

# **Osobnost pomáhajícího jako jeden z nástrojů sociální práce**

Renáta Vančiková

---

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: **Renáta VANČÍKOVÁ**  
Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Osobnost pomáhajícího jako jeden z nástrojů sociální práce**

Zásady pro vypracování:

**Analýza literárních pramenů a zpracování teoretických východisek**

**Příprava výzkumu, výběr a charakteristika výzkumného souboru**

**Provedení výzkumu**

**Zpracování a vyhodnocení výsledků výzkumu**

**Přijetí odpovídajících závěrů**

**Doporučení pro praxi**

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

**SMÉKAL, V., Pozvání do psychologie osobnosti: člověk v zrcadle vědomí a jednání, Brno:**

**BARRISTER & PRINCIPAL, 2002, ISBN 80-85947-80-3**

**CULLEY, S., BOND, T., Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii: dovednosti a strategie pro zvyšování kompetence v pomáhajících profesích, Praha: Portál, 2008**

**ISBN 978-80-7367-452-6**

**SCHMIDBAUER, W., Psychická úskalí pomáhajících profesí, Praha: Portál, 2000, ISBN 80-7178-312-9**

**NYKL, L., Pozvání do Rogersovské psychologie: Přístup zaměřený na člověka, Brno: BARRISTER & PRINCIPAL, 2004, ISBN 80-86598-69-1**

Vedoucí bakalářské práce:

**Mgr. Helena Řeháčková**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

**18. února 2009**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**15. května 2009**

Ve Zlíně dne 18. února 2009



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.  
*děkan*

L.S.

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<sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prozrazujícímu 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<sup>2)</sup>;
- podle § 60<sup>3)</sup> 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<sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užit 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 10.5.2009



*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, § 4/b Zveřejňování závěrečných prací:*

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

*(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdání uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlédnutí 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 odfotovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnožování.*

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledky 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, učí-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 vzdělávacímu 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 náhrady chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užití 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 přiměřeně kvýší výdělkem dosaženého žákem nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce „Osobnost pomáhajícího jako jeden z nástrojů sociální práce“ se zabývá osobností pomáhajícího, a jejím vlivem na interakci v rámci sociální práce. Práce v pomáhajících profesích je náročná a vysoké požadavky jsou kladeny nejen na stránku vědomostní, ale také na stránku sociálně osobnostních vlastností. Práce se věnuje roli pomáhající osobnosti a významu jejího rozvoje. V praktické části analyzuje názory studentů na tuto oblast.

Klíčová slova: sociální práce, osobnost, osobnost pomáhajícího, vlastnosti, sebepoznání

## **ABSTRACT**

Bachelor thesis "Helping Personality as One of the Tools of Social Work" deals with helping personality and its interaction within the framework of social work. Work in help assisting jobs is demanding and high demands are placed not only on aspect of knowledge but also on aspect of socially personal character. Thesis has its main focus on the role of helping personality and signification of its development. The final part analyzes opinions of students on this area.

Keywords: social work, personality, help entity, character, self-knowledge

Na tomto místě bych ráda poděkovala Mgr. Heleně Řeháčkové, za její odborné a nápomocné vedení a cenné rady, které mi při zpracování velmi pomohly. Dále bych chtěla poděkovat všem, kteří se jakýmkoliv způsobem podíleli na vzniku této bakalářské práce, zvláště pak mým spolužákům, kteří byli ochotni věnovat mi svůj čas a své myšlenky při realizaci výzkumu.

## Slova moudrých

*Kdo jednou našel sám sebe, ten už napříště nemůže v tomto světě nic ztratit. A kdo jednou pochopil člověka, který je v něm ukryt, ten chápe i všechny ostatní lidi.*

*Stefan Zweig*

*Empatie je ochota naladit se na pocity ostatních lidí,  
všímat si jejich nevyslovených přání a rozumět jejich potřebám.*

*Thérese Jacobs-Stewartová*

*Vzdělání je schopnost porozumět druhým.*

*Johann Wolfgang von Goethe*

*Včera jsem byl chytrý, proto jsem chtěl změnit svět. Dnes jsem moudrý,  
proto měním sám sebe.*

*Neznámý autor*

*Znát jiné je moudrost. Znát sám sebe je ještě větší moudrost.*

*Lao-č*

*Cílem života je sebezdokonalování a naším posláním je zdokonalovat sami sebe.*

*Oscar Wilde*

*Jediný člověk, před kterým se neschováme, jsme my sami.*

*Proto stojí za to se trochu poznat.*

*Neznámý autor*



# OBSAH

<b>ÚVOD.....</b>	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>12</b>
<b>1 OSOBNOST .....</b>	<b>13</b>
1.1 VLASTNOSTI OSOBNOSTI.....	15
1.1.1 Charakter a postoje.....	15
1.1.2 Temperament a schopnosti.....	16
1.1.3 Inteligence a tvořivost .....	17
1.1.4 Emoce a motivace .....	17
<b>2 OSOBNOST POMÁHAJÍCÍHO V SOCIÁLNÍ PRÁCI .....</b>	<b>19</b>
2.1 SOCIÁLNÍ TERAPIE .....	19
2.2 OSOBNÍ PŘEDPOKLADY PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI .....	23
2.2.1 Autenticita .....	24
2.2.2 Akceptace .....	25
2.2.3 Empatie .....	26
<b>3 OSOBNÍ ZRALOST A VNITŘNÍ STABILITA .....</b>	<b>29</b>
3.1 SEBEPOZNÁNÍ A SEBEVÝCHOVA OSOBNOSTI .....	30
3.2 PROCES SEBEPOZNÁNÍ .....	33
3.3 SHRNUÍ.....	34
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>35</b>
<b>4 VÝZKUM.....</b>	<b>36</b>
4.1 CÍL VÝZKUMU .....	36
4.2 CÍLOVÁ SKUPINA .....	36
4.3 VÝZKUMNÁ METODA.....	36
4.3.1 Sběr dat.....	36
4.4 VÝSLEDKY VÝZKUMU .....	37
4.4.1 Osobnost jako prvek sociální práce a její kompetence.....	39
4.4.2 Zkušenost se sebepoznáním .....	41
4.4.3 Informace o sebepoznání a jejich dostatečnost .....	46
4.4.4 Prohloubení sebepoznání a jeho proces .....	47
4.5 SHRNUÍ VÝZKUMU .....	49
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>51</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>52</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>55</b>
<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>56</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>57</b>

## ÚVOD

Téma své bakalářské práce jsem si vybrala na základě osobního zájmu zjistit, jakou roli hraje osobnost pomáhajícího člověka v sociální práci a jaké její osobnostní vlastnosti se podílejí na vzájemném vztahu pomáhající osoby, a toho, komu je pomoc poskytována. Zajímalo mě, co si studenti studující obor Sociální pedagogika a rozšiřující si své vědomosti v oblasti sociální práce, myslí o vlivu osobnosti nejen všeobecně, ale i konkrétně, jaké zkušenosti mají s poznáním své vlastní osobnosti. Jelikož se sociální práce vyvíjí podle individuálních potřeb člověka a je směřována k odstranění vzniklých nedostatků a k předcházení jejich vzniku, je na pomáhající osobnosti splnit úkol přímého působení na člověka i jeho okolí. Cílem pomáhajícího v sociální práci je seznámit se s osobností člověka a jeho životní situací a poskytnout mu tak odpovídající pomoc.

Při řešení těchto životních problémů se však sami pomáhající neubrání konfrontaci sami se sebou a mohou zažívat stejné pocity jako jejich klienti. Je pak velmi těžké poskytnout odpovídající pomoc, pokud sám pomáhající nedokáže se svými pocity, případně prožitými traumaty pracovat. Chce-li člověk pomáhat, měl by mít určité předpoklady. Měl by o těchto předpokladech nejen vědět, ale je i účinně a neustále rozvíjet a zdokonalovat. A tak i v sociální práci platí skutečnost vyjádřená slovy „Chceš-li uzdravovat jiné, uzdrav nejdřív sám sebe.“ Platí, že chceme-li se zabývat osobností druhých nezaujatě, musíme se dobře vyznat ve své vlastní osobnosti, abychom tak mohli odstranit nebo alespoň kontrolovat sklony, které vedou k tomu, že osobnost druhého člověka, buď zcela nepřijímáme, nebo, vidíme zkresleně.

V sociální práci je osobnost důležitým nástrojem odborného působení a jedním z požadavků je i zaměření na zralost a kvalitu vlastní osobnosti. Nové nároky na vedení sociální práce a funkci sociálního pracovníka vedou k jeho větší zátěži na psychickou i fyzickou stránku. Aby nedocházelo k ohrožení funkčnosti tohoto nástroje sociální práce, je pro osobnost pomáhajícího přínosem, pokud se sám dobře zná, dokáže znát nejen své klady, ale i to, co je pro něj nepřijatelné, a pokud to ví, může s těmito informacemi lépe pracovat a tak pozitivně ovlivňovat vývoj své práce ke spokojenosti své i těch, kterým svou osobnost poskytuje.

Každý člověk si v životě prochází dobrými i špatnými zkušenostmi, které mají na jeho osobnost vliv. To, jak dokážeme s těmito získávanými zkušenostmi během svého života

pracovat, nám určuje míru spokojenosti či nespokojenosti v životě. Ať už sedíme na straně pomáhajícího nebo toho, komu má být pomoheno, vždy jsme něčím ovlivněni a to se prolíná i do roviny naší budoucí spolupráce. Proto jsem se rozhodla, téma své bakalářské práce zaměřit na osobnost pomáhajícího, která je důležitým prvkem této sociální interakce. Na důležitost role osobnosti takto pomáhajícího a jeho vlastního sebepoznání. Chci poukázat na to, co si studenti, ať už činní v pomáhající oblasti nebo zatím se na ni připravující, či si jen rozšiřující vzdělání, myslí o vlivu osobnosti na vykonávanou práci, jak dobře znají sami sebe a zda jsou pro ně získané informace o osobnosti a sebepoznání dostačující. Nejprve objasňuji, co všeobecně rozumíme pod pojmem osobnost člověka a pak následně pojednávám o osobnosti pomáhajícího. Popisuji její vlastnosti a jejich užití v praxi, ukazují na potřebu sebepoznání a sebevzdělávání, které ovlivňuje výkon pomáhajícího a napomáhá k jeho osobní vyrovnanosti.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 OSOBNOST

V této bakalářské práci se budu zabývat osobností člověka, který se rozhodl pracovat v oblasti sociální práce. Je tedy na místě, si nejdříve definovat, co je to osobnost.

