

UNIVERZITA PARDUBICE
FILOZOFICKÁ FAKULTA

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2022

Nikola Sandnerová

Univerzita Pardubice

Fakulta filozofická

Status a role sociálního pracovníka

Sandnerová Nikola

Bakalářská práce

2022

Univerzita Pardubice
Fakulta filozofická
Akademický rok: 2020/2021

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Nikola Sandnerová**
Osobní číslo: **H19245**
Studijní program: **B0314A250013 Sociální a kulturní antropologie**
Téma práce: **Status a role sociálního pracovníka**
Zadávací katedra: **Katedra sociální a kulturní antropologie**

Zásady pro vypracování

Studentka se ve své bakalářské práci zaměří na problematiku statusů a rolí sociálních pracovníků. Dále studentka analyticky vymezí problematiku vztahů mezi sociálními pracovníky a uživateli služeb. Studentka porovná interpretace informantů z různých organizací, konkrétně se bude jednat o organizace, které se zaměřují na pomoc a podporu dospělým lidem a dětem. Důležitou rovinou bude otázka motivace, cílů a očekávání sociálních pracovníků v jejich práci. Studentka využije dotazníky a rozhovory se sociálními pracovníky různých organizací. Z hlediska teoretického zakotvení bude studentka vycházet z konceptů habitů, statusu a role.

Rozsah pracovní zprávy:
Rozsah grafických prací:
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

- Bates, F. L. 1956. Position, Role, and Status: A Reformulation of Concepts, *Social Forces* 4: 313-321.
Bourdieu, P. 1998. *Teorie jednání*. Praha: Karolinum
Glumbíková K., J. Petrucijová 2020. Reflexe role emocí v morálním rozhodování v sociální práci s ohroženými dětmi a jejich rodinami. *Sociální práce* 5: 57-68.
Goffman E. 1999. *Všichni hrajeme divadlo*. Praha: Studio Ypsilon.
Janebová, R., L. Musil 2007. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc. *Sociální práce* 1: 50-61.
Navrátil, P. 1998. Sociální práce jako sociální konstrukce. *Sociologický časopis*, XXXIV, (1/1998).
Růžička M., P. Vašát 2011. Základní koncepty Pierra Bourdieu: pole- kapitál- habitus, *Antropowebzin* 2: 129-132.
Říčan, P. 2011. Jak rozumět sociálním službám. *Biograf* 55: 29.
Teicher M. I. 1951. Anthropology and Social Work. *Human Organization* 10: 22-24.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Tomáš Retka, Ph.D.**
Katedra sociální a kulturní antropologie

Datum zadání bakalářské práce: **31. března 2021**
Termín odevzdání bakalářské práce: **31. března 2022**

doc. Mgr. Jiří Kubeš, Ph.D.
děkan

PhDr. Tomáš Boukal, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 19. listopadu 2021

Prohlášení autorky bakalářské práce:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 31. 3. 2022

Nikola Sandnerová

Tato práce se skládá z textové a audiovizuální části.

Poděkování:

Tímto bych chtěla poděkovat Mgr. Tomáši Retkovi, Ph.D., za trpělivost při realizaci této bakalářské práce, také ale za jeho rady, poznatky i kritiku. Dále bych chtěla poděkovat Mgr. Milanu Durňakovi, Ph.D., za pomoc a pevné nervy při tvorbě audiovizuální části práce. Velké díky patří samozřejmě všem informantům, bez kterých bych tuto práci nikdy nemohla realizovat. V poslední řadě chci poděkovat svojí rodině a kamarádům za podporu.

Anotace

V bakalářské práci se studentka zaměří na problematiku statusů a rolí sociálních pracovníků. Dále bude analyticky vymezena problematika vztahů mezi sociálními pracovníky a uživateli služeb. Studentka porovná výpovědi informantů z různých organizací. Konkrétně se bude jednat o organizace, které se zaměřují na pomoc a podporu dospělým lidem a dětem. Důležitou rovinou bude otázka motivace, cílů a očekávání sociálních pracovníků v jejich práci. Jako výzkumné metody studentka použije dotazníky, které rozešle do organizací, dále rozhovory s vybranými sociálními pracovníky různých organizací. Z hlediska teoretického zakotvení bude vycházet z konceptů habitů, statusu a role.

Cílem této práce je analyzovat problematiku statusů a rolí sociálních pracovníků.

Součástí bakalářské práce bude i krátká vizuální práce, která se bude daného tématu týkat. Vizuální část bude obsahovat rozhovory se sociálními pracovníky, záběry jejich pracovní činnosti a prostředí, ve kterém pracují.

Klíčová slova

Status, role, sociální pracovník

Annotation

In her bachelor thesis the student will focus on the issue of statuses and roles of social workers. Furthermore, the problem of relations between social workers and service users will be analytically defined. The student will compare the statements of informants from different organisations, specifically organisations that focus on helping and supporting adults and children. An important level will be the motivation, goals and expectations of social workers in their work. As research methods the student will use questionnaires that she will distribute to the organizations, as well as interviews with selected social workers from different organizations. In terms of theoretical grounding, she will draw on the concepts of habitus, status and role.

The aim of this thesis is to analyse the issue of status and roles of social workers.

The thesis will also include a short visual work that will be related to the topic. The visual part will include interviews with social workers, footage of their work activities and the environment in which they work.

Keywords

Status, role, social worker

Obsah

Úvod	12
1. Status a role	13
1.1. Status.....	13
1.2. Role.....	14
2. Sociální práce	16
2.1. Sociální pracovník	17
2.2. Pracovník v sociálních službách	18
2.3. Rozdíl mezi pracovníkem v sociálních službách a sociálním pracovníkem.....	18
3. Metodologie výzkumu.....	21
3.1. Výzkumné techniky	21
3.1.1. Rozhovor.....	21
3.1.2. Dotazník.....	22
3.3. Představení informantů	23
3.5. Etika ve výzkumu	23
3.6. Metodologie vizuální části.....	24
3.7. Průběh výzkumu	24
4. Výsledky výzkumu	25
4.1. Dotazník.....	25
4.1.2. Data	25
4.2. Rozhovor.....	39
5. Závěr.....	42
6. Použitá literatura.....	44
7. Přílohy	46

Seznam tabulek

Tabulka 1 – Pohlaví.....	25
Tabulka 2 – Cílové skupiny.....	26
Tabulka 3 – Zaměstnavatel.....	28
Tabulka 4 – Doba strávená na pracovní pozici	29
Tabulka 5 – Změna cílové skupiny	30
Tabulka 6 – Náplň práce	33
Tabulka 7 – Motivace.....	34
Tabulka 8 – Cíle	36
Tabulka 9 – Změna motivace	37
Tabulka 10 – Ovlivnění osobního života.....	39

Seznam grafů

Graf č. 1 – Cílové skupiny.....	26
Graf č. 2 – Zaměstnavatel.....	28
Graf č. 3 – Působení na pracovní pozici.....	29
Graf č. 4 – Změna zaměstnavatele	32
Graf č. 5 – Náplň práce	32
Graf č. 6 – Motivace.....	34
Graf č. 7 – Cíle	35
Graf č. 8 – Ovlivnění osobního života.....	38

Úvod

Tato bakalářská práce se zabývá výzkumem statusů a rolí u sociálních pracovníků, kteří pracují s různou cílovou skupinou. Cílem výzkumu je zjistit proměnu statusů a rolí v průběhu let, i se změnou cílové skupiny či zaměstnavatele. Důležitou otázkou je také jejich motivace a cíle v práci a jejich změna v průběhu pracovní praxe.

Toto téma jsem si vybrala především z důvodu toho, že se v mém okolí nachází mnoho sociálních pracovníků, jejichž práce mi přijde velmi zajímavá a přínosná pro veřejnost. Ta přitom často nemá ponětí o významu sociálních pracovníků.

První kapitola mé bakalářské práce se zabývá statusem a rolí, následuje pojem sociální práce, který je rozdělen do podkapitol s názvy: Sociální pracovník a Pracovník v sociálních službách, kde jsou pak popsány také rozdíly mezi těmito pracovními pozicemi.

Pro svůj výzkum jsem zvolila smíšenou výzkumnou strategii, která se skládá z rozhovorů a dotazníků. Následuje představení informantů, etika ve výzkumu a jeho samotný průběh.

Praktická část je zaměřena na výzkum sociálních pracovníků. Oslovila jsem několik osob vykonávajících tuto profesi a požádala je o rozhovor. Ochotně mi odpovědělo šest lidí, z jejichž odpovědí jsem sestavila jednotný závěr.

Součástí práce jsou také dotazníky, na které mi odpovědělo skoro tři sta osob. Jsou určeny jak pro sociální pracovníky, tak i pro pracovníky v sociálních službách. Dotazník se skládá ze 13 otázek otevřených i uzavřených. Odpovědi jsem zpracovala do grafů a následně popsala. Jelikož se práce týká sociálních pracovníků, vybrala jsem si pouze jejich odpovědi. Odpovědi pracovníků v sociálních službách jsem použila pro lepší zaznamenání rozdílů mezi těmito profesemi.

1. Status a role

V této kapitole se zaměřím na vysvětlení pojmů status a role. Tyto pojmy se budou průběžně objevovat v celé mé bakalářské práci, proto bych je chtěla na začátek teoreticky vymezit. Abych mohla o stavech a rolích sociálních pracovníků dále mluvit a posuzovat je, je vysvětlení nezbytné.

Tyto pojmy byly zavedeny Ralphem Lintonem, který se touto problematikou zabýval ve své knize *The study of man*. Linton vysvětluje pojem status jako určitou pozici člověka ve společnosti. Role je úzce spjatá s pojmem status, je jí myšlena činná stránka statusu, tedy chování, které je v daném statusu očekáváno (Linton 1936 in Kubánková 2017: 24).

Jak uvádí Frederick F. Bates pojmy sociální status, postavení a role patří mezi jedny z nejpoužívanějších konceptů sociálních věd (Bates 1956: 313).

1.1. Status

Ralph Linton (Linton 1936 in Kubánková 2017: 24) dělí statusy na:

- Vrozené (závisí na pohlaví jedince).
- Připsané (závisí na věku jedince).
- Získané (závisí na společenském postavení, dosaženém vzdělání).

Dále se s pojmem sociální status můžeme setkat v Kellerově *Sociologické encyklopedii*, kde je sociální status definován jako: „v nejobecnějším chápání souhrnné vyjadřování pozice člověka v určité společnosti, resp. skupině, spojené s určitou mírou ocenění druhých“ (Keller 2018).

Status můžeme také definovat jako společností určenou pozici dané osoby.

Status je postavení, které jedinec využívá k druhým v daném sociálním systému. Podobně můžeme hovořit o statusu rodiny nebo etnické skupiny apod. Status určuje práva, povinnosti a chování, které se dá od jedince očekávat v různých situacích ke druhým osobám (Keller 1995: 176).

Statusy jsou přítomné v životě každého člověka, je jich nespočetně mnoho, a můžeme se s nimi setkat všude kolem nás, i když si to často ani neuvědomujeme. Statusy se mění s tím, co děláme, s kým zrovna trávíme čas nebo kde se zrovna nacházíme. Popsat si to můžeme na příkladu zaměstnance a zaměstnavatele firmy. Zaměstnanec má povinnost vykonávat práci, kterou mu zaměstnavatel zadá, zároveň má zaměstnanec právo na to vyžadovat po zaměstnavateli peníze za odvedenou práci a povinností zaměstnavatele je tak učinit. Tedy zaměstnavatel i zaměstnanec mají

svůj určitý status, který je daný určitými právy, povinnostmi, ale i chováním, které se od nich očekává (Šanderová 2004: 13).

Statusy jen zřídka můžeme ovlivnit, např. status připsaný, což může být věk, pohlaví či rasa, se dá změnit velmi těžko či vůbec (Keller 1995: 176).

Druhým z typů statusů, který si spoluvytváříme sami, je status získaný, který se odvíjí od našeho vzdělání, pracovní pozice nebo podílu na moci. Jde tedy hlavně o naše úsilí, které jsme vynaložili do svého života a co jsme díky tomu získali (Keller 1995: 176–177).

Bourdieu ve své knize *Teorie jednání* říká, že sociální postavení i habitusy jsou odlišné, odlišované, a dokonce i plodí odlišnost. Dávají do pohybu různé zásady odlišnosti nebo používají různým způsobem společenské principy odlišnosti (Bourdieu 1998: 16).

Se sociálním statusem úzce souvisí sociální role.

