP, J. *Empatie. Vcítění v každodenním životě*. Praha : Grada Publishing, 2002.
ISBN 80-247-0672-5

ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha : Sociologické nakladatelství, 1994.
ISBN 80-85850-00-1

Velký sociologický slovník. Sv.1, A-O. Praha : Karolinum, 1996.
ISBN 80-7184-164-1

VYKOPALOVÁ, H. *Komunikace jako součást profese*. Zlín : UTB, 2005.
ISBN 80-7318-344-7

INTERNETOVÉ ZDROJE:

Sociální pracovník a pracovník v sociálních službách [on-line]. [cit. 2009-04-25]. Dostupný z <http://socialnirevue.cz/item/socialni-pracovnik-a-pracovnik-v-socialnich sluzbach>

Obecná teorie motivace [on-line]. [cit. 2009-04-30]. Dostupný z <http://snncls.cz/wp/content/uploads/file/Motivace_Moos.pdf>

Dobromysl, nekomerční internetový server [on-line]. [cit. 2009-04-30]. Dostupný z <http://www.dobromysl.cz/scripts/detail.php?id=429>

Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách. [on-line]. V platnosti od 1.1.2007. [cit. 2009-04-30]. Dostupný z <http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?zdroj=sb06108&cd=76&typ=r>

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr.č.1: Podíl respondentů

Obr.č.2: Podíl motivace „pomoc lidem“ v obou skupinách respondentů

Obr.č.3: Motivace

SEZNAM TABULEK

Tab. č. 1: Seznam respondentů

Tab. č. 2: Motivace respondentů1

Tab. č. 3: Motivace respondentů 2

Tab. č. 4: Potřeba talentu pro pomáhající povolání (A-ano, B-ne)

Tab. č. 5: Vlastnosti pomáhajícího pracovníka

Tab. č. 6: Nástroje pracovníka pomáhajících profesí

Tab. č. 7: Vztah pomáhající-klient (A-autoritativní, B- partnerský)

Tab. č. 8: Pomáhající profese-obětující se pracovník (A) pomáhá klientovi lépe než pracovník, který si udržuje odstup (B)?

Tab. č. 9: Seznam zdůvodnění odpovědí na otázku č.7

Tab. č. 10: Pomáhající profese – souhlas s profesionalizací (A) nebo depsofesionalizací (B)

Tab. č. 11: Pomáhající pracovník – doprovázející (A) nebo expert (B)

Tab. č. 12: Potřeba průběžného vzdělávání (A-ano, B-ne)

Tab. č. 13: Čtete odbornou literaturu, sledujete nové trendy v oblasti pomáhajících profesí?

Tab. č. 14: Počet respondentů, kteří se chtějí věnovat pomáhající práci do budoucn

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č.1: Dotazník

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Označte odpovědi, se kterými se ztotožňujete, případně doplňte:

1. Pracujete v pomáhajících profesích? Pokud ano, jak dlouho a v jaké oblasti?

ANO-

NE

2. Zkuste stručně vyjádřit Vaše vlastní motivy pro práci v pomáhajících profesích:

3. Označte tvrzení, se kterým souhlasíte:

a) Pro práci v pomáhajících profesích je potřeba určitý talent.

b) Práce v pomáhajících profesích nevyžaduje žádný talent, může se jí naučit každý.

4.Jmenujte 3 vlastnosti pracovníka v pom. profesích, podle důležitosti, které považujete za klíčové:

1.

2.

3.

5.Seřaďte podle důležitosti a označte indexy 1-2-3:

„Hlavním nástrojem pracovníka v pom. profesích je“

- *kvalifikace, odborné znalosti a dovednosti*
- *ldský přístup, empatie*
- *efektivní komunikace*

6.Označte tvrzení, se kterým souhlasíte:

„Sociální pracovník v kontaktu s klientem má vystupovat:“

1. *jako nezpochybnitelná autorita*
2. *jako rovnocenný partner klienta*

7.Souhlasíte s názorem, že obětující se pracovník pomáhá klientovi lépe než pracovník, který si udržuje odstup? Svou odpověď stručně zdůvodněte.

ANO, souhlasím, protože

NE, nesouhlasím, protože

8.Označte větu, se kterou souhlasíte:

1.Pomáhající profese by měli vykonávat spíše profesionálové, kteří jsou ve svém oboru vzdělanější a více teoreticky vybavení.

2.Pomáhající profese by měli vykonávat spíše dobrovolníci, kteří nejsou příliš úzce teoreticky zaměření a zatížení, tudíž více pružní a kreativnější.

9.Označte větu, se kterou souhlasíte:

1. Pracovník v pomáhající profesi by měl být specialistou v určité (své) oblasti.

2.Pracovník v pomáhající profesi by měl být především člověk se širokým všeobecným rozhledem

1.

10.Cítíte potřebu se nadále průběžně vzdělávat v oboru, ve kterém pracujete, nebo jej studujete?

2. *ANO*
3. *NE*

11.Čtete odbornou literaturu, sledujete nové trendy v oblasti pomáhajících profesí?

4. *ANO*
5. *NE*

12.Hodláte se pomáhající profesi ve své budoucnosti věnovat?

6. *ANO*
7. *NE*