Osobností se člověk nerodí, ale stává. Stává se jí v době, kdy se u něho (již v raném dětství) vytváří organizace a fungování psychiky a dále se pak z tohoto základu utváří po celý zbytek života jedince. Osobnost je jednou z nejsložitějších skutečností, a právě proto se jí zabývá celá řada věd.

- Filozofie chápe osobnost člověka jako složitou jednotu organismu a vlivů prostředí a zdůvodňuje její zásadní odlišnost od věci.
- Sociologie považuje osobnost za prvek společenských skupin a za nositele i zprostředkovatele kulturních tradic.
- Etika zkoumá jednání osobnosti z hlediska mravní hodnoty, zabývá se tím, jaké jednání je mravně dobré a zlé.
- Pedagogika chápe osobnost jako východisko, podmínku a cíl výchovy.
- Psychologie obecně chápe osobnost jako jednotu psychických procesů, stavů a vlastností, souhrn vnitřních určujících faktorů prožívání a chování. Dle definice Eysencka (In Smékal, 2002, s. 32) je osobnost „*více či méně stabilní a trvalá organizace charakteru, temperamentu, intelektu a těla osoby, která determinuje její jedinečné přizpůsobení prostředí*“. Charakter organizuje její více či méně stabilní a trvalý systém aktivního jednání (vůle); temperament její více či méně stálý a trvalý systém chování (emoce); intelekt její více či méně stálý a trvalý systém poznávacího chování (inteligence); tělo její více či méně stálý a trvalý systém tělesné stavby a neurotické výbavy (In Smékal, 2002).

Osobnost je popsána jako měnící se zdroj chování, identity a jedinečnosti každé osobnosti. Psychologie osobnost považuje za relativně stálou, ale současně procházející vývojem. Každý člověk se během svého života mění, na základě získaných zkušeností, dochází k formování jeho osobnosti. Za osobnost je považován člověk se všemi psychickými, biologickými a sociálními znaky. Utváří se zejména ve společnosti a v mezilidských vztazích a zde se také osobitě projevuje zejména prostřednictvím rozhodování, v hodnotové orientaci, ve směru a ukotvení života. „Člo-



*věk je osobností tehdy, když má svou tvář, když je autorem svých činů, když nekopíruje a nenapodobuje, ale když zodpovědně stojí za tím, co dělá, když jedná s vědomím důsledků svých činů“* (Smékal, 2002, s. 28).

- V rámci sociální práce je jistě podstatné vidět osobnost jako významný prvek společenství lidí. Zajímavý je pohled Zeigarnikové (In Smékal, 2002, s. 18): *„Stát se osobností – znamená zaujmout určitou životní, především mravní, pozici, v dostatečné míře si uvědomit a nést důsledky za tuto pozici; potvrzovat ji svými činy, skutky, dílem, celým svým životem. A přestože je tato intimně osobní a hluboce emotivní pozice vybudována subjektem a náleží mu, patří i společnosti, je produktem a současně příčinou pohybu společenských vazeb. Proto, jak uvádí dále Smékal (2002) setkání, kořeny osobnosti, její hodnota a také dobré či špatné vzpomínky na ni se konec konců určuje tím společenským, mravním významem, který konkrétní člověk jako osobnost skutečně potvrzuje nebo potvrdil svým životem.*

Člověk má tak vedle podstaty i přirozenost, a ta je biologická a společenská, neboť člověk se rodí jako organismus a společenskou bytostí se stává v procesu *socializace*<sup>1</sup> (Smékal, 2002).

Systémové pojetí osobnosti zdůrazňuje, že osobnost je individualizovaný systém psychologických procesů, stavů a vlastností, které vznikají působením výchovy a prostředí, a také přetvářením vrozených vnitřních podmínek bytí člověka, určují a řídí předmětné činnosti jedince, jeho sociální styky a duchovní vazby (Smékal, 2002). Výstižně řečeno, osobnost je výsledkem volby či výběru významných souborů životních podmínek a zobrazováním takto vytvořených jednotek do uvědomování i jednání.

Proces utváření osobnosti vyplývající z Adlerovy individuální psychologie tvrdí, že *„osobnost není něco, co máme, nebo co jsme. Je to, co děláme, jsme-li ve společnosti jiných. Je to činnost, nikoli vlastnost“* (In Smékal, 2002, s. 21). Adler zdůrazňuje schopnost lidí utvá-

---

<sup>1</sup> Socializace je proces, během kterého se jedinec začleňuje do společnosti. Jde o vývoj lidské osobnosti, k níž patří osobní individualita, která jedince odlišuje od okolí, ale také sociální charakter. Probíhá-li úspěšně, individuum má v sobě zakotveny sociální normy, hodnoty, vystupování, ale také společenské role svého společenského a kulturního okolí (Jandourek, 2007).

řet svůj vlastní osud, v úsilí o realizaci plnohodnotného života, v překonávání základních pudů a nepříznivých vlivů prostředí, zdokonalováním sebe sama a okolní svět pomocí sebeporozumění.

Osobnost vyjadřuje jednotu a úplnost lidského života, osobního plánu a životního způsobu jedince. Osobnost je tím, co bylo vytvořeno na základě vnitřních faktorů, dědičnosti a genetických předpokladů, vnějších faktorů výchovy a socializace, a také zejména díky sebeutváření, sebevýchovy. Osobnost člověka je tedy měnícím se celkem vlivem stálých i proměnných činitelů, které vedou k tomu, aby se člověk stával sám sebou a dokázal se pružně přizpůsobit novým podmínkám (Nakonečný, 1998).

## 1.1 Vlastnosti osobnosti

Psychické vlastnosti osobnosti lze rozdělit na ty, které jsou vrozené a ty, které jsou vlastnostmi získanými, které vznikly v rámci vývoje člověka. Vznik získaných vlastností je dán těmi vrozenými, a tak v průběhu jedincova života dochází ke změnám a utváření jednotlivých vlastností osobnosti. Dále se tedy podívejme na jednotlivé vlastnosti osobnosti.

### 1.1.1 Charakter a postoje

*Charakter* (nebo také povaha) je souhrn psychických vlastností osobnosti, které se zakládají na jejím morálním přesvědčení a projevují se v mravní stránce jejího chování a jednání. K základním charakterovým vlastnostem dle Nakonečného (1999) patří:

- souhrn zásad, postojů a názorů na otázky jako původ a smysl bytí, existenci člověka, na jeho místo ve světě, na smysl života. Náзор na tyto otázky pak ovlivňuje názor na každodenní problémy.
- mravní charakterové vlastnosti - patří sem charakternost, zásadovost, pevnost, vyrovnanost, na druhé straně bezcharakternost, bezzásadovost, nestálost, nespolehlivost.
- pracovní charakterové vlastnosti - patří sem svědomitost, smysl pro povinnost, důkladnost, přesnost, pořádkumilovnost, ale i lenivost a nesvědomitost.

- vztah k jiným lidem, ale i vztah k sobě samému, jako je sebedůvěra, sebeúcta, sebekontrola a sebekritičnost, ale třeba i sebepodceňování.

Souhrnně pod pojmem charakter označujeme tu složku osobnosti, která se projevuje v jednání člověka. Charakterové vlastnosti ovlivňují vztah člověka k druhým lidem, k práci, k prostředí, k sobě samému.

**Postoj** je relativně ustálená tendence reagovat určitým způsobem na jednotlivé podněty. Úzce souvisí s charakterem osobnosti a její hodnotovou orientací. Postoj je během života relativně ustálený systém pozitivních nebo negativních hodnocení určitých předmětů, jevů, situací, osob apod. V tomto systému hodnocení je zastoupena rozumová, citová, ale i neuvědomělá složka, která způsobuje, že si svůj postoj mnohdy nedovedeme rozumově vysvětlit. Postoj se promítá do jednání a chování člověka tak, že dopředu předurčuje kladnou nebo zápornou reakci na určité podněty (Nakonečný, 1999). Postoje můžeme rozdělit na:

- **Přesvědčení** nebo názor, ve kterém převládá vědomostní složka. Na rozdíl od předsudku se vždy utváří vědomě. Vyjadřuje kladný nebo záporný názor na předmět či situaci. Přesvědčení vyjádřené slovy obvykle nazýváme mínění.
- **Předsudek** což je postoj, ve kterém převládá rozumovými důkazy nepodložená složka. Je obvykle zaměřený proti někomu nebo něčemu bez přesvědčivých, logických argumentů. Předsudek často vzniká neopodstatněným zobecněním, když se jedna špatná zkušenost zobecní a vznikne předsudek proti celku.

Člověk se s postoji nerodí, postoje se utvářejí během nabírání životních zkušeností, zejména jako důsledek opakovaných reakcí, dojmů, citění a chování. Postoje tvoří významnou součást charakteristiky osobnosti, jejich poznání do určité míry umožňuje předvídat chování člověka v některých situacích.

### 1.1.2 Temperament a schopnosti

**Temperament** je označení pro celou skupinu vlastností, temperamentových kvalit, které jsou na sobě nezávislé, to znamená, že přítomnost jedné z nich neznamena nutně ani přítomnost, ani nepřítomnost druhé či třetí. Temperament označuje celkové citové ladění

osobnosti a zahrnuje i způsob citové a volní vzrušivosti, reaktivity a aktivity. Jde o vyjádření, popis celkového stylu prožívání a jednání osobnosti (Říčan, 2007). Temperament osobnosti se podílí na způsobu chování a hodnocení přicházejících podnětů.