1.2. Role

Jandourek ve své publikaci *Slovník psychologických pojmů* definuje roli jako „souhrn chování, práv a závazků, jak jsou pojímány aktéry v sociální situaci“ (Jandourek 2012: 197). Sociální role je shrnutí jednání vůči druhému, který je v určité sociální pozici (Jandourek 2001: 207).

„Role jsou tedy sociálně specifikované instituce. Jsou to ustavené způsoby jednání očekávané od držitelů určitých pozic“ (Keller 1995: 58).

Podobně jako u statusů i role můžeme rozdělit do několika typů:

1. Role připsané – závisí na pohlaví, věku, národnosti či zděděném majetku.
2. Role získané – prestiž, získaná neboli nezděděná privilegia.
3. Role vnucené – vojenská služba, nezaměstnanost (Keller 1995: 59).

Role vyjadřují skutečnost a spojení společnosti a jednotlivce. Díky své roli se jednatel snaží rozpoznat jaké chování je vhodné a nevhodné. Role jsou dynamickým aspektem statusů a tím zajišťuje jisté lidské jednání. Lidské jednání je nezbytné pro jakoukoliv akci (Keller 1995: 59).

Tímto pojmem se dále velmi zabýval Erving Goffman ve svém díle *Všichni hrajeme divadlo*. Zabývá se zde celou škálou různých rolí, které každý člověk ve svém životě hraje. Jak autor (Goffman 1999: 25) uvádí, každý jednatel hraje určitou roli v určité společnosti, a od pozorovatelů očekává, že tuto roli budou brát vážně. Tedy jedinec chce, aby postava, kterou

ostatní vidí, byla skutečná a stejně tak její vlastnosti (Goffman 1999: 25). V díle se zabývá i některými extrémy v hraní divadla, které rozděluje do dvou kategorií, tedy na situace, ve kterých se jedinec se svojí rolí neztotožňuje vůbec, tuto roli hraje, jen aby mohl například daný názor dále použít pro svůj prospěch. Na druhé straně je extrémní situace, kdy se jedinec s rolí plně ztotožňuje a věří, že takový opravdu je (Goffman 1999: 25).

Každý z nás hraje hned několik rolí a některé z nich hned souběžně, dá se to přiblížit na příkladu ženy, která pracuje jako prodavačka a zastává tuto roli v práci, doma pak vychovává děti, tedy zastává roli matky, dále se stará o domácnost, což je její další role, a v neposlední řadě zastává roli manželky. Těchto rolí má jedinec ale mnohem více, je také zákazníkem restaurace či obchodu, spoluhráčkou, kolegyní apod.

Role, které v životě hrajeme, můžou být buď dočasné, nebo stálé. Mezi dočasné můžeme zařadit např. roli studenta, sportovce apod., mezi stálé pak status matky/otce nebo manžela/manželky.

Tyto dva termíny spolu úzce souvisí, protože podle toho, jaký máme status, takovou roli hrajeme. Jedno bez druhého tedy nemůže existovat.

Statusy a role se objevují i u práce sociálních pracovníků, kteří mají svoji roli jak ve svém osobním životě, a to třeba jako matky/otcové, manželky/manželé apod., tak i v pracovním životě, ve kterém musí mít svoji autoritu, rozdělovat práci, komunikovat s veřejností apod. Jsou to tedy minimálně dvě rozdílné role a statusy, které se v jejich životě objevují. Statusy a role se mohou měnit i s lidmi, se kterými jsou zrovna v kontaktu, nebo s prostředím, ve kterém se zrovna nacházejí (Rozhovor Zuzana Zapletalová).

2. Sociální práce

Dalším velmi důležitým pojmem pro tuto bakalářskou práci je slovní spojení sociální práce. Do tohoto pracovního oboru spadá práce sociálních pracovníků, mých respondentů a informantů. Proto je důležité si tento pojem adekvátně vymezit.

Teoretický vývoj a praktická realizace české sociální práce se začaly rozvíjet až po roce 1989, kdy došlo k sociální změně. Do té doby za totální komunistické moci žádné sociální problémy oficiálně neexistovaly (Navrátil 1998: 41).

Navrátil (2001: 12) ve své publikaci *Teorie a metody sociální práce* definuje tento pojem jako aktivitu, kterou vykonává profesionální pracovník. Sociální práce se specializuje na pomoc jedincům, skupinám nebo komunitám z důvodu zkvalitnění nebo obnovení v oblasti sociálního fungování.

„Sociální práce je to, co dělají sociální pracovníci... (nebo to, co prostě jiní – zdravotníci, učitelé, politici, rodiče... nedělají)“ (Gulová 2011: 14).

O sociální práci se zmiňuje ve svém díle *Sociální práce* Lenka Gulová. Ve své knize říká: „Podstatou sociální práce je pomoc těm, kteří to potřebují. Jedná se o odbornou disciplínu, která za pomoci metod zajišťuje komplexní péči jedincům, skupině či komunitě. Jejím úkolem je pomoci jedincům, kteří jsou jistým způsobem znevýhodněni, a to formou služby, popřípadě aktivity, která poskytuje pomoc klientovi, a docílit tak jeho co největší samostatnosti. Za cíl sociální práce považujeme omezení a dále řešení problémů společnosti v sociální sféře“ (Gulová 2011: 14).

Tedy sociální práce se snaží hlavně pomoci lidem nebo klientům, kteří pomoc potřebují a sami si ji nedokážou zařídit. Je to odborná pomoc slabším, ať už jde o pomoc dětem, starším lidem nebo nemocným apod.

Podle Teichera jsou sociální služby poskytovány lidem, kteří nějakým způsobem nezvládají svůj život sami. Nezvládání svého života může vyplynout vlivem okolností z faktorů prostředí, osobních faktorů nebo obou najednou (Teicher 1951: 22).

Sociální práce se spojuje i s emocemi, hlavně pak emocemi sociálních pracovníků. Výkon této profese je bezpochyby velmi emočně náročný. Často jsou emoce silnější podle cílové skupiny, se kterou sociální pracovníci pracují (Grant a kol. 2014 in Glumbíková, Petrucijová 2020: 59).

Sociální práci vykonává sociální pracovník. Sociální pracovník se často zaměřuje s pracovníkem v sociálních službách, proto bych tyto dva pojmy chtěla níže vymezit, aby k těmto záměnám nedocházelo.

2.1. Sociální pracovník

Nejpřesnější definici tohoto povolání nalezneme v zákoně o sociálních službách 108/ 2006 sb.

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel (obce, kraje) a koordinuje poskytování sociálních služeb“ (Zákony pro lidi 2006).

Aby sociální pracovník mohl vykonávat tuto pracovní pozici, je nutné, aby splňoval níže zmíněné předpoklady: „plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona. Odbornou způsobilostí k povolání sociálního pracovníka je vyšší odborné vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání (sociální práce, pedagogika, humanitární práce, právní činnost atd.) (Zákon pro lidi 2006).

Sociální pracovnice a pracovníci si osvojují mnoho rolí, aby dosahovali cílů sociální spravedlnosti, zvyšování kvality lidského života a rozvoje maximálního potenciálu každého jedince, rodiny a skupiny ve společnosti (Janebová, Musil 2007: 51).

Sociální pracovníci často své poznatky, jednání a praxi předávají na nové kolegy, ale i na pracovníky v sociálních službách. Snaží se jim poradit a naučit je, jak efektivně dělat svoji práci. Od tohoto se odvíjí právě teorie jednání od Pierra Bourdieuho. Bourdieu definuje habitus jako: „systém trvalých, přenositelných dispozic, strukturovaných struktur, majících sklon fungovat jako strukturující struktury... objektivně regulovaných..., aniž by však byl produktem podřízenosti pravidlům, může být kolektivně organizovaný, aniž by byl produktem organizačního úsilí nějakého dirigenta“ (Bourdieu 1990 in Růžička, Vašát 2011: 132).

Tedy je to dispozice, jak jednat, myslet a vnímat svět určitým způsobem. Habitus je všudypřítomný, ale často si ho neuvědomuje (Růžička, Vašát 2011: 132).

Tato teze se pak objevuje právě u sociálních pracovníků, kteří již mají praxi a přenáší ji na nové zaměstnance, kteří na základě toho pak jednají tímto způsobem.

2.2. Pracovník v sociálních službách

Jak je již uvedeno výše, často zaměňovaný pojem je pracovník v sociálních službách. Tito pracovníci pracují v sociálních službách a provádí přímou péči klientům nebo osobám, které je potřebují.

Pracovník v sociálních službách má v popisu své práce: „přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb, kde se jim snaží pomoci se základními návyky (hygiena, denní činnosti, oblékání, udržování čistoty apod.) Dále vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb. Jako další činnost má základní výchovnou nepedagogickou činnost (rozvíjení pracovních činností, hygiena, manuální zručnost apod.) Pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci atd. Pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím atd.“ (Zákon pro lidi 2006).

Pracovník v sociálních službách je tedy podřízený sociálního pracovníka, který mu jeho práci zadává a on ji plní. Rozdíl je také v požadavcích na vzdělání, protože pracovník v sociálních službách nemusí mít vysokoškolské vzdělání, nýbrž mu stačí ukončené středoškolské nebo odborné vzdělání. Důležité ale je, aby si absolvoval akreditovaný klasifikační kurz pracovníka v sociálních službách. Podobně pak jako u sociálního pracovníka musí mít čistý trestní rejstřík, zdravotní způsobilost, kterou posoudí odborný lékař a samozřejmě úplnou svéprávnost (Zákon pro lidi 2006).

2.3. Rozdíl mezi pracovníkem v sociálních službách a sociálním pracovníkem

Mnoho lidí nezná přesné rozdíly mezi sociálním pracovníkem a pracovníkem v sociálních službách, avšak tyto rozdíly jsou důležité a patrné. V mnoha ohledech se pozice shodují nebo propojují, nicméně se jedná o dvě rozdílné pozice. Na začátek bych chtěla stručně popsat, kdo je sociální pracovník a pracovník v sociálních službách.

Sociální pracovník je osoba s dosaženým vysokoškolským vzděláním nebo vyšším odborným vzděláním v oborech sociální práce. Jeho náplní práce je přímý kontakt s osobami, které jsou odkázány na sociální pomoc. Snaží se být nápomocný klientovi a jeho rodině během řešení nežádoucích situací. Sociální pracovník zprostředkovává základní informace týkající se sociálních služeb, popřípadě poskytuje rady (Zákon pro lidi 2006).

Jedním z nejdůležitějších požadavků na sociálního pracovníka je mít čistý trestní rejstřík, dobrý zdravotní stav, dostatečné vzdělání a být si vědom svého konání (Zákony pro lidi 2006).

V opozici sociálního pracovníka stojí pracovník v sociálních službách.

Pracovník v sociálních službách tedy obstarává přímou péči s klienty, kteří jeho pomoc potřebují. Každý klient vyžaduje jiný typ péče. Pracovník v sociálních službách by však měl zvládnout všechny tyto typy. Může pomoci klientům i základním poradenstvím, zabezpečováním zájmů a kulturních činností, které klient vyžaduje.

Pracovníkovi v sociálních službách stačí kvalifikační kurz, který musí absolvovat. Začít absolvovat ho musí nejpozději do 12 měsíců a dokončit nejpozději do 18 měsíců od nástupu na tuto pracovní pozici nebo tento kurz může absolvovat před nástupem. Podle toho, kdy tento kurz absolvuje, tak dlouhý kurz je (před nástupem 40hodinový rozsah, po nástupu 120 hodinový rozsah) (MPSV 2021).

Stejně jako u sociálního pracovníka musí mít pracovník v sociálních službách čistý trestní rejstřík, dobrý zdravotní stav, dostatečné vzdělání a být si vědom svého konání (Zákony pro lidi 2006).

Nyní se dostáváme k zásadním rozdílům mezi těmito pozicemi zaměstnanců v sociálních službách. První z rozdílů, který můžeme v této kapitole najít, je, že sociální pracovník má za úkol sdělovat zájemcům z řad veřejnosti zprávy, které se týkají sociálních služeb, podává rady, sjednává smlouvy, snaží se vyhovět požadavkům klienta a poskytnout takové služby, které mohou být využity. Důkladně si uchovává veškeré písemné dokumenty o uživatelích služeb. Na druhé straně je pracovník v sociálních službách, který poskytuje sociální práci a jeho primární činnost je navštěvování klienta v domácím prostředí nebo v určitých sociálních organizacích, ve kterých se zrovna nachází. Tyto organizace spadají pod sociální službu, například denní stacionáře apod. Jedním z jeho hlavních cílů je zlepšit život klienta.