**Schopnosti** jsou vnitřní předpoklady k plnění různých úkolů, které jedinec získává učním, ke kterému vedle každodenních zkušeností patří zejména vzdělání. Vrozené předpoklady k osvojení se nazývají vlohami a mimořádně vyvinuté schopnosti nadáním. Dále můžeme schopnosti rozdělit také na vědomosti a dovednosti. Vědomosti označují zásobu informací, dovednosti pak způsobilost uplatňovat je v praxi (Nakonečný, 2004).

### 1.1.3 Inteligence a tvořivost

Pro zvládnutí celé řady úkolů je nutné přemýšlení, jež je dáno inteligencí, což je různě vyvinutá způsobilost myslet, chápat a řešit problémy. Je to schopnost učit se a dané využívat v praxi. Inteligence se projevuje ve sdělování významu slov, ve vyjadřovacích schopnostech, zvládnutí početních operací, prostorové představivosti, logickém myšlení či v usuzování, vnímavosti a paměti (Nakonečný, 2004). Plháková (In Říčan, 2007) uvádí rozdělení inteligence na *intrapersonální* projevující se jako schopnost rozumět sobě samému, chápat své myšlenky, emoce a činy a *interpersonální*, která je spojena s vysokou úrovní rozumět druhým lidem a mezilidským vztahům.

**Tvořivost** je komplex vlastností nebo typ osobnosti, který vedle prvků obsahuje i další neintelektuální faktory, což je především tvořivá fantazie, ideační plynulost a myšlenková flexibilita, nepřehnaná přizpůsobivost a snaha po sebevyjádření. Mezi vlastnosti tvořivé osobnosti patří nápaditost a originalita, tedy neobvyklé postoje a svérázná emocionalita (Nakonečný, 2004). Patří sem také tzv. spirituální inteligence, kterou popisuje Zoharová a Marshall (In Nakonečný, 2004, s. 238) následovně „*je to vnitřní vrozená schopnost lidského mozku a psyché, které čerpá ze srdce samotného univerza jako ze svého nejhlubšího zdroje.*“ Je to schopnost, která se vyvinula, je to inteligence duše, která může uzdravovat, díky níž nejen rozeznáváme existující hodnoty, ale také objevujeme nové.

### 1.1.4 Emoce a motivace

**Emoce** jsou procesy hodnocení a aktivace, které člověk prožívá jako city různého obsahu (Nakonečný, 2004). Vyjadřují zvláštní způsob prožívání, provázený i tělesnými změnami,

jako jsou pohyby, pláč, smích, začervenání v rozpacích, ale i třeba zažívací potíže při prožívání trémy atd.

Funkce emocí spočívá dle Schneidera (In Nakonečný, 2004) v zaměření lidského chování ve směru „ pryč od něčeho“, nebo naopak „ k něčemu“. Je to hodnocení podnětů a situací, v nichž se jedinec nachází a toto hodnocení se projevuje v zážitku příjemném či nepříjemném, a tak signalizuje prospěšnost či škodlivost podnětu (Nakonečný, 2003). Mezi formy emocí patří: pocity, nálady, afekty, citové vztahy, vášně a tzv. vyšší city vyjadřující vztah jedince k základním kulturním hodnotám.

Lidské jednání probíhá určitým způsobem, s určitou intenzitou a směřuje k dosažení určitých cílů a všechny tyto aspekty jsou proměnlivé (Nakonečný, 2003). **Motivace** je souhrnné označení pro motivy a jejich působení, kde motiv je faktor uvádějící do pohybu (Říčan, 2007). Motivы souvisí s pudy a uspokojováním potřeb. Říčan (2007) za důležité považuje uspokojování potřeb:

- **sebeprosazení**, což je individualistické až sobecké hájení vlastních zájmů, soutěživost, dravost, snaha o vyniknutí, o kariéru
- **bezpečí**, tedy potřeba vyhnout se bolesti
- **společnosti**, která se projevuje v častém vyhledávání společenských styků, hovorosti, zájmu o různé zábavy, v navazování a udržování přátelských vztahů
- **agresivity**, projevující ve fyzickém či slovním vyjádření směrem k činnosti nebo v napadání druhých
- **pečovat o druhé**, ta má základ v rodičovském instinktu, ale netýká se jen dětí. Probouzí se, ocitáme-li se tvář tvář bezmoci, slabosti, utrpení



## 2 OSOBNOST POMÁHAJÍCÍHO V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Ať už jde o lékaře, psychologa, zdravotní sestru atp., je osobnost takto pracujícího označována za osobnost pomáhajícího. Každá z těchto profesí vyžaduje svou odbornost, soubor vědomostí a dovedností, které je nutné si pro výkon daného povolání osvojit.

Sociální práce patří k pomáhajícím profesím, u nichž je společná zaměřenost na člověka spojena s vysokou zainteresovaností, ochotou a podporou ze strany sociálního pracovníka. Na efektivitě tohoto procesu pomáhání se podílí nejen kvalifikace, ale také osobnostní předpoklady. Obě tyto složky pak tvoří tzv. profesní vlastnosti.

Pro široké možnosti pomáhání v sociální práci se o osobnosti sociálního pracovníka také mluví jako o osobnosti pomáhajícího a má, stejně jako jiné oblasti pomáhání, svá specifika osobnostního působení.

### 2.1 Sociální terapie

Jedna z definic sociální práce ji charakterizuje jako přímý, záměrný a připravený kontakt sociálního pracovníka s klientem (skupinou, komunitou) za účelem stanovení sociální diagnózy a provedení sociální terapie. Ta spočívá zejména v sociálně výchovném působení a ovlivnění či usměrnění klientů ke změně postojů a své sociální situace (Nesětová et al., 2004).

Sociální terapie je jednou ze základních fází práce sociálního pracovníka s klientem. Prostřednictvím sociální terapie je sociálním pracovníkem poskytnuta pomoc směřující k řešení klientova problému, jeho odstranění nebo zmírnění a navedení na správnou cestu. Osobnost, zprostředkující sociální terapii neboli výchovné působení, je tedy důležitým nástrojem v oblasti sociální práce. Stejně jako v jiných profesích, kde je poskytována pomoc, je osobnost pomáhajícího prvořadá a podílí se na vzniku spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem.

Sociální pomoc je vnější, např. dávky, materiální či technické zákroky apod., nebo pomoc vnitřní prostřednictvím poradensko-výchovného vedení. Právě v tomto blízkém osobním kontaktu se nejvíce projevuje sama osobnost pomáhajícího. Účelná a včasná poradenská služba předchází zhoršování těžké situace klienta a napomáhá mu uvolnit své schopnosti směřující k napravení problémového stavu, do kterého se dostal. Znalost osobnosti umož-

ňuje předvídat způsoby chování v různých situacích a jejich prožívání a napomáhá tak ovlivňovat a měnit člověka.

Dle Klimentové (2001b) je cílem poradenského procesu dospět k poskytnutí bohatšího života a směřování k větší klientově pohodě, jde tedy o proces vedoucí k rozvinutí stávajícího stavu nebo také k jeho nápravě, jinak řečeno vede k znovunastolení jistého stavu, který byl považován za vyhovující samotnou osobou nebo jeho sociálním okolím. Cílem poradce v sociální práci není odstranění poruchy, sídlící v osobnosti jedince; konečným cílem společného úsilí poradce a klienta je snaha o znovunastolení rovnováhy klienta a jeho sociálního okolí.

Culley et al. (2008) upozorňuje na důležitost dovedností osobnosti vedoucí poradenský proces, které jsou přítomny při:

- ***navázání vhodného vztahu*** - základem poradenských dovedností je, jak navazujeme, udržujeme a vyhodnocujeme mezilidské vztahy, jaký je vliv neverbální komunikace a jaké osobní dovednosti se obvykle používají při každodenním řešení problémů.
- ***vytvoření takového způsobu společné práce, který je zaměřen na řešení konkrétních problémů nebo otázek*** - dovednosti týkající se navazování vztahů vydělují tento způsob pomáhání odlišným od každodenní konverzace. Proto dovednosti poskytují prostředek na dosažení sdíleného porozumění ve smyslu společných rozhovorů, zkoumání a získávání informací a to takovým způsobem, který přinese vzájemné porozumění potížím, kvůli nimž člověk pomoc vyhledal.
- ***podpoře při realizaci všech činností, kterých je zapotřebí k vyřešení daného problému*** – v poradenském procesu by se mělo od diskutování přejít pomocí dovedností a strategií k uskutečňování. Tedy od slov k činům.
- ***zvládnutí náročných situací*** – každý člověk a každý problém je jiný. Úspěšný odborník zvládá velkou dávku nejistoty, když se pomáhající proces vyvíjí a je připraven reagovat na nečekané. Příprava jak reagovat na překvapivé a náročné situace, pomáhá posílit sebedůvěru a zároveň zvyšuje schopnost odborníka zvládat situace, jež by se mohly vymknout kontrole jak osobě, které pomáhá, tak jemu samotnému.