Klienti mají přidělené klíčové pracovníky, což pro pracovníky v sociálních službách znamená znalost veškerých klientových osobních údajů a individuálních potřeb (Papayová 2021). Toto však neplatí u všech organizací, záleží na tom, jak to má daná organizace zavedené.

I přesto, že se náplň práce obou těchto pracovníků liší, je velmi podstatná jejich vzájemná spolupráce. Cílem sociálního pracovníka i pracovníka v sociálních službách je docílit komplexní péče o klienty, kteří požadují jejich služby.

Z dotazníkového šetření, na které mi odpovědělo 136 pracovníků v sociálních službách, je jasné, že práce těchto dvou profesí se liší nejvíce v náplni jejich práce. Tedy pracovníci v sociálních službách se starají přímo o své klienty. Jejich náplň práce se mění s cílovou

skupinou, což je stejné jako u sociálních pracovníků. Ani jeden z respondentů nevedl, že se stará o administrativu, tu provádí sociální pracovník.

Dle mého názoru je velmi důležité, aby měla veřejnost povědomí o náplni práce obou pracovníků a jejich rozdílech, především z toho důvodu, aby jim bylo známo, s jakými situacemi si daný pracovník dokáže poradit ve vztahu k jeho náplni práce, a také aby nebyly tyto zaměstnání zaměňovány. Díky této kapitole jsem si i já sama rozšířila mé dosavadní znalosti.

3. Metodologie výzkumu

Cílem této bakalářské práce je zjistit, jak sociální pracovníci vnímají role a statusy v průběhu jejich profesního života.

Pomocí rozhovorů, dotazníkového šetření a prostudováním příslušných materiálů v bakalářské práci odpovím na tyto výzkumné otázky.

Jaké jsou role a statusy sociálních pracovníků v jejich zaměstnání?

Jak se tyto role a statusy mění v průběhu jejich profesního života?

Pro tuto bakalářskou práci jsem zvolila smíšenou strategii výzkumu. Tedy používám jak kvalitativní, tak i kvantitativní strategii. Z těchto strategií jsem si vybrala metodu dotazníkového šetření a rozhovory.

3.1. Výzkumné techniky

Pro tento výzkum jsem použila rozhovor a dotazník, který níže popíši. Pokud v práci hovořím o informantovi, je tím myšlena osoba, která odpovídala na rozhovor. Označení respondent používám u dotazníkového šetření.

3.1.1. Rozhovor

Jako hlavní metodu jsem využila rozhovor, jehož strukturu jsem si předem připravila.

Mertová definuje rozhovor jako: „Techniku sběru informací od zkoumaných osob získaných prostřednictvím záměrně cílených otázek, kladených dotazovanému v rozhovoru tváří v tvář“ (Mertová 2014: 131).

„V rozhovorech sledujeme ukazatele elementárních jevů. O těchto jevech se dozvídáme zprostředkovaně formou odpovědí toho, koho se dotazujeme. Důležité je zaměřit se na verbální chování dotazovaného vyvolané použitím vybrané výzkumné techniky (dotaz, otázka). Je velmi důležité, aby dotazovaný pokládané otázky dobře pochopil ve smyslu, ve kterém byly položeny“ (Mertová 2014: 131).

Existuje hned několik typů rozhovorů. Novotná, Špaček a Šťovičková Jantulová dělí rozhovory takto:

- Rozhovor strukturovaný (standardizovaný) – typ rozhovoru, který má připravenou strukturu, respondenti odpovídají na stejné otázky, a měli by mít co nejshodnější podmínky.

- Rozhovor polostrukturovaný (polostandardizovaný) – typ rozhovoru, který má zčásti připravenou strukturu, v praxi tomu rozumíme tak, že si osoba pokládající otázky vypracuje tematické okruhy, na které se bude ptát.
- Rozhovor nestrukturovaný (nestandardizovaný/neformální/volný) – podobá se běžné konverzaci, tazající osoba nemá předem stanovené otázky či témata. Dochází k rozhovoru během přirozené situace.
- Rozhovor narativní – tento typ rozhovoru je spíše vyprávění informanta, do kterého tazající nevstupuje a pouze poslouchá.
- Rozhovor s více osobami – focus group – je možné provádět rozhovory souběžně s několika osobami. Tento typ rozhovoru lze nazvat jako skupinový rozhovor.
- Rozhovory s využitím komunikačních technologií – jedná se o zcela běžný způsob komunikace mezi lidmi. Existují dva typy: synchronní – tazající osoba a dotazovaný jsou současně na telefonu nebo online. Druhý typ je asynchronní – tazající osoba zašle dotazovanému za použití komunikačních technologií otázky. Dotazovaný zašle zpětně odpovědi (Novotná, Špaček a Šťovíčková Jantulová 2019: 144, 322–335).

Pro svou práci jsem zvolila metodu polostrukturovaného rozhovoru. Předpokládám, že je pro mou bakalářskou práci a téma nejvhodnější. Každý z informantů totiž může mluvit i mimo položenou otázku, čímž získám cíle informací.

V průběhu svého výzkumu jsem udělala rozhovory s 8 informanty. Pro ukázkou je jeden z doslovných prepisů rozhovorů přiložen v příloze. V kapitole 4.2. vypisuji pouze shrnutí důležitých dat, která jsem využila pro zodpovězení svých výzkumných otázek.

3.1.2. Dotazník

Dotazník mi poskytl vstupní data, na která dále navazuji v rozhovorech. Dotazník mi poskytl vstupní data, na které dále navazuji v rozhovorech. Dotazník můžeme popsat jako soubor připravených psaných otázek, na které respondent odpovídá. Můžeme jím zkoumat postoje, názory a znalosti respondenta (Juřeníková 2019).

Vytvořený dotazník jsem odeslala do organizací zabývajících se sociálními službami. Na začátek dotazníku jsem uvedla úvodní informace, aby ti, kteří dotazník budou vyplňovat věděli, že je anonymní, proč a za jakým účelem ho potřebuji vyplnit. Dotazník je sestaven pro sociální pracovníky, ale i pro pracovníky v sociálních službách. Odeslala jsem ho pěti organizacím v mém okolí, přesněji pak Barevné domky Hajnice, Diakonie Dvůr Králové, Farní charita Dvůr Králové, ZDVOP při Ozdravovně Les Království a Vividus east Dvůr Králové,

dále jsem dotazník vložila na facebookovou skupinu sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Díky této skupině jsem získala poměrně velké množství odpovědí.

3.3. Představení informantů

Během celého výzkumu jsem udělala osm rozhovorů, ale vybrala jsem pouze šest, kterým se budu dále věnovat a porovnávat je.

První rozhovor byl s paní Terezou M., která je sociální pracovnící v organizaci pracující s dětmi. Na této pozici působí již tři roky, avšak již předtím zde působila na pozici pracovníka v sociálních službách. Dále ji budu jmenovat jako Tereza M.

Druhou informantkou byla paní Zuzanu Z., která na pozici sociální pracovníce působí devět měsíců. Pracuje v organizaci Barevné domky Hajnice, která se specializuje na pomoc lidem s handicapem. Další její prací je organizace chráněné dílny, která patří pod tuto organizaci. Ve zbytku práce ji budu jmenovat jako Zuzanu Z.

Další informantka chtěla zůstat anonymní, proto ji dále budu jmenovat jako informantku 3. Tato žena pracuje v Pečovatelské službě města Dvora Králové nad Labem. Na své pozici pracuje již dva roky, předtím zde působila jako pečovatelka. Její práce se skládá i z terénní práce.

Čtvrtou informantkou byla také žena, a to Lucie A., která působí na pozici vedoucí sociálních služeb v PDZ¹ – Výměník v Pardubicích. Na této pozici působí již šest let. Dále ji budu jmenovat jako Lucii A.

Poslední z ženských informantek byla Lenka M. Š., která pracuje v PDZ – Výměník v Pardubicích. Na své nynější pozici působí 2,5 roku, dříve v této organizaci pracovala jako sociální pracovníce. Nyní pracuje jako vedoucí komunikace, tedy dělá webové stránky, shání práce klientům apod. Ve zbytku práce bude jmenována pod označením Lenka M. Š.

Jediným mužem byl Vít Č., který je sociální pracovník a zároveň vedoucí kavárny Robinson, která spadá pod PDZ – Výměník v Pardubicích. Na své pozici pracuje půl roku. Dále ho budu jmenovat jako Víta Č.

3.5. Etika ve výzkumu

Před zahájením rozhovoru jsem se s informanty dohodla, že jejich výpověď bude moci být v textovém provedení zapsána a použita v bakalářské práci. Zeptala jsem se i na souhlas se

¹ PDZ – péče o duševní zdraví.

zvukovým nahráváním, se kterým neměli problém. Také jsem jim řekla, že pokud nebudou chtít na danou otázku odpovídat nebo ji jakkoliv rozebírat dál, nemusí, je to pouze na nich. Na konci jsem se jich zeptala, jestli mohu jejich jména v bakalářské práci zaznamenat. Ženu, která se zaznamenáním jména nesouhlasila, v práci označuji číslem.

3.6. Metodologie vizuální části

Jednou z částí práce je i audiovizuální tvorba. „Film, dokumentární stejně jako hraný, spolu s ostatními projevy kultury a hmotnými výtvoři společnosti, je coby kulturní artefakt implicitně zahrnut do materiálů sociální a kulturní antropologie“ (Petráň 2011: 37).

Při realizaci této části jsem oslovila paní Lucii A., která je vedoucí sociální služby PDZ – Výměník v Pardubicích. Domluvily jsme si datum návštěvy a sešly se přímo v sídle organizace. Zde jsem si natočila prostory terapeutické dílny a šicí dílny. Dále jsem zde dělala rozhovory se třemi ženami, které hovořily o své práci a poslání. Součástí této organizace je i Robinson kafe, což je kavárna, ve které jsou zaměstnání klienti organizace. Zde jsem si natočila prostory kavárny a také rozhovor s Vítem Č.

Film s názvem *Víc než jen práce* je ukázkou fungování sociálních pracovníků v organizaci PDZ – Výměník. Snažím se zde zohlednit prospěšné aspekty jejich práce. Název filmu vychází přímo z hesla PDZ – Výměník, čímž chci ukázat potřebnost služby a jejich zaměstnanců. Z etického důvodu se ve filmu nenachází záběry klientů služby, je primárně o sociálních pracovnících této organizace.

3.7. Průběh výzkumu

Jako první jsem zrealizovala dotazník přes internetový portál survio.com. Tento dotazník jsem e-mailem odeslala do několika různých organizací v mém okolí, dále jsem jej poslala na facebookovou stránku sociálních pracovníků, díky které jsem získala mnoho odpovědí, jak od sociálních pracovníků, tak i od pracovníků v sociálních službách.

Další metodu, tedy rozhovor, jsem si předem připravila, vytiskla a poté se na otázky v něm tázala informantů. Rozhovory jsme si nahrávala na diktafon a poté přepisovala. Všechny rozhovory probíhaly v předem stanoveném čase a datu a na informantem určeném místě, kterým byla většinou kancelář, která se přímo nacházela v organizaci. Některé informanty jsem oslovila ze známosti, jiné jsem vybírala podle cílové skupiny, avšak ozvalo se mi jen málo z nich, kteří jsou v práci zahrnuti. Tři informanti jsou zahrnuti ve vizuální práci, s nimi jsem rozhovor dělala i s audiovizuálním nahráváním.

4. Výsledky výzkumu

4.1. Dotazník

Ve svém výzkumu jsem se ptala sociálních pracovníků, kde pracují, jak dlouho působí na své pozici, na jejich motivace a cíle. Celý dotazník viz přílohu č. 1.

Na dotazník odpovědělo 286 lidí, z čehož 136 bylo pracovníků v sociálních službách a 119 pak přímo sociálních pracovníků. Celkem 31 respondentů mělo jiné zaměstnání. Objevovali se zde respondenti jako zdravotní sestra v sociálních službách, ředitel služeb, zdravotně sociální pracovník apod. Níže se budu zabírat pouze odpověďmi sociálních pracovníků, kterých se toto téma týká.

Odpovědi z dotazníku jsem zpracovala do grafů a tabulek, které obsahují relativní a absolutní četnosti.

4.1.2. Data

Otázka č. 1 – Vaše pracovní pozice je sociální pracovník, nebo pracovník v sociálních službách?

Na tuto otázku odpovědělo 286 osob, z čehož 136 bylo pracovníků v sociálních službách a 119 sociálních pracovníků. 31 respondentů mělo jiné zaměstnání. Objevovali se zde respondenti jako zdravotní sestra v sociálních službách, ředitel služeb, zdravotně sociální pracovník apod.