Poradenství je považováno za velmi významný prvek sociální práce uskutečňovaný prostřednictvím osobnosti sociálního pracovníka. Pro úspěšnost působení na druhého jedince jsou nutné, jak uvádí Vážanský et al. (1995), zejména tyto předpoklady:

- *znalost sebe sama*, vlastních předsudků, předpojatostí, obran, pomocí nichž člověk čelí ohrožení osobní prestiže a jistoty
- *schopnost chápat lidi*, porozumět jim, poznat jejich pozitivní i negativní stránky, vnímat překážky i cesty k objevení důležitých rysů
- *schopnost jednat s lidmi*, produktivně, konstruktivně, kooperativně, na základě spolupráce a tvořivého přístupu

Poradenský vztah se vyznačuje prvky asymetrie. Plně symetrický vztah mezi klientem a pomáhajícím je vlastně nemožný, nelze dosáhnout takového ideálního spojení, i když by se o to měl pomáhající snažit. Ve vztahu mezi klientem a pomáhajícím můžeme rozlišit modelově tři úrovně rovnoprávnosti (Klimentová, 2001a):

- 1. rovina**, na které se setkávají dvě naprosto rovnoprávné, dvě naprosto stejně cenné bytosti - je to rovina, kterou ošetřuje například Listina základních práv a svobod;
- 2. rovina**, na které se setkávají dvě bytosti, z nichž každá má jiný osobnostní potenciál, který může ve svém životě rozvíjet – jsou to možnosti, kterých může dosáhnout. Klient a pomáhající jako dvě nezaměnitelné individuality budou mít svůj osobní potenciál rozvinut ve vzájemně odlišné míře. Většinou je to pomáhající, který je v tomto ohledu lépe vybaven, nemusí to být ale pravidlem. Obě osobnosti mají právo svůj potenciál rozvíjet, není-li to v rozporu se zákonem. Na této rovině ještě lze dosáhnout souměrnosti mezi účastníky procesu sociální práce.
- 3. rovina**, na které se setkává osoba, která nedokázala vyřešit své osobní problémy vlastními silami nebo za pomoci svého sociálního okolí s osobou, která vlastní kompetence k tomu, klientovi pomoci. Setkává se tedy ten, kdo pomoc potřebuje, a ten kdo pomoc může nabídnout. Na této rovině se musíme smířit s nesouměrností vztahu me-

zi klientem a pomáhajícím, cílem profesionála však je s tímto faktem zacházet co nejdiskrétněji.

Jde tedy o společnou interakci dvou jedinců, ve které převažuje zaměření na život a obtíže jednoho z nich. To, co činí tento proces úspěšným, je z velké části dáno nejen technikami vedení poradenství, ale také osobností zprostředkovávající poradenství. Poradenský proces v sociální práci probíhá ve fázích, kde hrají roli dva faktory (Klimentová, 2001b):

**První** vychází z **osobnosti poradce**, z jeho schopností a zkušeností, z toho, kterému příslušnému rámcovému psychoterapeutickému přístupu dává přednost, ať již psychoanalytickému, behaviorálnímu nebo humanistickému. Zastávaný přístup pak určuje, jak je v poradenském procesu chápán pojem osobnosti klienta, jak jsou vykládány jednotlivé projevy, jaké cesty jsou voleny k jejímu ovlivnění a jak jsou vnímány možnosti míry takového ovlivnění. Zastávané psychoterapeutické východisko pak zásadním způsobem ovlivní přístup poradce ke klientovi, rovněž i výslednou podobu vzájemného poradenského vztahu, stejně jako aktivitu jednotlivých stran. Dané určuje celkový průběh studovaného procesu.

**Druhý faktor** je naopak zastoupen v **osobnosti potenciálního klienta**, jde o jeho postoj k danému problému, se kterým přichází do poradenského procesu. Zastávaný postoj ovlivňuje klientovu motivaci podílet se na řešení problému, ale i vlastní projevovanou aktivitu vedoucí k jeho řešení i proti jeho řešení. Potíž může být ze strany klienta předjímana nebo aktuálně prožívána s odhodláním ji řešit, nebo také popírána, kdy klient nevidí důvod k jejímu řešení. Jedná se potom o takzvaného nedobrovolného klienta, který vyžaduje zvláštní přístup.

V sociální práci se osobnost sociálního pracovníka podílí na uskutečňování sociální terapie za účelem pomoci klientovi, tak aby jeho situace došla k nápravě, aby se i jeho psychickému rozpoložení dostalo uklidnění a byl schopen vnímat těžkou situaci novými očima a motivován k nápravě. Je pravdou, u některých klientů to jde lehce, u některých hůře. Výsledek této spolupráce je jistě dán oběma osobnostmi.

V pomáhajících profesích má kvalita lidského vztahu pracovníka vůči klientovi základní význam. Dochází k prolínání osobnosti klienta s osobností pomáhajícího. Máme – li mluvit o osobnosti pomáhajícího, je nutné podívat se na typické osobnostní vlastnosti pomáhajícího. Je-li nějaký člověk považován za pomáhající osobnost, jeho chování se vyznačuje pro-

sociálním chováním<sup>2</sup>, které je jednáním ve prospěch jiných osob, ochotou pomoci druhému, empatickým chováním a schopností sdílet problémy druhých.

Kopřiva (1999) zabývající se lidským vztahem k pomáhaným vyslovuje názor, že mimo profesní odbornost, vědomosti a dovednosti, které je si třeba pro výkon pomáhající profese osvojit, je v těchto profesích hlavním nástrojem pracovníka jeho osobnost. Také Američan Jordan definuje v roce 1986 sociální práci „jako praktickou aktivitu, v níž osobní kvality pracovníka jsou stejně důležité jako znalosti, které ovládá“ (in Klimentová, 2001a, s. 10). Způsob, jak pomáhající jedná a komunikuje, projevuje svou osobnost, je stejně významný jako záměry a cíle činnosti vykonávané ve prospěch klienta. Vlastnosti pomáhající osobnosti vycházejí jak z vrozených dispozic, které utvářejí přirozenou podstatu člověka, tak z vlastností získaných, které se vytvořily v průběhu vývoje člověka.

## 2.2 Osobní předpoklady pro sociální práci

V americké teorii sociální práce se mluví o „umění, vědě“ této profese. Je tím míněno nadání, zkušenosti, osobní hodnoty a intuitivní tvořivost v sociální práci. Podle Řezníčka (2001) se u sociálního pracovníka předpokládá:

- ✓ kombinace **nadání, zkušenosti, osobních hodnot a intuitivní tvořivosti**, s nimiž sociální pracovník vstupuje do vztahu s klientem a nasazuje svoji jedinečnou osobnost jako nástroj disciplíny
- ✓ schopnost **empatie, vřelosti a opravdovosti**
- ✓ **tvořivost a flexibilní důraznost**
- ✓ schopnost **řešení hledat, obměňovat a mezi nimi improvizovat**
- ✓ schopnost **adekvátního zvažování a hodnocení klientů a jejich situace**, k čemuž je třeba **zkušenosti a zralosti**
- ✓ cit pro **respektování základních lidských práv, smysl pro sociální spravedlnost, respektování osobní svobody a uznání zásady svobodného rozhodování klientů**

---

<sup>2</sup> Prosociální chování se vyznačuje skutky a činy vykonané ve prospěch druhého bez očekávání odměny materiální či sociální (Jandourek, 2007).



- ✓ schopnost **přirozené autority, životní optimismus a citová stabilita**. Dále je nutné také jeho **průběžné vzdělávání**.
- ✓ jeho **dobré rodinné zázemí**, které umožňuje být **dobrým osobním příkladem klientovi**
- ✓ důležitou úlohu hrají **základní hodnoty** sdílené sociálním pracovníkem, tedy jeho osobní pojetí toho, co je v sociálním smyslu „**dobré**“ a „**špatné**“

Všechny tyto osobní předpoklady spolu vytvářejí celek dokonalého sociálního pracovníka. Bylo by jistě skvělé, kdyby osobnost sociálního pracovníka měla všechny tyto předpoklady, ale skutečnost je taková, že jen málokterý člověk může být v daném čase vždy plně profesně či lidsky připravený. Je proto potřeba poznávat, vzdělávat se, rozvíjet dané schopnosti, sebehodnocení a sebepoznávání. Dle Schmidbauera (2000) působí u pomáhajících největší nesnáze slabá místa osobnosti, nevyřešené neurotické konflikty nebo hlubší osobnostní poruchy.

Síla osobnosti se projevuje v tom, že zvládneme úspěšně nejen sebe, ale zároveň a sociálně kompetentně i kontakt s druhými. Všem snahám proto musí předcházet reflexe významu vlastního „já“ a odpovědnosti s ní spojené (Portmannová, 1999).

Za nejdůležitější vlastnosti osobnosti, které pozitivně ovlivňují vzájemný vztah mezi terapeutem a klientem a kladně ovlivňují komunikaci vůbec a dají se tak uplatňovat v každé pomáhající profesi, považuje Vymětal (2004) autenticitu, akceptaci a empatii.

### 2.2.1 Autenticita

Pojem autenticita vyjadřuje opravdovost, otevřenost, souhlas projevu a prožívání člověka. „*Opravdovostí je v pomáhání míněn soulad mezi tím, co v dané chvíli pomáhající prožívá, a tím co vyjadřuje navenek vůči pomáhanému*“ (Hájek, 2006, s. 64).

Jde o to, aby pomáhající byl osobou otevřenou vůči svému prožívání, vědomou si zážitků, které v ní vznikají, a zároveň individualitou, jejíž vnější chování není v protikladu s vnitřním prožíváním. Pokud tato vlastnost chybí, pomáhající si nemusí uvědomovat procesy, které mu brání v pochopení klienta nebo jeho neuvědomělé postoje mohou klienta mást. Autentická osoba si je vědoma svého osobního prožívání a dokáže je sledovat a využít. „*Pomáhající je tak pro klienta reálnou osobou, to znamená, že v případě klientova*

*zájmu o jeho lidskou zkušenost (ne zkušenost experta) by měl být ochoten se o ni podělit“ (Timulák, 2006, s. 23).*

Autenticita neznamená nemít hranice v tom, co osobnost pomáhajícího vyjadřuje ze svého vnitřního prožívání, ale ze svého prožívání sděluje to, co je pro dobrý vztah mezi klientem a pomáhajícím důležité. Autenticita se projevuje směrem k druhému člověku, kterému je pomáháno signály verbálními i neverbálními. Pokud si pomáhající uvědomuje své tělesné pocity, myšlenky a představy, dokáže si je srozumitelně přeložit, předejde tak situacím, kdy by přizpůsoboval vlastní osobnost a neprojevoval by tak svou opravdovost.

### 2.2.2 Akceptace

Neboli bezpodmínečné přijetí, úcta, důvěra a sympatie vůči klientovi. Akceptace znamená základní postoj, kdy je pomáhající vůči klientovi zcela otevřený, vstřícný a přijímá ho bezvýhradně jako hodnotnou bytost zasluhující si úctu a respekt. Projevuje se zaujetím pozitivního akceptujícího postoje k tomu, čím je klient v daném okamžiku. Je to pozitivní hodnocení vůči klientovi, nevázané na žádné podmínky.