Otázka č. 2 – Jste muž, nebo žena?

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 118 žen a pouze jeden muž. I když mezi sociálními pracovníky je větší procento žen, jistě ne až tak výrazné. Myslím si tedy, že spíše ženy jsou ochotnější spolupracovat než muži. Odpovědi tedy budou hlavně od žen pracujících v sociálních službách.

	Absolutní	Relativní
Muž	1	1 %
Žena	118	99 %
Celkem	119	100 %

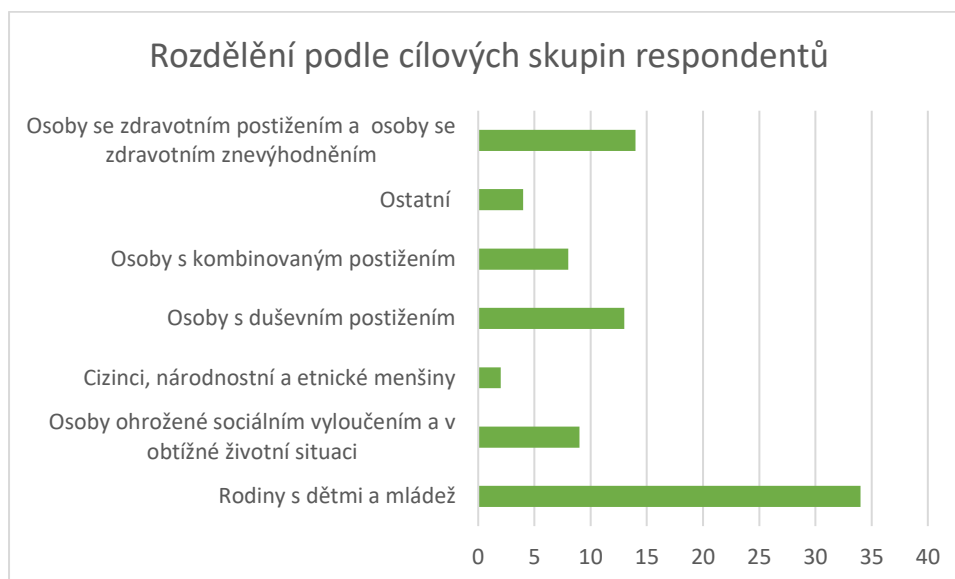
Tabulka 1 – Pohlaví²

Zdroj: autorka výzkumu

² Všechny tabulky jsou pro lepší orientaci zaokrouhleny na celá desetinná čísla.

Otázka č. 3 – S jakou cílovou skupinou pracujete?

Tuto otázku jsem rozdělila do kategorií podle Komunitního plánu sociálních a souvisejících služeb města Pardubic. Cílové skupiny jsou zde rozdělány do 6 kategorií. Přidala jsem ještě jednu, „ostatní“, tedy pracovní pozice, které se nedaly zařadit mezi ani jednu níže zmíněnou skupinu.



Graf č. 1 – Cílové skupiny

Zdroj: autorka výzkumu

	Absolutní	Relativní
Senioři	46	35 %
Rodiny s dětmi a mládež	34	26 %
Osoby ohrožené sociálním vyloučením a v obtížné životní situaci	9	7 %
Cizinci, národnostní a etnické menšiny	2	2 %
Osoby s duševním postižením	13	10 %
Osoby s kombinovaným postižením	8	6 %
Ostatní	4	3 %
Osoby se zdravotním postižením a osoby se zdravotním znevýhodněním	14	11 %
Celkem	130 osob	100 %

Tabulka 2 – Cílové skupiny

Zdroj: autorka výzkumu

Mnoho cílových skupin se prolínalo, tedy respondenti odpovídali, že pracují s větší cílovou skupinou – senioři, ale i osoby s duševním onemocněním apod. Pokud se tato odpověď objevila, zařadila jsem obě zvlášť do kategorie, proto se počet odpovědí neshoduje s počtem respondentů, kteří odpovídali.

Mezi skupinu ostatní jsem zařadila např. sociální pracovníci na městských úřadech či osoby v rozmezí věku 18–65 let.

Nyní bych chtěla dále rozepsat, kdo patří do jednotlivých cílových skupin (Pardubice 2022).

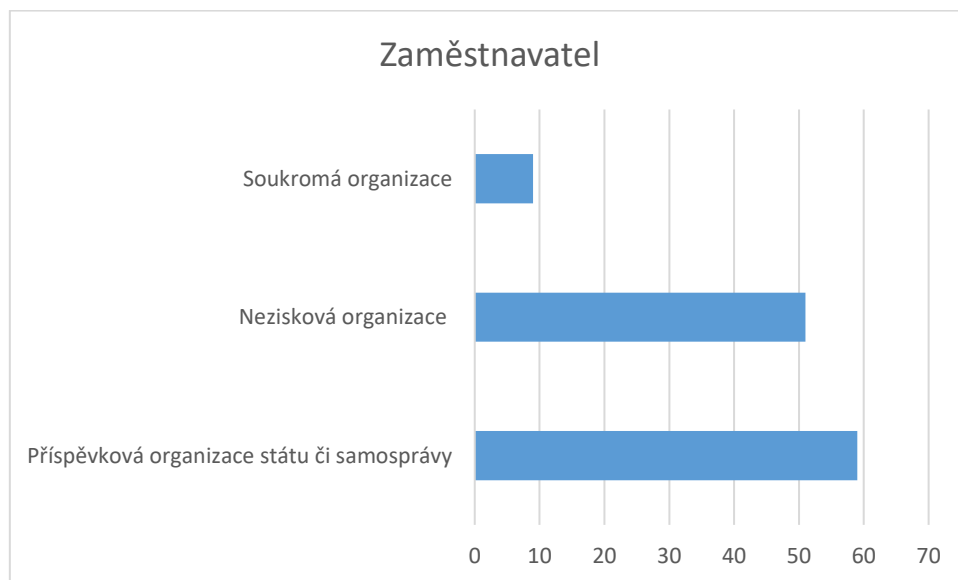
- **Osoby se zdravotním postižením a osoby se zdravotním znevýhodněním:**
Osoby, kterým byl přiznán invalidní důchod nebo mají jakékoliv zdravotní znevýhodnění.
- **Cizinci, národnostní a etnické menšiny:**
Osoby, které se hlásí k určité etnické či národnostní menšině a nejsou občany ČR.
- **Osoby ohrožené sociálním vyloučením a v obtížné životní situaci:**
Osoby bez přístřeší, závislé osoby, osoby ve výkonu trestu, dlouhodobě nezaměstnané osoby, oběti násilí nebo osoby v krizové životní situaci a mnoho dalších.
- **Senioři:**
Lidé ve věku 65 a více.

V mém dotazníku můžeme vidět (viz graf č. 1), že nejvíce respondentů odpovědělo, že se věnuje práci s těmito skupinami:

- **Rodiny s dětmi a mládeží:**
Ohrožené děti, rodiny v krizové životní situaci, matky na mateřských či rodičovských dovolených.
- **Osoby s duševním onemocněním:**
Lidé, kteří často trpí různými duševními poruchami, např. schizofrenie, afektivní a neurotické poruchy, psychické poruchy osobnosti apod.
- **Osoby s kombinovaným postižením:**
Osoby v této kategorii mají často dvě a více postižení, které jedince omezují nějakým způsobem na životě, například Downův syndrom je často spojen s poruchou zraku či srdeční vadou (Kunhartová 2022).

Otázka č. 4 – Vaším zaměstnavatelem je...?

Nejčastější odpovědí byla příspěvková organizace státu či samosprávy, o trochu méně pak bylo lidí pracujících v neziskové organizaci. Nejméně lidí, kteří odpovídali na tento dotazník, pak pracuje v soukromých organizacích. Je zde vidět znatelný rozdíl.



Graf č. 2 – Zaměstnavatel

Zdroj: autorka výzkumu

	Absolutní	Relativní
Příspěvková organizace státu či samosprávy	59	49 %
Nezisková organizace	51	43 %
Soukromá organizace	9	8 %
Celkem	119 osob	100 %

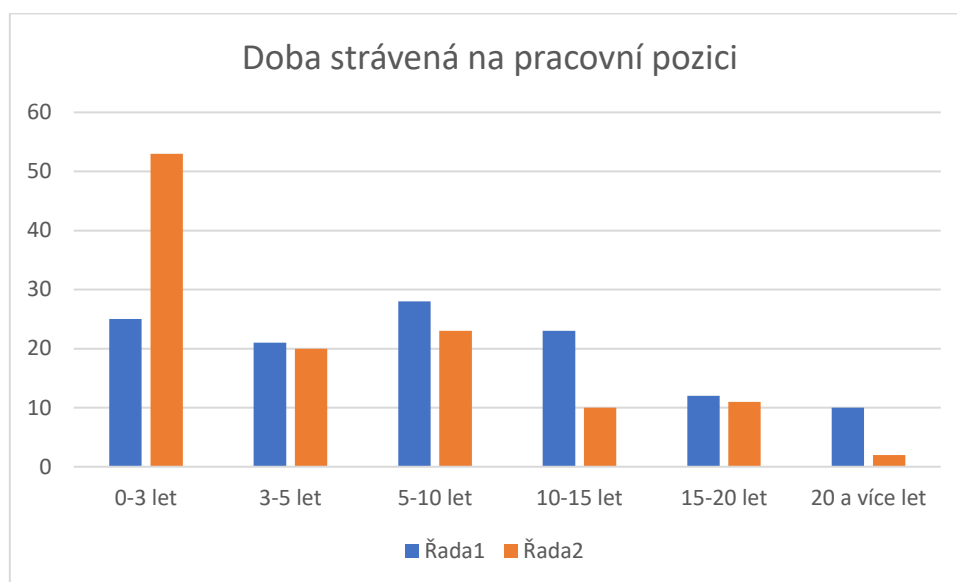
Tabulka 3 – Zaměstnavatel

Zdroj: autorka výzkumu

Otázka č. 5 a 6 – Jak dlouho na dané pracovní pozici působíte? Jak dlouho včetně předchozího pracovního působení se věnujete sociální práci?

V dotazníku byly dvě otázky týkající se trvání sociální práce. Ptala jsem se na dobu strávenou v současném zaměstnání, ale i na to, kolik let celkově sociální pracovníci pracují v sociálních službách. Mnoho z nich totiž změnilo svoji práci v průběhu let zde strávených. Rozdělila jsem tedy tyto dvě otázky barevně v jednom grafu. Odpracované roky jsem rozdělila do šesti bodů podle pracovní zkušenosti. Prvních pět let je rozděleno do dvou bodů, protože zde se motivace a cíle nejvíce měnily. Po více letech strávených na této pracovní pozici se často nic nemění.

Na grafu níže můžeme vidět, jak se měnilo zaměstnání sociálních pracovníků v průběhu let. Modrá řada ukazuje, jak dlouho celkově působí lidé jako sociální pracovníci. Oranžová řada, jak dlouho působí sociální pracovníci na nynější pracovní pozici. Je zde vidět, že během 3 let změnilo své zaměstnání mnoho lidí, nebo alespoň přešlo z jedné cílové skupiny na druhou či změnilo zaměstnavatele.



Graf č. 3 – Působení na pracovní pozici

Zdroj: autorka výzkumu

CELKOVĚ	Absolutní	Relativní		NYNÍ	Absolutní	Relativní
0–3 let	25	21 %		0–3 let	53	45 %
3–5 let	21	18 %		3–5 let	20	17 %
5–10 let	28	24 %		5–10 let	23	19 %
10–15 let	23	19 %		10–15 let	10	8 %
15–20 let	12	10 %		15–20 let	11	9 %
20 a více let	10	8 %		20 a více let	2	2 %
Celkem	119 osob	100 %		Celkem	119 osob	100 %

Tabulka 4 – Doba strávená na pracovní pozici

Zdroj: autorka výzkumu

Otázka č. 7 – Máte zkušenost i s jinou cílovou skupinou? Pokud ano, uveďte s jakou a jak se práce liší?

Tato otázka navazuje na předchozí, tedy jak dlouho pracují na této pracovní pozici včetně předchozího zaměstnání. Jak je vidět na grafu č. 3 (výše), mnoho lidí změnilo svoji práci a tím většinou i cílovou skupinu, se kterou pracují.