Pozitivní náklonnost vycházející s Rogesovského pojmání osobnosti znamená „*uznání klienta jako osobnost, a to s takovou pocitovou kvalitou, jakou pociťují rodiče vůči svému dítěti, když ho uznají jako osobnost, bez ohledu na jeho momentální chování*“ (Nykl, 2004, s. 35-36). Akceptovat druhého neznamená nekriticky s ním souhlasit, dávat mu za pravdu, ale brát ho takového, jaký je. Respektovat jeho projevy, názory, pocity jako něco, co je pro něj z osobního hlediska důležité, na co má právo.

Manželé Tauschovi (In Vymětal, 2001) akceptaci definují jako proměnnou úcty, vřelosti a starostlivosti a popisují ji následujícím způsobem. Člověk pociťuje úctu a pozitivní vztah k ostatním, když přijímá způsob jejich cítění a prožívání i v tom případě, že jsou v rozporu s jeho vlastními hodnotovými měřítky. Ve vztahu projevuje náklonnost, účast a uznání, dává najevo, že je jím druhý vítán. Jedná s ním přátelsky, srdečně, shovívavě, ohleduplně, starostlivě a s láskou, druhého povzbuzuje a je ochotný. Stojí při něm, důvěřuje, pomáhá, chrání ho a stará se, aby se cítil dobře. Ve vztahu je blízko, otvírá se a je osobní.

Tento postoj se projevuje směrem ke klientovi zejména v neverbálním chování. Ve vstřícné přijímající poloze těla, gestech, mimice a trpělivém naslouchání, v tónu hlasu, soustředěnosti a pozornosti ke klientovým sdělením. Akceptace je velmi důležitou lidskou potře-

bou. Ten, kdo ve svém životě zažívá nepochopení a odmítnutí ze strany ostatních, zejména jemu vztahově blízkých, pociťuje často frustraci<sup>3</sup> a deprivaci<sup>4</sup> (Vymětal, 2001).

Poskytnutí akceptace pomáhající osobou je pro klienta možností zažít bezvýhradné přijetí, být sám sebou bez přetvářky, dochází k prožívání nové zkušenosti, která umožňuje vytváření nových a do budoucna uspokojujících zkušeností se sebou i s druhými lidmi.

### 2.2.3 Empatie

Neboli vcítění se a porozumění druhému člověku. Empatie je schopnost projevující se tím, že s různou mírou přesnosti zachycujeme aktuální prožívání druhého člověka. Empatii chápeme jako „*pocitově nesený způsob poznávání jiného jedince, jenž se projevuje ochotou a snahou co nejpřesněji vnímat, zachytit a pochopit jeho aktuální i potencionální vnitřní svět se všemi subjektivními významy a pocity. Empatie má základ v intuici, provázené emoční účastí (soucítěním) a pozitivním zájmem o druhého člověka*“ (Vymětal et. al., 2001, s. 83). Empatie je dána schopností vnímat a chápat svět druhého a přitom si být vědom i svých psychických pochodů.

Být dostatečně empatický tedy znamená, že zkušenost druhého prožívám jako zkušenost vlastní, a tak jí začínám rozumět. Obdobně jako u akceptace je empatie pomáhající osobou projevována ke klientovi vcítěním se celým svým projevem, osobností, maximální soustředěností a neverbálními projevy, kdy je dáván zájem najevo mimikou, tónem hlasu usilujícím o vnitřní přiblížení a co nejpřesnější porozumění druhému.

Tyto vlastnosti pomáhající osoby jsou velmi podstatné pro navázání a průběh spolupráce s klientem. Aby byly ve vzájemném kontaktu co nejvíce přínosné, je třeba dodržet několik podmínek, které se k osobnosti pomáhajícího vztahují.

---

<sup>3</sup> Frustrace je pocit, pokud se něco důležitého nepovede a v nejbližší době není šance to napravit ať už pro to, že už to prostě není možné anebo v tom brání něco, s čím si nelze poradit. Je zklamáním či pocitem ze zmaru (Hartl et al., 2005).

<sup>4</sup> Deprivace označuje nedostatečné uspokojení důležité psychické potřeby jednotlivce. Nejčastěji bývá popisováno jakožto citové strádání - jakýkoliv nedostatek citu a emocí pociťovaný jednotlivcem. Může se jednat o nedostatek prokazovaného a vnímaného osobního respektu, pociťovaného bezpečí, sdílené lásky nebo vzájemných sociálních vazeb, ale i osobního strádání z nedostatku dalších smyslových podnětů (Hartl et al., 2005).

**Pro správnou autencititu** je nezbytné být autentický sám k sobě. To znamená umět sám sobě naslouchat, dokázat zachytit vlastní prožívání, uvědomovat si je a orientovat se v něm, tedy přítomně i s odhadem budoucím sobě rozumět. Předpokladem autenticity je dostatečná vnímavost k sobě. Pokud osoba pomáhajícího je autentická, vstupuje do vztahu s klientem celou svou osobností taková, jaká je, bez přetvářky, neboť ten, kdo se přetváří nebo si odmítá uvědomit důležité signály vycházející s jeho organismu nebo prostředí, bývá neautentický, neopravdový (Vymětal et al., 2001). Tedy v rozporu sám se sebou.

**Ke správné akceptaci** může osoba pomáhajícího dojít pouze tehdy, pokud akceptuje sama sebe. Druhého můžeme akceptovat do té míry, do jaké akceptujeme sami sebe. To je dáno osobní zralostí a vnitřní stabilitou osobnosti. Ta je závislá na individuálním vývoji osobnosti a je výsledkem pravdivého sebepoznání. Chceme-li se druhému plně otevřít, být mu k dispozici, měli bychom být sami se sebou vyrovnaní, spokojení, vědět o svých nedostacích a plně je přijímat a pracovat na nich. Pokud si uvědomuji sám sebe i s nedostatky a přijímám je, jsem toho tedy schopen i u druhého.

Osobnostní zralost včetně akceptace sebe a úroveň sebepoznání, vnitřní rovnováha spolu s aktuálním duševním a tělesným stavem jsou důležité okolnosti při bezvýhradném přijetí druhého (Vymětal et al., 2001).

**Ke správné empatii** a tedy tomu, do jaké míry pomáhající člověk chápe vcit'ujícím a nehodnotícím způsobem vnitřní svět druhého a dokáže mu toto pochopení zpětně projevovat, je nutné stejně jako u dvou předchozích schopností, aby osobnost pomáhajícího dosáhla osobní zralosti a vnitřní stability. Neboť člověk, který je vnitřně nestabilní a nezralý, bývá příliš zaměřen sám na sebe a má tendenci užívat druhého ve vztahu účelově – k uspokojování vlastních potřeb. Nevnímá správně potřeby druhého a je zaměstnán svými vlastními potřebami (Nykl, 2004).

Empatie souvisí také se sebepoznáním, vede k empatii vůči sobě, a tak je možné zachytit vlastní prožívání a tím udělat zkušenost, díky které pak lépe pochopím prožívání druhého, a tak empaticky lépe chápu jeho vnitřní svět. „*Vysoce empatictí lidé bývají vnitřně stabilní a s vyšší úrovní sebepoznání, lidé zkušení a mající pozitivní, vstřícný, akceptující, altruis-*

*tický*<sup>5</sup>, *postoj k ostatním lidem*“ (Vymětal et al., 2001, s. 92). Toto sebepoznání přispívá a vede k projevům, které se vyznačují vnitřní uvolněností a prožívanou pohodou.

---

<sup>5</sup> Altruismus je moderní označení pro postoje a jednání, které sledují prospěch druhého člověka - altruistické jednání (Hartl et al., 2005).



### 3 OSOBNÍ ZRALOST A VNITŘNÍ STABILITA

Účinnost působení pomáhající osobnosti do jisté míry závisí na osobní stabilitě a vnitřní zralosti a souvisí s mírou a pravdivostí sebepoznání.

Schmidbauer (In Matoušek, 2003) zmiňuje tzv. „syndrom pomáhajících“, což je specifická narcistická porucha, jejímž prostřednictvím pracovník v pomáhající profesi řeší, většinou nevědomě, své rané trauma odmítnutého dítěte. Trpí hladem po porozumění a po uznání. Pokud je pomáhající profese provozována bez supervize, jen prohlubuje tuto nekončící a nenasytnou touhu po vděčnosti a obdivu.

Větší část vzdělávání v pomáhajících profesích se zaměřuje na kognitivní koncepce, praktické dovednosti a etické normy. V pomáhajících profesích jde o altruistické, společností uznávané chování, o pomoc druhým, které nebývá zvykem zkoumat, i když nelze popřít, že základem pomáhání mohou být i sobecké motivy provázené agresivitou nebo skrývaná potřeba moci, všemohoucnosti. Uvědomovaná nedokonalost pomáhajícího však může být účinným motivem pro dokonalejší výcvik. Zacházení s potřebami, touhami, úzkostmi a citovou stránkou lidí si vyžaduje náročnější přípravu - výcvik dlouhodobější a hlubší. Pomáhající sami se obvykle pokládají za zdravé, snad jen chtějí zlepšit některé své schopnosti. Jedinou účinnou a produktivní cestou ke zlepšení této situace je dlouhodobá a důkladná příprava končící aprobací a trvající pokud možno po celou dobu výkonu pomáhající profese (Matoušek, 2003).

Jak zmiňuje Vymětal (2004), k dobrému působení osobnosti, ať už v kterékoliv pomáhající profesi, je potřebná předchozí kvalifikace a její průběžné doplňování, supervizní konzultace používaných postupů a psychohygienická péče o vlastní osobnost.

1. Kvalifikace v pomáhajících profesích je dána základní profesí (terapeut, psycholog, sociální pracovník aj.) a speciálním psychoterapeutickým vzděláním. Vzdělání je nutné postupně doplňovat novými poznatky, neboť se vše stále vyvíjí. Získané základní vzdělání je tak nutné rozvíjet určitým směrem s využitím daných poznatků.
2. Supervizní konzultace s kolegy v dané profesi je způsob, jak získat ke své práci zpětnou vazbu od druhých. Práce v takto zaměřené skupině je vhodnou formou konzultací pro pracovníky ve všech profesích, které se týkají práce s lidmi.