75 respondentů má zkušenost s jinou cílovou skupinou, než se kterou pracovali dříve. Z rozdílů jsem vybrala ty, co se nejvíce opakovaly a byly něčím přínosné. Jedna z respondentek uvádí rozdíl mezi cílovou skupinou drogově závislých a osobami zdravotně či mentálně postiženými. Jako hlavní rozdíl zde uvádí diskretnost, která je u mentálně postižených mnohem více dodržována než u drogově závislých.

	Absolutní	Relativní
Ano	75	63 %
Ne	44	37 %
Celkem	119 osob	100 %

Tabulka 5 – Změna cílové skupiny

Zdroj: autorka výzkumu

Často měněnou cílovou skupinou jsou senioři a děti. Podle názorů respondentů děti bývají mnohem tvárnější, je možné je rozvíjet, stále vzdělávat, naopak u seniorů toto bývá těžší, protože senioři žijí svůj stereotyp, ze kterého nechtějí vystoupit. Zároveň je se seniory jiná komunikace a jiný přístup k nim než s dětmi. Děti vyžadují větší trpělivost, více pozornosti a specifickou komunikaci. Jedno mají ale stejné – rodinu, tedy její funkčnost, nefunkčnost, komunikaci či náročnost.

Jeden z respondentů přešel z domova důchodců pracovat s pěstouny. Rozdíl zde uvádí, že s pěstouny je dobrovolná spolupráce, klienti mají často jinou mentalitu než senioři. Senioři často vyžadují přímou péči a mají jiné potřeby.

Častý přechod, který se objevuje v odpovědích respondentů, je ze sociálních služeb, které se zabývají osobami s postižením, právě k seniorům či dětem. Podle respondentů práce s osobami s postižením bývá často mnohem psychicky náročnější než právě s dětmi či seniory.

Práce s dětmi nebo dospělými se často liší řešením problémů a možnostmi.

Rozdíly mezi prací s postiženými a seniory není tak veliký, obě cílové skupiny vyžadují pomoc třetí osoby, pracovníci se snaží udržet nějaké jejich schopnosti, podporu samostatnosti a aktivizace, kdy je potřeba větší autonomie, trpělivost, psychická odolnost, a zároveň u některých je možný i rozvoj.

Jedna z respondentek přešla ze ZDVOP na pracoviště, kde se snaží pomoci rodičům, kteří se rozvádí. Uvádí jako jeden z hlavních rozdílů bezradnost a náročnost při práci s rodiči dětí, kteří jsou předáni ZDVOP³.

Podle respondentů se rozdíly nachází mezi postižením mentálním a tělesným. V případě tělesného postižení bývají lidé komunikativnější, dokážou si říct, co potřebují, co chtějí apod., zároveň je to psychicky méně náročné než s lidmi, kteří buď nemluví vůbec, nebo velmi špatně.

Skupinu sociálně vyloučených jedinců budu porovnávat s dětmi. U sociálně vyloučených osob se používají jiné metody pomoci, příkladem může být hledání domova, kdežto u dětí se řeší především jejich rozvoj.

Rozdíly mezi jednotlivými cílovými skupinami (jako důchodci, děti, sociálně vyloučené osoby...) jsou znatelnější než u stejných cílových skupin. Rozdíly se objevují i ve stejných cílových skupinách (časté rozdíly v individuálních potřebách klientů).

Otázka č. 8 – Vyžaduje Vaše práce neustálé vzdělávání?

Mojí další otázkou bylo, zda si respondenti myslí, že se musí stále vzdělávat. Zarazila mě odpověď pouze jednoho respondenta, který odpověděl NE, zbylých 118 lidí si myslí, že ANO. O potřebě průběžného vzdělávání hovoří zákon 108/2006. Tedy, že sociální pracovníci se musí neustále vzdělávat, ať už různými školeními, která mají povinná (viz kapitolu 2.1), nebo právě rozdílností klientů, kteří do dané organizace přicházejí.

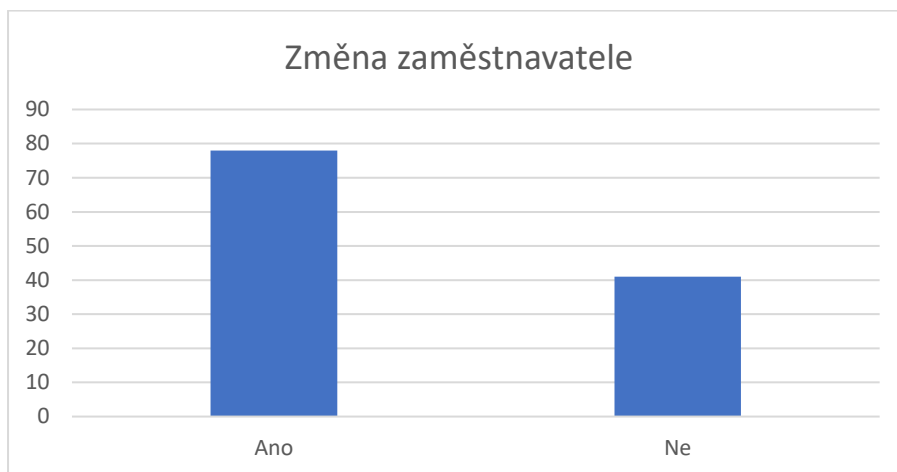
Otázka č. 9 – Máte zkušenosti s jiným zaměstnavatelem?

Otázka se týkala zaměstnavatelů daných respondentů, zda změnili během svého života zaměstnavatele nebo naopak. V grafu můžeme vidět, že více než polovina změnila své zaměstnání během působení v sociálních službách. V otázce jsem se i ptala, jestli se tato zkušenost nějak změnila. Změny zde byly hlavně v přístupu zaměstnavatele a zaměstnance – lepší chování, osobní ohodnocení apod., dále samozřejmě i v přístupu organizace ke klientům, často zmiňované zde bylo, že klienti v soukromých organizacích si nemohou dovolit lepší vybavení apod., dále pracovní podmínky – např. méně hodin v práci, více dovolené. Objevily se i odpovědi jako kolektiv, rozvoj zaměstnance, cílová skupina a s ní i změna prostředí a učení nového zacházení a chování se ke klientům. Jednou z hlavních a nejčastěji se opakujících

³ ZDVOP – zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc.

odpovědi byly finance, které často respondenti zmiňují jako nejpozitivnější ve státních organizacích. Hůře jsou na tom pak pracovníci zaměstnaní v soukromých zařízeních.

Opakovaly se i odpovědi ke změně a množství administrativy v různých organizacích (soukromá, státní, příspěvková).



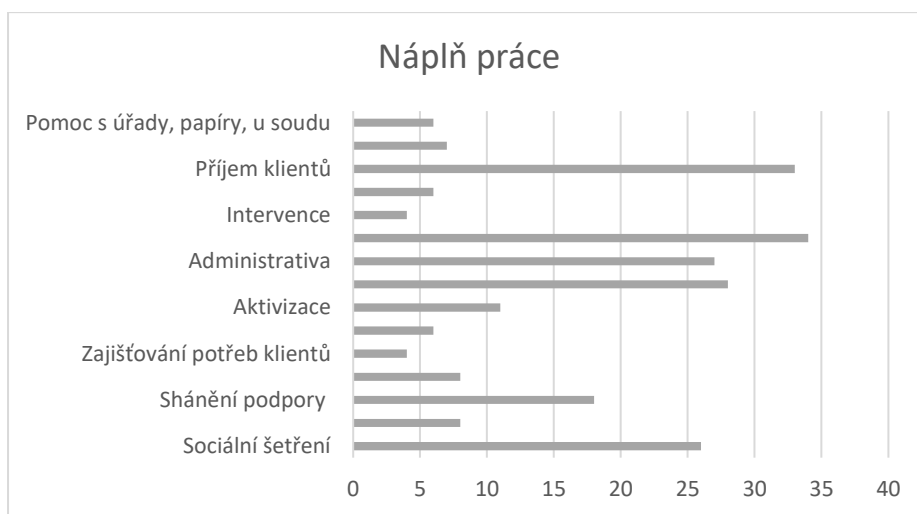
Graf č. 4 – Změna zaměstnavatele

Zdroj: autorka výzkumu

Otázka č. 10 – Co je náplň Vaší práce?

V této otázce jsem se zajímala o náplň práce daných respondentů. Některé odpovědi byly velmi rozsáhlé, jiné stručné. Vybrala jsem nejvíce se opakující odpovědi a ty zařadila do grafu.

Jak můžeme vidět v grafu, nejvíce lidí se zabývá administrativou, individuálními plány pro klienty či sociálním poradenstvím.



Graf č. 5 – Náplň práce

Zdroj: autorka výzkumu

	Absolutní	Relativní
Sociální šetření	26	12 %
Komunikace s rodinami	8	4 %
Shánění podpory	18	8 %
Vedení PSS	8	4 %
Zajišťování potřeb klientů	4	2 %
Terénní práce	6	3 %
Aktivizace	11	5 %
Individuální plány	28	12 %
Administrativa	27	12 %
Sociální poradenství	34	15 %
Intervence	4	2 %
Přímá péče	6	3 %
Příjem klientů	33	15 %
Rozvoj klientů	7	3 %
Pomoc s úřady, papíry, u soudu	6	3 %
Celkem	226 osob	100 %

Tabulka 6 – Náplň práce

Zdroj: autorka výzkumu

Rozhovory se zájemci o danou službu, jejich příjem či dohodnutí smlouvy jsem zařadila k příjmu klientů. Tuto odpověď použilo 33 respondentů a cílové skupiny byly různé.

Nejrozdílnější odpovědi pak byly u respondentů, kteří pracují s dětmi nebo mladistvými. Zde se hlavně jednalo o jejich rozvoj (7x), zajištění vzdělání (4x), ochranu jejich práv či jejich zastupování u soudu (6x) apod.

U sociálních pracovníků pracujících se seniory se objevovala odpověď zajišťování jejich individuálních potřeb (4x), terénní práce (6x), sociální poradenství (34x).

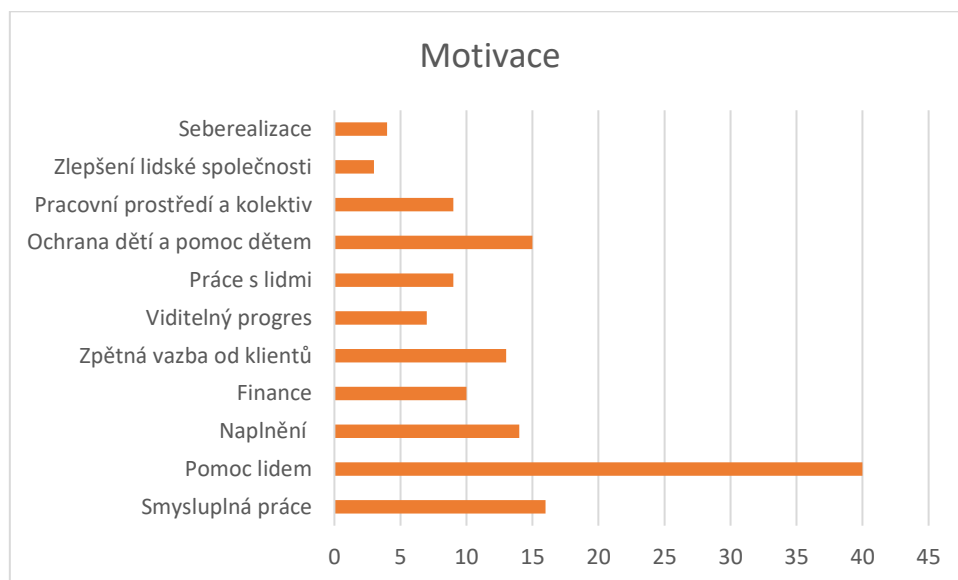
V organizacích pracujících s postiženými byla na prvním místě aktivizace (11x), individuální plány (28x) a sociální šetření (26x).

Sociální pracovníci jakožto nadřízení pracovníků v sociálních službách dohlíží na jejich práci, vedou je, provádějí zaškolování, vedou klíčové pracovníky klientů apod. Proto se zde objevovala odpověď vedení pracovníků v sociálních službách (8x).

Ani jeden z respondentů neodpověděl na tuto otázku pouze jedním slovem nebo slovním spojením, je tedy vidět, že práce sociálních pracovníků je velmi pestrá a obsáhlá. Má mnoho předpisů a aktivit, které musejí v této profesi vykonávat.

Otázka č. 11 – Jaká je Vaše motivace?

Na tuto odpověď byly velmi pestré odpovědi. Největší počet byl u kategorie pomoci lidem, dobrý pocit z pomoci, smysluplnost práce a také naplnění dané osoby.



Graf č. 6 – Motivace

Zdroj: autorka výzkumu

	Absolutní	Relativní
Smysluplná práce	16	11 %
Pomoc lidem	40	29 %
Naplnění	14	10 %
Finance	10	7 %
Zpětná vazba od klientů	13	9 %
Viditelný progres	7	5 %
Práce s lidmi	9	6 %
Ochrana dětí a pomoc dětem	15	11 %
Pracovní prostředí a kolektiv	9	6 %
Zlepšení lidské společnosti	3	2 %
Seberealizace	4	3 %
Celkem	140 osob	100 %

Tabulka 7 – Motivace

Zdroj: autorka výzkumu

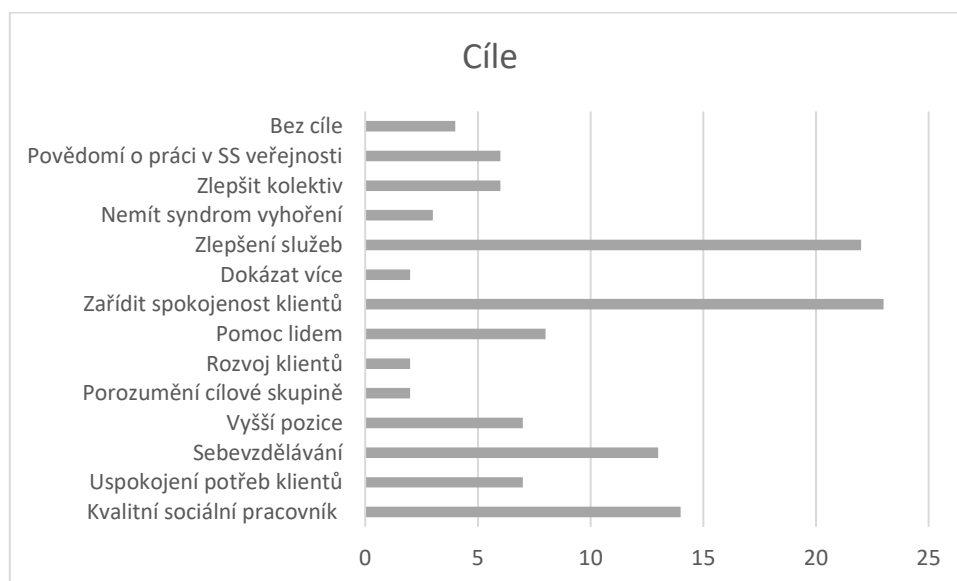
Pokud se jednalo o respondenty pracující s dětmi či mladistvými, častá odpověď byla právě pomoci jim (23x), a hlavně zlepšit jejich životní situaci i do budoucna, aby nedělali podobné chyby apod.

Nechyběla ani odpověď jako finance (10x), u některých respondentů byly finance jedinou motivací k výkonu profese. Pak byla odpověď pouze finance. Našli se jedinci, kteří sice finance napsali, ale jako dodatek v poslední řadě.

Vybrala jsem několik odpovědí, které mi přišly podnětné a zajímavé.

1. „Pomoci seniorům k lepšímu životu. Pomoci jim zůstat co nejdéle v jejich domovech, kde se cítí nejlépe, pokud to jejich celkový stav umožňuje.“ – Tato odpověď mi přijde velmi specifická, a hezká a milá.
2. „Dává to smysl, naplňuje můj život, baví mě to, dává prostor pro seberealizaci.“ – Přišlo mi zajímavé, že lidé ve své práci nacházejí i seberealizaci.
3. „Hluboké sociální cítění, úcta k životu, podpora stran zaměstnavatele, úsměv klienta.“ – Ne každý tedy bere klienty jako práci, ale vidí v nich i kamarády a jejich zpětná vazba i pouze v úsměvu dává lidem lepší pocit.
4. „Svou práci můžu zkvalitnit našim klientům podzim života. Ne vždy je to lehké, ne vždy jsou rodiny spolupracující, ale když vidíte, že jste pomohla, že je klient spokojený, je to prostě nejvíc.“ – Radovat se z maličkostí.
5. „Nadbytek energie, se kterou se chci podělit s těmi, kteří ji nemají a potřebují. Motivací jsou i spokojení klienti, stejně jako jejich blízcí.“
6. „Zvyšovat kvalitu seniorských služeb i pro budoucí generace.“

Otázka č. 12 – Jakých cílů byste chtěl/chtěla dosáhnout ve své práci?



Graf č. 7 – Cíle

Zdroj: autorka výzkum

	Absolutní	Relativní
Kvalitní sociální pracovník	14	12 %
Uspokojení potřeb klientů	7	6 %
Sebevzdělávání	13	11 %
Vyšší pozice	7	6 %
Porozumění cílové skupině	2	2 %
Rozvoj klientů	2	2 %
Pomoc lidem	8	6 %
Zařídít spokojenost klientů	23	19 %
Dokázat více	2	2 %
Zlepšení služeb	22	18 %
Nemít syndrom vyhoření	3	3 %
Zlepšit kolektiv	6	5 %
Povědomí o práci v SS veřejnosti	6	5 %
Bez cíle	4	3 %
Celkem	119 osob	100 %

Tabulka 8 – Cíle

Zdroj: autorka výzkumu

Výše můžeme vidět cíle jednotlivých sociálních pracovníků. Nejčastější odpovědí bylo zařízení spokojenosti klientů (23x) či zlepšení jejich života v sociálních službách (7x). Další odpovědí, která byla často opakovaná, bylo zlepšení samotné služby (22x), zde respondenti vypsali např. modernizaci zařízení, zařízení lepších potřeb, změna vedení, zlepšení chodu organizace (často chaos), vyšší financování služby, aby sociální služba mohla nakoupit nové prostředky pro klienty, ale i zaměstnance, lepší komunikace mezi sebou či lepší propagace samotné organizace.

Mnoho lidí také vztáhlo odpověď přímo ke své osobě. Tedy seberealizace či sebevzdělávání (13x), chtějí být vzorem pro své podřízené, být dokonalí, oblíbení u klientů, mít potřebnou důvěru u klientů a moci s nimi trávit více času. Jednoduše řečeno, chtějí být kvalitními sociálními pracovníky (14x). Navíc by se chtěli stále vzdělávat a své zkušenosti předávat i novým zaměstnancům nebo klientům.

Objevují se i odpovědi, že žádné cíle nemají nebo že si je již všechny splnili. Myslím si, že v tomto případě bude pro tyto lidi velmi náročné posouvat se dál, rozvíjet se (v jakékoliv kategorii) nebo se snažit cokoliv zlepšit.

Povýšení na vyšší pracovní pozici se objevilo hned u 7 respondentů. U nich se objevilo i sebevzdělávání, dokázání něčeho většího. Tedy je vidět, že tito lidé pro to, aby se dostali na vedoucí pozici, něco dělají.

Otázka č. 13 – Jak se změnila Vaše motivace během Vašeho pracovního působení?

Tato otázka se opět týkala motivace sociálních pracovníků, ale tentokrát změn motivace během odpracovaných let. Nejčastější odpovědí bylo, že se motivace nezměnila buď vůbec, nebo minimálně. Objevují se ale i odpovědi o snížení motivace, ať již kvůli klientům, kteří se nesnaží, nebo zaměstnavateli, který neumí ocenit práci, zadává jí příliš mnoho, děláni přesčasů apod.

Narůstající mzda některých zaměstnanců jejich motivaci naopak zvýšila. Zvyšující mzda ale není jedinou motivací pro zaměstnance, některým stačí k lepší motivaci jen dobrý kolektiv a klienti, kteří se snaží dosáhnout nějakých cílů nebo seberozvoje.

Hned 4 respondenti odpověděli, že jejich největší změnou v motivaci je vzdělání, které nemají, ale chtějí si ho dodělat.

Samozřejmě, že se motivace i mění se zkušenostmi, praxí a větší zodpovědností sociálních pracovníků.

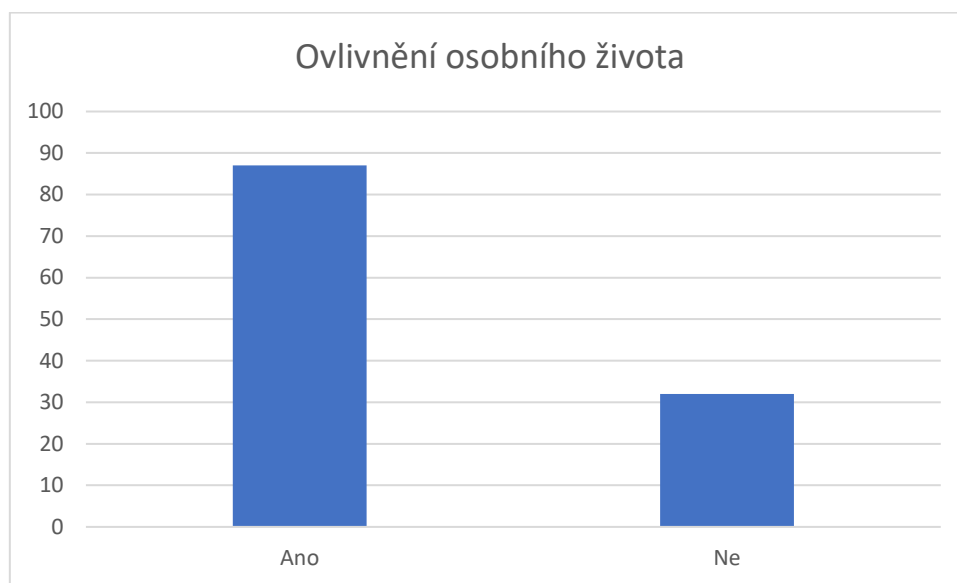
Zároveň se motivace změnila v různých cílech, které si sociální pracovníci dali. Snaží se proto své cíle zmenšit nebo alespoň snížit.

	Absolutní	Relativní
Snížení	12	10 %
Zvýšení	4	3 %
Finance	6	5 %
Praxe	4	3 %
Stejně	69	58 %
Menší cíle	4	3 %
Vzdělání	4	3 %
Bez odpovědi	16	13 %
Celkem	119 osob	100 %

Tabulka 9 – Změna motivace

Zdroj: autorka výzkumu

Otázka č. 14 – Ovlivnila Vaše práce Váš osobní život? Popřípadě jak?



Graf č. 8 – Ovlivnění osobního života

Zdroj: autorka výzkumu

Poslední otázkou byl dotaz na ovlivnění osobního života sociálního pracovníka. Jak je vidět na grafu, 32 lidí odpovědělo, že jejich práce neovlivnila jejich osobní život, zbytek (87) uvedl, že ano. Některé dost výrazně, buď pozitivně, nebo negativně.

Nejprve bych chtěla vyzvednout kladné ovlivnění, které si respondenti nesou do svého osobního života. Považují za pozitivní třeba změnu životních hodnot, větší váhy lidského života, starání se v rodině, protože nic není samozřejmost, praxe, která se v osobním životě hodí (např. u dětí, komunikace s nimi). Změna postoje k jednotlivým cílovým skupinám, jiný pohled na svět kolem nás. Být pozitivní a snažit se udělat lepší den, snaží se pomáhat i mimo práci. Přineslo jim to respekt ke starším lidem, jsou empatičtější, průbojnější, milují svoji práci, i přes veškerá negativa.

Za negativa udávají stálou práci (workoholismus), práci si nosí domů, nemají soustavně klid, klienti jim volají i mimo pracovní dobu, nemohou přestat přemýšlet nad tím, co by mohlo být lepší, a nad klienty obecně. Hodně je ovlivňuje i lítost, psychické i fyzické vyčerpání, občasná nespavost, stres, nervozita, negativní emoce či vztahy. Stěžují si na málo času stráveného v poklidu doma s rodinou, potřebují na rekonvalescenci více času (péče o sebe). Často se setkávají s tím, že je ostatní lidé žádají o pomoc či radu.

Práce s lidmi je velice náročná, jedna z respondentek uvádí, že jelikož denně pracuje s lidmi, v osobním životě je introvert, protože nechce přijít do kontaktu s dalšími.

Další respondentka uvádí, že ji nejvíce ovlivnila její role v práci, tedy role sociálního pracovníka, a její role doma = matka, často používá techniky, které má z práce, baví se jen o práci, s rodinou se baví sečtèle, bez důvěry apod.

	Absolutní	Relativní
Ano	87	73 %
Ne	32	27 %
Celkem	119 osob	100 %

Tabulka 10 – Ovlivnění osobního života

Zdroj: autorka výzkumu

4.2. Rozhovor

Rozhovor jsem měla pro informanty předem připravený, avšak, když začali mluvit i o něčem jiném, nezastavovala jsem je a nechala mluvit. Používala jsem tedy polostrukturovaný rozhovor.