3. Psychohygienu je nutným prostředkem k udržování toho nejsilnějšího nástroje, který je v pomáhajících profesích využíván, a to osobnosti samotného pomáhajícího. Úspěšnost konání pomáhajícího a zmenšení rizika poškození klienta byť i nevědomým počínáním je závislá na stabilitě osobnosti a sebepoznání pomáhajícího.

Pracovníci v pomáhajících profesích jsou ohroženi v případě nedostatečné psychohygieny tzv. burn-out syndromem - syndromem vyhoření. Pomáhající je častěji a rychleji více unavený, podrážděný, náchylnější k depresím, emočně vyčerpaný má potíže s přijetím svých klientů, stává se pohrdavým a mívá pocit, že se mu práce nedaří. K předcházení tomuto stavu je zapotřebí, aby pomáhající osoba dodržovala zásady psychohygieny, dlouhodobě se nepřetěžovala, měla dobré rodinné zázemí a blízké vztahy s přáteli a rozvíjela mimopracovní tvořivé zájmy (Vymětal, 2004).

Práce by tedy neměla být jedinou náplní jeho života, neměla by se stát náhradou za jiné její chybějící části. Pomáhající by měl dobře znát sám sebe, průběžně přemýšlet o svých pocitech, motivech a hodnotách. Umožňuje mu to pak lépe se vyrovnat se situacemi, kdy na něj klient může negativně působit tím, že se dotkne nějakého citlivého místa, které si pomáhající u sebe neuvědomuje.

Navíc můžeme pozorovat, že slabost, bezmocnost a otevřené doznání emocionálních problémů veřejnost přijímá a podporuje jen u klientů, zatímco obraz pomáhajícího musí zůstat prostý takových zjevných příznaků (Schmidbauer, 2000). Zatímco klient vyjadřuje během sezení volně své potřeby a hledá cesty k jejich uspokojení, pomáhající musí vyjádření svých potřeb potlačit (Matoušek, 2003).

Pomáhající pak může být emočně zasažen natolik, že nedokáže být v kontaktu s klientem objektivní. Vztah sociálního pracovníka ke svým předpokladům, současným i budoucím kladům a nedostatkům, charakterizuje sociální zralost jeho osobnosti. To vše přispívá k osobní zralosti a vnitřní stabilitě (Vymětal, 2004).

### **3.1 Sebeoznání a sebevýchova osobnosti**

Pro úspěšnost sociální práce je zásadní, jaká pomoc je poskytována a kým je poskytována. Jaká osobnost se podílí na uskutečňování cílů sociální práce. Základní vnitřní nastavení osobnosti je nejen nástrojem, ale také se stává zrcadlem pro každou pomáhající osobu.

V zásadách etiky sociální práce jsou uvedeny dva body upozorňující na to, že sociální pracovník má mít **zodpovědnost vůči sobě samému**. Ta představuje dostatečnou duševní hygienu, dostatek času věnovaného vlastní osobě, svým koníčkům a vztahům k nejbližším lidem. Neboť platí, že sociální pracovník, který nedodrží tato pravidla a příliš se angažuje v řešení problémů svých klientů, je více ohrožen syndromem vyhoření. Dále má **vědomě využívat vlastní osobnost v praxi** - to je dáno předpokladem, že se zná. K tomu mu může pomoci absolvování různých psychosociálních výcviků, prožitkových skupin a podobně. Neboť i zde platí, že pokud zná své slabé i silné stránky, může s nimi lépe pracovat tak, aby jejich využití ve prospěch klienta maximálně zefektivnil (Klimentová, 2001a).

Významnou součástí zvyšování efektivity pomáhajícího procesu je nutný rozvoj sebevýchovy a sebepoznávání pomáhající osobnosti. Kvalitní sebepoznání, sebepojetí, sebeúcta, schopnost soustavné a záměrné sebevýchovy a sebevzdělávání je důležitým předpokladem úspěšnosti budoucího sociálního pracovníka, a to jak z hlediska rozvoje osobnosti, tak i z hlediska vytvoření předpokladů pro poznávání a poskytování poradenského či výchovného vedení ostatních lidí. „*Sebevýchovu chápeme jako cílevědomý, plánovitý a systematický proces formování vlastní osobnosti na základě vytýčení cílů k dosažení žádoucích vlastností*“ (Kohoutek, 1998, s. 39).

Při sebevýchově dochází na základě sebepoznání po důkladném rozboru vlastní osobnosti, k rozvíjení kladných a potlačování záporných návyků a vlastností. Pomocí sebevýchovy se člověk dokáže nejen přizpůsobovat měnícím se podmínkám, ale dokáže i sama sebe přetvářet, aby mohl tvořivě činit v prostředí, a také aby dokázal své prostředí i asertivně ovlivňovat.

Vědomí vlastní síly a vlastní hodnoty a samozřejmě také i vlastních hranic, poskytuje optimismus a sílu, pomáhá skutečně těžit ze svého potenciálu a stát se člověkem, jakým bychom ve skutečnosti chtěli být. Vede k pocitu, že mohu působit na své okolí, mohu aktivně něco dát do pohybu a nemusím jen pasivně reagovat na to, co na mě dolehne zvenčí (Portmannová, 1999).

Osobnost s pozitivním postojem k sobě si je schopná uvědomit a přiznat vlastní negativní rysy, neodpovídající chování či společensky nepříznivé tendence a impulzy (bez snahy je překroutit), spíše je přijímá bez sebepohrdání; nemá pocit, že musí být dokonalá, klidně přijímá osobní neúspěchy, stejně jako chválu a kritiku od jiných, přebírá odpovědnost

a přijímá důsledky svého chování, opírá se o vlastní názory a hodnocení událostí, není nezdravě přizpůsobivá, její sebehodnocení v důsledku prohlubujícího se poznání a objektivitu je stabilnější, zajímá se o smysluplné rozebírání příčinných hledisek situace, pociťuje sounáležitost s druhými lidmi (Kohoutek, 1998).

Plné sebepoznání má tak velký význam pro správnou sociální komunikaci a rozvoj osobnostních předpokladů pomáhající osobnosti. Dle Vážanského et al. (1995) je:

- Prvním předpokladem úspěšného působení na jedince je znalost sebe sama, vlastních předpokladů, předpojatostí nebo určitých obran, pomocí nichž člověk čelí ohrožení osobní prestiže, jistoty.
- Další podstatný element představuje schopnost chápat lidi, porozumět jim, poznat jejich pozitivní i negativní stránky, vnímat překážky i cesty k objevení důležitých rysů.
- Třetí podmínku tvoří umění jednat s lidmi, produktivně, konstruktivně, kooperativně, na základě spolupráce a tvořivého přístupu. Znalost osobnosti umožňuje předvídat způsoby chování v různých situacích a jejich prožívání, ovlivňovat a měnit člověka.

S těmito předpoklady souvisí tzv. Emoční inteligence. Emoční inteligence zahrnuje schopnost vnímat vlastní emoce, umět s těmito emocemi zacházet, využít je ve prospěch nějaké věci, tedy sám sebe motivovat, ale také schopnost vcítit se do ostatních lidí (empatie) a správně nakládat se vztahy (Bradberry et al. 2007).

Seipelová (In Kanitz, 2008) popisuje emočně inteligentní osoby jako schopné sladit pocity a myšlení. To znamená, že v jednotlivých situacích vnímají a vyjadřují vlastní pocity různě a na základě toho přizpůsobují své myšlení a rozhodování. O emocionálních situacích a pochodech toho mnoho vědí, a umějí proto své emoce usměrňovat.

Emočně inteligentní lidé jsou schopni vnímat u sebe a druhých emoční procesy a přiměřeně s nimi nakládat. Jsou schopni emoční pochody předvídat a využít je pro pochody myšlenkové a rozhodovací. To je důležité pro všechny pole působnosti, jež mají něco společného s lidmi nebo mají na lidi přímý vliv. Emočně inteligentní lidé umějí reálně odhadnout, jaké jednání pravděpodobně vyvolají určité pocity a tuto znalost využívají pro rozumné rozhodování. (Kanitz, 2008). Lidé s nejvyšším stupněm emoční inteligence v jakémkoli postavení dosahují lepších výsledků než jejich kolegové (Bradberry et al., 2007).

## 3.2 Proces sebepoznání

Proces sebepoznání zahrnuje přijímání nových informací o sobě a jejich vědomé začleňování do sebepojetí. Sebeпоjetí je způsob, jakým vnímáme sami sebe ve svých skutečných momentálních možnostech, v působení na druhé a ve svých budoucích možnostech. Sebeúctu chápeme jako víru člověka v sebe sama. Je to přesvědčení, že jsem jako člověk kladně přijímán ostatními lidmi, že dobře zvládám své úkoly. Patří sem i dobré mínění o svých duševních a fyzických schopnostech a vlastním tělesném vzhledu (Kříž, 2005).

V procesu sebepoznání dochází k utváření obrazu o sobě samém a směřování k stabilní vnitřní normalitě každé osobnosti. *„Nejde jen o to, že sebehodnocení je nejlepším předpokladem pro rozvinutí skutečných schopností člověka, ale zároveň platí, že čím realističtěji člověk vidí a hodnotí sebe, tím lépe umí objektivně hodnotit i jiné. Tak se lépe sociálně adaptuje a je schopen se lépe vcítit do myšlení, citění a jednání jiných, má předpoklady zabývat se jimi tak, jako sebou samým. Zdravá sebeláska a sebeúcta má kladný vliv na zlepšení sociální komunikace, odolnosti a asertivity, odvahy a odhodlanosti“* (Kohoutek, 1998, s. 56-57).