Struktura rozhovoru je přiložená v příloze, viz přílohu č. 2.

Nejdříve jsem se informantů ptala, v jaké organizaci pracují, jak dlouho a na jaké pozici. Další otázkou bylo, co je jejich náplň práce, zde byly odpovědi delší, protože ani jeden z informantů nedělá pouze jednu věc, proto je jejich práce tak pestrá.

Náplň práce se mění podle cílové skupiny, protože třeba informantka Tereza M. pracuje s dětmi, velmi často jim musí sehnat lékaře, školy a všechnu ostatní dokumentaci. Naopak Zuzana, která pracuje s lidmi s postižením, je hlavně vedoucí pracovníků v sociálních službách a dělá dohled. Informantka č. 3 pracuje se seniory a provádí tak hlavně sociální šetření a terénní práci. Lucie A. se snaží svým klientům sehnat práci. Vít Č. je vedoucím chráněné kavárny, kde obstarává veškeré provozní věci, ale i dohled nad klienty apod.

Role informantů není nikdy jen jedna, protože všichni z nich nejsou pouze sociální pracovníci, ale i kolegyně/kolegové, podřízené i nadřízené, vedoucí. Jejich role se mění i s jejich klienty, ke kterým se často snaží být kamarádské apod. Lucie A. přímo popsala, jaké role ve své práci zastává a že se tyto její role mění podle lidí, se kterými komunikuje. Komunikuje tedy s úřady, s klienty, dále při dávání podpory klientům, mnoho dalších. Podobně to uvedla i Zuzana Z. Vít Č. není pouze sociální pracovník, ale i vedoucí kavárny Robinson, kde dělá veškeré věci týkající se provozu, shánění zakázek apod. V rozhovoru uvádí, že pokud je potřeba pomoci zaměstnancům, chodí i škrabat brambory, jeho role je tedy velmi pestrá.

Tereza M. a informantka 3 chodí vypomáhat i jako pracovnice v sociální službě, jejich role se zde tedy mění na roli ošetřovatelky.

Zvykání si na ostatní kolegy/kolegyně probíhalo u všech stejně, tedy bylo to v poklidu, i když s některými si sedli více, s některými méně, ale to je přirozené.

Všichni uvedli, že začátky byly náročné, v sociálních službách je totiž mnoho papírování, které má přesný postup, který se museli naučit, dále i práce s programy, ale i komunikace s cílovou skupinou. Další náročnost uvedli při snažení se spojit, tedy že každý z nich přemýšlí a dělá věci úplně jinak, proto ze začátku bylo těžké se sjednotit a být na „stejně vlně“.

Informantka Tereza M. u další otázky uvedla, že její role se změnila se změnou povolání, tedy když se z vychovatelky stala sociální pracovnící. Role Víta Č. se změnila s nástupem na pozici vedoucího kavárny. Podobně to bylo i u Lucie M. Š., která se ze sociální pracovnice stala vedoucí komunikace. Role všech sociálních pracovníků se stále mění, jak už jsem psala. Jak s cílovou skupinou, tak podle toho, kde se zrovna nachází a s kým komunikují.

Co Vám tato práce dává do Vašeho osobního života? Odpověď Terezy M., Zuzany Z. byly stejné, a to, že ta práce má smysl, vidí pokroky, také zkušenosti, a hlavně že si váží svého života a maličností v něm, které můžou ostatním přijít jako nesmysl. Lucie M. Š. uvedla, že jí její práce dává rovnováhu v životě. To, co dostala v životě, se snaží dát jiným, v tom vzniká rovnováha.

Ze své práce mají všichni informanti kladné pocity. Jelikož je jejich práce baví a vidí, že má smysl, tak se cítí dobře.

Cílem každého z nich je dosáhnout toho, aby byli především kvalitními sociálními pracovníky, dělali svoji práci dobře a aby jejich práce měla smysl. Lucie M. Š. uvedla, že jejím cílem je všechno udržet, tak jak je teď. Stabilizovat a rozvíjet službu, ve které pracuje. Dále by také chtěla, aby se všichni lidé (klienti i personál) cítili dobře, měli dobrou práci. Cíl Víta Č. je podobný. Jelikož pracuje jako vedoucí kavárny, jeho cílem je dosáhnout stabilizace podniku a zaměstnanců.

Ani jednu z informantek nic závažného neodrazuje. Jednou z odpovědí byla jen občasná komunikace s rodinami, která ne vždycky jde tak, jak by si informantka představovala. Předsudky veřejnosti ke klientům bývají také jedním z odrazujících faktorů.

V další otázce Zuzana Z. uvedla, že by se mohla snížit vzdálenost od domova, musí dojíždět, což je jí nepříjemné. Trápí ji také malé povědomí veřejnosti o jejich práci a o cílové skupině. Jinak většina informantů je ve své práci spokojena, i s kolektivem, vedením a prostředím, takže žádné změny ve své práci nepotřebují. Lucie M. Š. uvedla malé prostory organizace, nebo třeba připojení k internetu.

Na otázku, jak si myslí, že je jejich profese vnímána ve společnosti, byla nejčastější odpověď, že málokdo z veřejnosti si umí představit, co jejich práce obnáší, ale že se to pomalu lepší a lidé začínají nabývat povědomí o sociálních pracovnících a jejich náplni práce. Často jim pak společnost přidává uznání, že dělají takovou práci. Díky požadovanému vzdělání sociálních pracovníků je mnohem více lidí informováno.

Všichni z nich si myslí, že je určité jejich status ovlivněn cílovou skupinou.

V jejich práci jim nejvíce pomáhá kolektiv, vedení, ale hlavně pak rodina, manžel/přítel či přátelé. Zuzana Z. uvádí i klienty, kteří když spolupracují, její práci jí tím dost zjednoduší, protože pokud oni sami nechtějí, ona jim nemůže pomoci. Lucie M. Š. ještě doplnila, že jí velmi pomáhá, že všichni zaměstnanci mají stejný cíl a díky tomu se na všem dokážou dohodnout.

Informantka 3 a Tereza M. neměly zaměstnání v jiné sociální službě, ale posunuly se z pozice pracovnice v sociální službě na pozici sociální pracovnice. Vít Č. má zkušenost se stejnou organizací, ale v jiném městě. Lucie M. Š. vystříдалa hned několik pracovních pozic v Praze. Hlavní rozdíl uvádí právě město. I když je v Pardubicích také mnoho možností, s Prahou je to nesrovnatelné. V dalším srovnání popsala ještě jinou pracovní dobu a náplň práce.

Každý z informantů si ale vyzkoušel i jiné zaměstnání, Tereza M. uvádí, že dříve pracovala v České správě sociálního zabezpečení, kde vymáhala pohledávky. Její role zde byla „vymahačka“. Zuzana Z. dělala metodika na Krajském úřadu. Zde sice pracovala se stejnou cílovou skupinou, ale bez jakéhokoliv kontaktu s nimi. Její role zde byla spíše úřední. Informantka č. 3 vystříдалa hned několik zaměstnání zde i v zahraničí. V zahraničí působila jako au pair, a starala se o děti, tedy její role zde byla chůva. Lucie A. je vystudovaná sklářka a v tomto oboru dříve pracovala. Její role zde byla sklář. Lucie M. Š. si vyzkoušela roli prodavačky. Vít Č. vyzkoušel mnoho pracovních pozic a s nimi se měnila i jeho role.

Rozhovory s mými informanty byly velmi přínosné do mého výzkumu. Díky datům, které jsem z rozhovorů získala, mohu odpovědět na výzkumné otázky. Odpovědi na výzkumné otázky jsou zaznamenány v závěru.

5. Závěr

Každý člověk ve svém životě hraje nespočetně rolí, i když si je často ani neuvědomuje. Naše role se mění s prostředím, ve kterém se momentálně nacházíme, a tím, v jaké společnosti lidí se pohybujeme. V domácnosti zaujímáme roli matek, otců a ostatních členů, v práci jsme v roli zaměstnance. Statusy tyto role formulují a dávají jim různá práva a povinnosti, které se od nich očekávají, například pokud je naše role nakupující, status nás formuluje k povinnosti zaplatit za náš nákup. Podobně to funguje všude kolem nás.

Teoretická část se zabývá charakteristikou sociálních pracovníků, pracovníků v sociálních službách a rozdíly mezi nimi. S čímž souvisí následující kapitola, která se věnuje sociální práci.

Praktická část se skládá z metodologie a samotného výzkumu, který je shrnut do výzkumných závěrů. K výzkumu byly využity techniky dotazníků a rozhovorů s vybranými informanty. Důležitou úlohu ve výzkumu hrála jeho etika. Žádný z informantů neměl s položenými otázkami problém, někteří však odmítli uvést své jméno.

Cílem mé práce bylo formou výzkumu zjistit, jaké jsou statusy a role sociálních pracovníků a jak se tyto statusy a role mění v průběhu jejich profesního života. Dále jsem se zabývala cíli a motivací v jejich zaměstnání.

Ve svém výzkumu jsme si stanovila dvě výzkumné otázky:

Jaké jsou role a statusy sociálních pracovníků v jejich zaměstnání?

Jak se tyto role a statusy mění v průběhu jejich profesního života?

Z mého výzkumu je zřejmé, jaké jsou role sociálních pracovníků a jak se mění. Statusů a rolí sociálních pracovníků je hned několik. Základní rolí je tedy sociální pracovník, ale i administrátor, nadřízený a podřízený. Jejich role se mění podle skupiny, se kterou jsou momentálně v kontaktu, ale i s novými klienty, větší praxí, kterou mohou přenášet na nové zaměstnance, ale i cílovou skupinu. Informantům byl předložen dotazník, který se skládá z několika otázek. Ke každé z nich je vytvořen graf, který je detailněji popsán. Odpovědi respondentů se ve většině případů stejné cílové skupiny shodují.

V každém zaměstnání je významná motivace, která byla jednou z otázek jak v dotazníku, tak v rozhovoru. Dospěla jsem k závěru, že velmi důležitá je pozitivní zpětná vazba od klientů. Všichni dotazovaní se snaží, aby jejich klienti cítili radost, bezpečí a jistotu,

zároveň pro ně vytvářejí přátelské prostředí a atmosféru. Tyto vypsane body patří k nejdůležitějším i v otázce zaměřené na cíle.

6. Použitá literatura

1. Bates, F. L. 1956. Position, Role, and Status: A Reformulation of Concepts, *Social Forces* 4: 313–321.
2. Bourdieu, P. 1998. *Teorie jednání*. Praha: Karolinum.
3. Glumbíková K., J. Petrucijová 2020. Reflexe role emocí v morálním rozhodování v sociální práci s ohroženými dětmi a jejich rodinami, *Sociální práce* 5: 57–68.
4. Goffman, E. 1999. *Všichni hrajeme divadlo*. Praha: Studio Ypsilon.
5. Gulová, L. 2011. *Sociální práce*. Praha: Grada Publishing, a.s.
6. Jandourek, J. 2001. *Sociologický slovník*. Praha: Portál.
7. Jandourek, J. 2012. *Slovník psychologických pojmů*. Praha: Grada Publishing, a.s.
8. Janebová, R., L. Musil 2007. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc. *Sociální práce* 1: 50-61.
9. JCOMM 2021. O profesi pracovník v sociálních službách. Dostupné z: <https://vzdelavaniivsem.cz/novinky/385-o-profesi-pracovnik-v-socialnich-sluzbach> [01. 08. 2021].
10. Juřeníková, P. 2019. Kvalitativní výzkum. Dostupné z: https://is.muni.cz/do/rect/el/estud/lf/js19/metodika_zp/web/pages/07-kvantitativni.html?fbclid=IwAR1Q4Yb0hTSxleBKhUIGb1MPrPu9gRd-BWx8UJtfyT8BB6WEvr5u_4V-pxM [30. 03. 2022].
11. Keller, J. 1995. *Úvod do sociologie*. Praha: SLON
12. Keller, J. 2018. Status a role. *Sociologický slovník*. Dostupné z: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Status> [01. 08. 2021].
13. Kubánková, I. 2017. *Prožívání profesní role sociálního pracovníka v naší společnosti vybranými sociálními pracovníky*. Brno: Katedra sociální politiky a sociální práce. Dostupné z: <https://is.muni.cz/th/pl6t3/Diplomova-prace-Iva-Kubankova.pdf> [01. 02. 2022].
14. Kunhartová, M. 2022. *Charakteristika kombinovaného postižení*. Dostupné z: <https://sancedetem.cz/charakteristika-kombinovaneho-postizeni> [03. 03. 2022].
15. Linton, R. 1936. *The Study Of Man: an Introduction*. New York: Appleton Century Crofts, Inc.
16. Mertová, P. 2014. *Mezioborová praktická studia*. Brno: Masarykova Univerzita.
17. MPSV 2001. *Koncepce vzdělávání pracovníku v sociálních službách*. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/1864299/KONCEPCE_VZD%C4%9AL%C3