Zdravé sebehodnocení a sebepoznání nejsou záležitostí vrozenou, je nutné se jim postupně učit. Důležitou úlohu zde hraje výchova už od dětství. Výchova k zdravé sebeakceptaci má dlouhodobý význam pro zdravý duševní vývoj. Pro duševní hygienu je dokonalé poznání sebe sama, vnitřních konfliktů a jejich zdrojů prostředkem boje proti úzkosti. Osobnost neučená v metodách sebepoznání má sklony k nepřiměřeným reakcím, není schopna kvalitní sebereflexe a vědomého kongruentního jednání<sup>6</sup> navenek. V sociální práci se to pak odráží, jak už bylo zde několikrát zmíněno, ve vzájemné interakci osobnosti pomáhajícího a pomáhaného.

---

<sup>6</sup> Kongruence – soulad mezi prožíváním a jednáním ve verbálním i neverbálním projevu. Vnitřní prožívání je shodně projevováno navenek (Hartl et al., 2005).

Ve vzdělávání pracovníků působících na poli sociální práce, je tedy důležité klást důraz nejen na obsahovou stránku věci, ale i na možnost praktického sebezpoznávání. Jelikož proces sebezpoznávání je procesem formování, zdokonalování a růstu osobnosti, vhodnou formou je dlouhodobý sociálně-psychologický výcvik nebo psychoterapeutický výcvik skupinového typu.

**Sebezkušenostní výcvik** je systém záměrného působení na jedince formou komunitní a skupinové terapeutické práce, během které účastník výcviku projde sebezkušenostní částí, jež má za úkol: sebezpoznání, náhled a vhled do struktury osobního i rodinného vývoje, jeho potenci i patologie, zrání a osobní růst, posílení vlastního "já", nalézání kapacit ke zvýšení sociální inteligence, zlepšení komunikačních dovedností, posilování odolnosti v sociální zátěži, konfrontaci s vlastními symptomy a poruchami, náhled do psychosomatických souvislostí i zkušenost s uvolněním napětí, vhladem, učením a dalšími účinnými faktory psychoterapie.

Výcvik probíhá většinou ve společenství dvou či tří výcvikových skupin, jež dohromady tvoří jednu komunitu. V komunitě se lidé setkávají během společných činností a zúčastňují se aktivit, které patří jak do oblasti zkušenosti tak vzdělávání. Smyslem komunity je pěstování a reflexe života v lidských společenstvích.

Skupinová zkušenost probíhá v malých skupinkách. Setkání jsou intimní a pro ostatní členy komunity uzavřená. Obsahují především postupné setkávání se sebou samým a s druhými lidmi (Sociální výzkum PVŠP, 2006).

### 3.3 Shrnutí

Jak jsme zde mohli vidět, osobnost je složitým nástrojem sociální práce. K jeho zdokonalování přispívá jak rozvoj po stránce vědomostní, tak po stránce poznávání a zdokonalování osobnostních daností.

Těchto procesů by si měli být vědomi všichni zájemci o práci s lidmi. Proto mě zajímalo, zda je tomu opravdu tak a svůj výzkum jsem tedy zaměřila na studenty oboru Sociální pedagogika, zlínské Fakulty humanitních studií, rozšiřující si své vědomosti v oblasti pomáhající profese. Zajímalo mě, zda jsou si vědomi vlivu osobnosti vykonávající činnost v sociální práci a jaké mají informace o sebezpoznání.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 VÝZKUM

Praktickou část této bakalářské práce jsem tedy zaměřila na názory mých kolegů rozšiřujících si své vzdělání v oboru sociální pedagogika.

### 4.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu bylo zjistit, zda studenti považují osobnost za důležitý prvek sociální práce, a které z jejích kompetencí za nejdůležitější. Dále jsem si v rámci výzkumu položila následující otázky: Zda mají studenti zkušenost se sebepoznáním. Zda dostali informace o sebepoznání v rámci svého vzdělávání a zda byly pro ně dostačující. Zda by případně ocenili možnost prohloubení sebepoznání a v rámci jaké přípravy.

### 4.2 Cílová skupina

Cílovou skupinu tvořilo 53 studentů zlínské Fakulty humanitních studií – obor Sociální pedagogika, kteří si formou kombinovaného studia zvyšují svou kvalifikaci v oboru nebo by v budoucnu v tomto oboru chtěli pracovat a dále i ti, kteří se v této oblasti nepohybují a v budoucnu ani nechtějí pohybovat, ale studiem se rozhodli rozšířit si své vědomosti. Všichni tito studenti byli záměrně vybráni ze třetího absolventského ročníku, jednak proto, že se u nich předpokládá zkušenost se svou osobností na poli sociální práce a jednak proto, že díky rozsahu vědomostí by měli mít určité znalosti o roli osobnosti v sociální práci a jejím vlivu.

### 4.3 Výzkumná metoda

Pro výzkum jsem zvolila kvantitativní metodu, nestandardizovaný dotazník. Dotazník obsahuje 14 otázek, otázky jsou zaměřeny na úlohu osobnosti v sociální práci a sebepoznání.

#### 4.3.1 Sběr dat

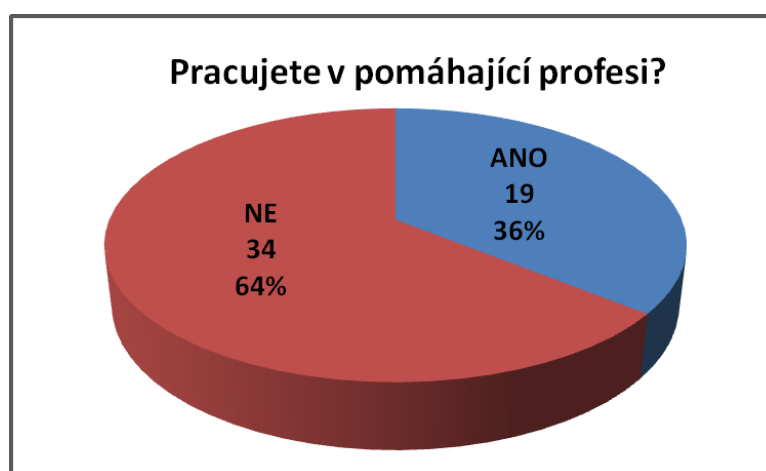
Sběr dat byl realizován prostřednictvím anonymního dotazníkového průzkumu na jaře 2009. Tato metoda je nejrozšířenější metodou v sociální psychologii a ve společenských vědách obecně, a to především pro získání většího počtu údajů při poměrné časové nenáročnosti. Dotazník byl rozeslán prostřednictvím internetové pošty 98 studentům, při čemž odpovědělo a vyplněný dotazník zaslalo zpět 53 dotázaných, tj. 52%. Dotazník obsahuje 14 otázek, z toho 13 uzavřených a 1 otázku otevřenou.



#### 4.4 Výsledky výzkumu

První otázka dotazníku byla zaměřena na zjištění, kolik studentů-respondentů už v pomáhajících profesích pracuje. Z počtu 53 odpovědělo na tuto otázku 19 respondentů *ano* a 34 respondentů uvedlo, že *ne*. Následující grafické znázornění ukazuje, že v případě osob neaktivních v pomáhajících profesích se jedná o 64% z celkového počtu dotázaných, zatímco osoby pracující v pomáhajících profesích tvořily jen 36% z celkového počtu dotázaných.

Obrázek 1: Znázornění poměru pracujících a nepracujících v pomáhající profesi



Dále měli respondenti, pokud odpověděli ano, tedy že pracují v pomáhající profesi, doplnit, v jaké oblasti to je. Tuto otázku jsem zvolila pro přehlednost uplatnění dotazovaných respondentů. Z 19 respondentů 14 uvedlo přímo svou profesi, 5 uvedlo pouze oblast, v níž pracují. V následující tabulce jsou respondenty uvedené profese a oblasti.

Tabulka 1: Profese a oblasti, ve kterých respondenti pracují s četností odpovědí.

PROFESE	
hasič -záchranný hasičský sbor ČR	1
pedagog odborného výcviku	1
pedagog volného času	1
sociální pracovník - sociálně právní ochrana dětí	1
sociální pracovník v krizovém centru	1

PROFESE	
sociální pracovník v domově pro zdravotně postižené dospělé a mládež	1
sociální pracovník v domově pro seniory	1
úředník - úřad práce	1
úředník - protidrogový koordinátor, vyplácení dávek soc. potřebným	1
úředník - vyplácení dávek zdravotně postiženým	1
vychovatel - domov mládeže	1
vychovatel - dětský domov	1
zdravotní sestra	2
OBLAST PŮSOBNÍ	
školství	2
policie ČR	2
nezisková organizace	1

Druhá otázka zjišťuje, zda respondenti, kteří v předchozí otázce odpověděli ne (tedy nepracují v pomáhající profesi) hodlají v budoucnu v pomáhající profesi pracovat. Z uvedených 34 respondentů uvedlo 11, že v budoucnu v této profesi pracovat chtějí, 10 z těchto respondentů odpovědělo jednoznačně, že v pomáhající profesi pracovat nechtějí a 13 respondentů nebylo zcela rozhodnuto, tedy odpověděli nevím.

Obrázek 2: Četnost odpovědí na rozhodnutí zda v budoucnu chtějí respondenti pracovat v pomáhající profesi.



Účelem těchto dvou otázek bylo rozdělit respondenty na pracující a nepracující v pomáhající profesi a následně od těch, kteří nechtějí či zatím neví, zda v budoucnu budou v pomáhající profesi pracovat, zjistit, jestli by i přesto chtěli vstoupit do procesu sebepoznání. Zda i pro respondenta nepočítajícího v budoucnu s uplatněním v oblasti sociální práce je lákavé do tohoto procesu vstoupit.

Dotazník byl zaměřen na čtyři oblasti zájmu. Následně se tedy podíváme na jejich vyhodnocení.

#### 4.4.1 Osobnost jako prvek sociální práce a její kompetence

Cílem této části výzkumu bylo zjistit, jaký názor mají dotazovaní respondenti na osobnost pomáhajícího a které z jejích kompetencí považují za nejdůležitější.