- [%81V%C3%81N%C3%8D PSS.pdf/ef452b1d-6091-236b-3511-01b6afe7eb8b](#) [18. 3. 2022].
18. Navrátil, P. 1998. Sociální práce jako sociální konstrukce, *Sociologický časopis* 34: 37-50.
19. Navrátil, P. 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman.
20. Novotná, H., O. Špaček, M. Šťovíčková Jantulová (eds.) 2019. *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Univerzita Karlova: Fakulta humanitárních studií.
21. Papayová, K. 2021. Sociální pracovník a jeho role. ~~Věčka sociální služby~~. Dostupné z: <https://www.senior-care.cz/socialni-pracovnik-a-jeho-role/?fbclid=IwAR34Pmn24OkXWk3-zQya1ihFm-P6vzZrkwXy81vLf-tW08shPS36BAir7vE> [02. 08. 2021].
22. Petráň, T. 2011. *Ecce Homo: Esej o vizuální antropologii*. Pardubice: UPCE.
23. Růžička M., P. Vašát 2011. Základní koncepty Pierra Bourdieu: pole – kapitál – habitus, *Antropowebzin* 2: 129–133. Dostupné z: <http://www.antropoweb.cz/cs/zakladni-koncepty-pierra-bourdieu-pole-kapital-habitus> [27. 03. 2022].
24. Šanderová, J. 2004. *Sociální stratifikace: problém, vybrané teorie, výzkum*. Praha: Karolinum.
25. Teicher M. I. 1951. *Anthropology and Social Work*. Human Organization 10: 22–34.
26. Vydalo statutární město Pardubice 2021. *Komunitní plán sociálních a souvisejících služeb města Pardubice na období 2021–2025*. Dostupné z: [komunitni-plan-socialnich-a-souvisejicich-sluzeb-2021-2025.pdf \(pardubice.eu\)](#) [27.3. 2022].
27. Zákon pro lidi 2006. *Zákon o sociálních službách*. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast8> [03. 08. 2021].

7. Přílohy

7.1. Příloha č.1 – Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Nikola Sandnerová a jsem studentkou sociální a kulturní antropologie na univerzitě v Pardubicích. Tento dotazník jsem vytvořila ke své závěrečné bakalářské práci, která se týká sociálních pracovníků, jejich rolí a statusů. Dotazník je zcela anonymní. Pokud je to tedy možné, chtěla bych Vás poprosit o jeho vyplnění.

Předem velice děkuji.

Statusy a role sociálních pracovníků

1. Vaše pracovní pozice je sociální pracovník, nebo pracovník v sociálních službách?
 - a. Sociální pracovník
 - b. Pracovník v sociálních službách
 - c. Jiné, uveďte prosím jaké. Jak Vaše pozice souvisí se sociální prací?

2. Jste:
 - a. Muž
 - b. Žena

3. S jakou cílovou skupinou pracujete?

4. Vaším zaměstnavatelem je:
 - a. Příspěvková organizace státu či samosprávy
 - b. Soukromá organizace
 - c. Nezisková organizace

5. Jak dlouho na dané pracovní pozici působíte?
 - 5.1. Jak dlouho (včetně předchozích pracovních působení) se sociální práci věnujete (mimo studia)?

6. Máte zkušenost i s jinou cílovou skupinou? Pokud ano, uveďte prosím, s jakými skupinami a jak se práce s ní (nimi) liší.
 - a. Ano
 - b. Ne

Rozdíly:

7. Vyžaduje Vaše práce neustálé vzdělávání?
 - a. Ano
 - b. Ne

8. Máte zkušenosti s jiným zaměstnavatelem? Pokud ano, uveďte prosím, v čem se práce liší?
 - a. Ano
 - b. Ne

Rozdíly:

9. Jaká je náplň Vaší práce s uživateli služeb? Uveďte prosím minimálně 3 agendy, kterým se věnujete nejvíce.

10. Jaká je Vaše motivace v této práci?

11. Jakých cílů byste chtěl/chtěla ve své práci dosáhnout?

12. Jak se změnila Vaše motivace během Vašeho pracovního působení?

13. Ovlivnila/ ovlivňuje Vaše práce Váš osobní život? Pokud ano uveďte prosím jak nebo v čem.
 - a. Ano, uveďte prosím jak:
 - b. Ne
 - c. Jiná odpověď:

7.2. Příloha č. 2 – Struktura rozhovoru

Současná pracovní pozice

1. V jaké organizaci pracujete a jak dlouho na této pozici působíte?
2. Co je náplň Vaší práce?
3. Jakou roli zastáváte ve Vaší tehdejší práci?
4. Zastáváte ve své práci i více rolí?
5. Jak vzpomínáte na začátky ve Vaší práci? Jak jste si na sebe s kolegy/podřízenými vzájemně zvykali?
6. Co pomohlo a nepomohlo při adaptaci s kolegy?
7. Jaká je Vaše role v týmu a změnila se role v průběhu práce?

Osobní hodnocení / přínosy a úskalí

8. Co Vám tato práce dává do Vašeho osobního života?
9. Jaké pocity ze své práce máte?
10. Jaké jsou Vaše cíle ve Vaší práci?

11. Odrazuje Vás něco na této práci?

12. Co by se ve Vaší práci mohlo změnit, abyste se v práci cítil/a lépe?

Pozice sociálního pracovníka na pracovní pozici

13. Jak je podle Vás práce sociálního pracovníka vnímána ve společnosti?

14. Myslíte si, že může být Váš status ovlivněn cílovou skupinou nebo formou organizace?
(nezisková...)

15. Co Vám ve Vaší práci nejvíce pomáhá (uznání, víra, kolektiv...)?

Srovnání různých zaměstnání

16. Měla jste jiné zaměstnání v jiné sociální službě? Pokud ano, jaký byl rozdíl?

17. Měla jste zaměstnání i v jiném oboru? Jaká byla Vaše role zde?

7.3. Příloha č.3 – Rozhovor Zuzana Zapletalová

Současná pracovní pozice

1. V jaké organizaci pracujete a jak dlouho na této pozici působíte?

Takže pracuji na v Barevných domkách v Hajnici, a pracuju tady asi 9 měsíců, ale jinak asi od roku 2020.

2. Co je náplní Vaší práce?

Dělám tady sociální pracovníci, ale jsem i vedoucí rehabilitace a ještě vedu sociálně terapeutickou dílnu ve Dvoře.

3. Jakou roli zastáváte ve Vaší nynější práci?

No určitě sociální pracovnice, kolegyně, jelikož mám pod sebou i hodně lidí, tak nadřízená a vedoucí, jestli je v tom teda rozdíl haha. Ale samozřejmě ty moje role se mění s lidma se kterýma zrovna mluvím.

4. Zastáváte ve své práci i více rolí?

No to už jsem asi rozpověděla v předchozí otázce, nic jiného mě nenapadá.

5. Jak vzpomínáte na začátky ve Vaší práci? Jak jste si na sebe s kolegy/podřízenými vzájemně zvykali?

No papírování bylo hodně, takže jsem se to musela učit, ale jinak všechno bez problému.

6. Co pomohlo a nepomohlo při adaptaci s kolegy?

No bylo super, že hned na začátku vlastně jsme si řekli, co a jak bude, jak to bude vypadat a tak, každá z nás má svoje silné stránky, a proto je děláme a snažíme se pomoci si navzájem. Super je taky naše společné rozhodování, takže se vždycky shodneme na nějakém závěru a

nemusíme pak řešit problémy. Jo, ještě asi praxe, někdo měl větší v tomhle, druhý v tomhle, takže jsme si mohli pomáhat.

7. Jaká je Vaše role v týmu a změnila se role v průběhu práce?

Tak jsem kolegyně a jakoby tím, že jsme si stanovili, jak to bude tady u nás fungovat, tak se asi nijak nezměnila, snažím se pomoci ostatním, a oni zase mně.

Osobní hodnocení / přínosy a úskalí

8. Co Vám tato práce dává do Vašeho osobního života?

Co mi moje práce dává, no určitě to, že má smysl, pohled na svět úplně jinak, jo, tím, že se dívám na postižený, tak si víc vážím svého života a zdraví, taky to, že mám kontrolu sama nad sebou, což jako je pro nás úplně normální, ale právě se setkávám s tím, jak je to důležité.

9. Jaké pocity ze své práce máte?

Dobré, haha. Já mám vždycky radost z toho, když se klienti někam posouvají a že prostě ta práce má smysl a někomu udělá radost. Hm, ještě možná, že se taky cítím potřebná pro někoho, kdo to potřebuje.

10. Jaké jsou Vaše cíle ve Vaší práci?

No, tak určitě dosáhnout toho, aby klienti měli, co chtějí, třeba jako když se snaží osamostatnit nebo najít si práci, tak právě se jim snažím pomoci, zařídit to, no, aby byli šťastný. Ještě mě asi napadá, že se snažím i o to, aby ten náš tým, co máme, byl takhle super i dál, a aby i ty kolegyně byly spokojeny a dobře se jim se mnou pracovalo. Jo, ještě asi aby tu po mě prostě něco zůstalo, že to nebylo zbytečný.

11. Odrazuje Vás něco na této práci?

No asi jediný, co mě napadá, tak občas ta komunikace s některými rodinami je prostě náročná, když nechtějí spolupracovat, ale jinak asi nic. Ta práce mě strašně baví a naplňuje, líbí se mi i ty výzvy, co tu jsou občas, haha. Jsem hrozně ráda za tu komunikaci s kolektivem a jejich podporu, protože to je hodně důležitý.

12. Co by se ve Vaší práci mohlo změnit, abyste se v práci cítila lépe?

No asi kdyby byla blíž od domova, každé ráno totiž dojíždím skoro 50 km, tak to je blbý, ale stojí to za to, jinak pak mě ještě napadá, asi aby byla veřejnost lépe informovaná a aby se lidi chovali líp k postiženým, občas je to fakt děs. Například, když jsem byla s klientem na úradě, tak i když byl svéprávný, tak ta úřednice mluvila na mě, a ne na něj, a to mi přijde hrozný, prostě že se s nimi nechtějí bavit a tak.

Pozice sociálního pracovníka na pracovní pozici

13. Jak je podle Vás práce sociálního pracovníka vnímána ve společnosti?

Jako teď už je to určitě lepší než dřív, myslím, že dost pozitivně nás vnímají a u některých lidí je vidět i uznání. Hodně mých známých, když se zeptají, tak je to pro ně jedna velká záhada, moc tomu nerozumí no, haha.

14. Myslíte si, že může být Váš status ovlivněn cílovou skupinou nebo formou organizace? (nezisková...)

Určitě.

15. Co Vám ve Vaší práci nejvíce pomáhá (uznání, víra, kolektiv...)?

Tak v práci jako takový asi hlavně kolegyně, protože když je opravdu potřeba, tak umíme dát hlavy dohromady a prostě si pomoci. Určitě ale i naše paní ředitelka, je totiž skvělá! No a doma pak určitě partner, nemá to se mnou jednoduchý, haha, hodně tahám práci domů i ty osudy těch klientů a často pak jsem náladová a tak. Pak i rodina, která mě vždycky povzbudí.

Jo, ještě určitě klienti, když spolupracují a fakt se snaží, tak je to super pohled, hlavně bez toho, aby oni chtěli, já nic nedokážu, takže je super, když opravdu chtějí a snaží se.

Srovnání různých zaměstnání

16. Měla jste jiné zaměstnání v jiné sociálních službě? Pokud ano, jaký byl rozdíl?

Ne, to nemám.

17. Měla jste zaměstnání i v jiném oboru? Jaká byla Vaše role zde?

Jo, dělala jsem na Krajském úřadu metodika sociální služby. Taky jsem řešila problémy postižených. Tady byl asi největší rozdíl v tom, že jsem neměla ten přímý kontakt s těmi lidmi, a tak člověk nevidí žádné ty pokroky nebo výsledky, prostě takové o ničem, taky jsem vlastně neměla žádnou praxi a tak. Takže tady byla moje role spíše taková úřednice.