**Otázka č. 3 zněla: Souhlasíte s tvrzením, že osobnost sociálního pracovníka je důležitým nástrojem sociální práce? Tedy že to, jak sociální pracovník působí (komunikuje, je empatický, vstřícný, atd.), do značné míry ovlivňuje efektivitu jeho sociální práce?**

Z 53 respondentů odpovědělo **49**, že s tímto tvrzením *souhlasí*, pouze **4** respondenti odpověděli ne, tedy *nesouhlasí* s tímto tvrzením. Z otázky číslo tři je zřejmé, že pro oslovené respondenty je osobnost sociálního pracovníka považována za podstatný nástroj sociální práce.

**Otázka č. 4 zněla: Které z kritérií považujete za nejdůležitější při kontaktu sociálního pracovníka s klientem?**

Respondenti měli ohodnotit tato kritéria – rozsah vědomostí, komunikační dovednosti, schopnost empatie, vřelosti a opravdovosti – a to v rozmezí 1 až 3, z nichž 1 = nejdůležitější, 2 = důležité, 3 = méně důležité, tak aby vyhodnotili, které kritérium při kontaktu sociálního pracovníka s klientem považují za nejdůležitější, důležité a méně důležité.

**Rozsah vědomostí** z 53 dotazovaných považuje za *nejdůležitější* **9** respondentů, 14 za důležité a 27 za méně důležité.

**Komunikační dovednosti** považuje za *nejdůležitější* **13** respondentů, 28 za důležité a 10 za méně důležité.

**Kritérium schopnost empatie, vřelosti a opravdovosti** považovalo za **nejdůležitější** 31 dotázaných, za důležité 11 dotázaných a za méně důležité 16 respondentů.

Obrázek 3: Procentuální znázornění důležitosti kritérií při kontaktu sociálního pracovníka s klientem.



Z 53 oslovených respondentů, tedy za **nejdůležitější kritérium** při kontaktu sociálního pracovníka s klientem, považuje 31 respondentů, tj. **58% schopnost empatie, vřelosti a opravdovosti**.

**Jako důležité kritérium** bylo nejčastěji označeno kritérium **komunikační dovednosti**, a to 28 respondenty.

**Za méně důležité**, v tomto rozhraní kritérii, bylo respondenty označeno kritérium **rozsah vědomostí**. Takto ho ohodnotilo 27 respondentů.

Dle důležitosti vyplynul žebříček kritérii následovně:

1. schopnost empatie, vřelosti a opravdovosti
2. komunikační dovednosti
3. rozsah vědomostí

Tabulka 2: Četnost hodnocení, důležitosti kritérií, při kontaktu sociální pracovníka s klientem.

Hodnota	Nejdůležitější	Důležité	Méně důležité
<b>Schopnost empatie, vřelosti a opravdovosti</b>	<b>31</b>	11	16
<b>Komunikační dovednosti</b>	13	<b>28</b>	10
<b>Rozsah vědomostí</b>	9	14	<b>27</b>

Lze říci, že studenti rozšiřující si svůj rozsah vědomostí v oblasti sociální práce si uvědomují, že ačkoliv je rozsah vědomostí při kontaktu sociálního pracovníka s klientem důležitý, tak důležitější je jejich působení na klienta skrze vlastní osobnost, pomocí empatie, vřelosti a opravdovosti. Uvědomují si důležitost tohoto působení a řadí ho výše než rozsah vědomostí a komunikačních dovedností. V celkovém vyhodnocení je však mezi důležitostmi těchto dvou kritérií nepatrný rozdíl.

Umět vcítit se, porozumět, být vstřícným a opravdovým, je prvním vědomým či nevědomým působením při utváření vztahu s klientem, pak následně formou komunikace a předáváním vědomostí je poskytována příslušná pomoc. Je však nutno říci, že všechny tři kritéria se navzájem prolínají a jedno ovlivňuje druhé a přispívá k vytvoření dobrého kontaktu sociálního pracovníka s klientem.

#### 4.4.2 Zkušenost se sebepoznáním

Cílem této části výzkumu bylo zjistit, jakou zkušenost mají dotazovaní respondenti se sebepoznáním.

##### **Otázka č. 5 zněla: Souhlasíte s tvrzením: „Zná-li člověk dobře sám sebe, lépe porozumí druhému“?**

Z oslovených 53 respondentů odpovědělo **46** ano, to znamená, že s tvrzením plně souhlasí, **4** respondenti s tímto tvrzením nesouhlasili a **3** respondenti odpověděli, že neví.

S daného vyplývá, že převážná část oslovených respondentů si je velmi dobře vědoma toho, že pokud chtějí porozumět druhým lidem, musejí v první řadě dobře znát sami sebe.

**Otázka č. 6 zněla:** Uvědomujete si své vlastní silné a slabé stránky při kontaktu s lidmi? (jak mě druzí vidí, co na mě oceňují, v čem jsem dobrý/á, nebo naopak to, co mě na druhých rozčiluje, rozhodí mě).

Z celého počtu dotazovaných na tuto otázku odpovědělo **ano 42** respondentů, **11** respondentů odpovědělo, že **ne**. Většina respondentů se tedy domnívá, že si své silné a slabé stránky při kontaktu s druhými lidmi, uvědomuje.

S předešlou otázkou souvisí **otázka č. 7, která zněla:** Pokud jste v předchozí otázce odpověděli **ano**, uveďte konkrétně, které stránky považujete u sebe při kontaktu s druhými za své silné stránky a za své slabé stránky.

Jako svou **silnou stránku** uvedlo 20 respondentů empatii, 13 ochotu pomáhat, 11 komunikativnost, 9 vstřícnost, 7 respondentů schopnost naslouchat. Po čtyřech odpovědích uvedli inteligenci, porozumění a přátelskost, 3 uvedli naslouchání. Po dvou odpovědích uvedli rozhodnost, spolehlivost a upřímnost. Po jedné odpovědi uvedli akčnost, cílevědomost, čestnost, nekritizování, nesouzení, oční kontakt, odhad, opravdovost, pracovitost, sebedůvěra, schopnost ovládat emoce, spontánnost, takt, toleranci, trpělivost, vlídnost, zájem a zkušenosti.

**Nejčastější zmiňovanou silnou stránkou** studentů při kontaktu s druhým byla **empatie, dále ochota pomáhat a komunikativnost, vstřícnost a schopnost naslouchat, dále inteligence, porozumění a přátelskost.**

Za svou **slabou stránku** byla respondenty označena v celkem 7 případech velká obětavost, ve 4 případech nízká sebedůvěra, po třech odpovědích byla uvedena nedostatečná asertivita, ovlivnitelnost, nerozhodnost a předsudky. Dvakrát byl jako slabá stránka zmíněn haló efekt, přílišná důvěřivost, nesoustředěnost, neumění odmítnout, odstup, skákání do řeči, tvrdohlavost. Po jedné odpovědi respondenti jako slabou stránku uvedli antipatii, idealizaci vztahu, kategorizaci, komunikační neobratnost, lítost, málo asertivity, netrpělivost, nezvládnutí emocí v případě konfliktu, nepozornost, nervozitu, netrpělivost, strach z nevědomosti, stydlivost, unáhlenou upřímnost, vnucování svého názoru, zbrkllost.

**Nejčtenější odpovědi ohledně slabé stránky** respondentů při kontaktu s druhým byla **velká obětavost, dále nízká sebedůvěra, nedostatečná asertivita, ovlivnitelnost, předsudky a nerozhodnost.**

Tabulka 3: Četnost uvedených silných a slabých stránek.

Silné stránky		Slabé stránky	
Empatie	20	Velká obětavost	7
Ochota pomáhat	13	Nízká sebedůvěra	4
Komunikativnost	11	Nedostatečná asertivita	3
Vstřícnost	9	Ovlivnitelnost	3
Schopnost naslouchat	7	Předsudky	3
Inteligence	4	Nerozhodnost	3
Porozumění	4	Haló efekt	2
Přátelskost	4	Přílišná důvěřivost	2
Naslouchání	3	Nesoustředěnost	2
Rozhodnost	2	Neumění odmítnout	2
Spolehlivost	2	Odstup	2
Upřímnost	2	Skákání do řeči	2
Akčnost	1	Tvrdohlavost	2
Cílevědomost	1	Antipatie	1
Čestnost	1	Idealizace vztahů	1
Nekritizování	1	Kategorizace	1
Nesouzení	1	Komunikační neobratnost	1
Oční kontakt	1	Málo asertivity	1
Odhad	1	Málo trpělivosti	1
Opravdovost	1	Neovládání emocí při konfliktu	1
Pracovitost	1	Nepozornost	1
Sebedůvěra	1	Nervozita	1
Schopnost ovládat emoce	1	Netrpělivost	1
Spontánnost	1	Strach z nevědomosti	1
Takt	1	Stydlivost	1
Tolerance	1	Unáhlená upřímnost	1
Trpělivost	1	Vnucování svého názoru	1
Vlídnost	1	Zbrkllost	1
Zájem	1		
Zkušenosti	1		

Z daného vyplývá, že oslovení studenti si nejsou zcela vědomi svých slabých stránek tak, jak v případě stránek silných. Mezi silným a slabými stránkami v odpovědích byl značný nepoměr v četnosti odpovědí, neboť silných stránek dokázali studenti vyjmenovat více než

slabých. Je také známo, že o svých slabých stránkách raději nechceme mluvit nebo se rádi spíše vidíme v „lepší světlo“.

**Otázka č. 8: Myslíte si, že rozvíjení vašich silných, popřípadě odstranění vašich slabých stránek, by mělo pro Vás přínos v kontaktu s druhými?**

Na tuto otázku odpovědělo z 53 respondentů jednoznačně 47 respondentů, že ano. Tři respondenti odpověděli ne a 3 respondenti odpověděli, že neví.

Z odpovědí vyplývá, že téměř všichni studenti si myslí, že rozvíjení jejich silných stránek a odstranění stránek slabých, by pro ně bylo v kontaktu s druhými přínosem. Můžeme se tedy domnívat, že dotazovaní mají zájem se zdokonalovat a chtějí by pracovat na své osobnosti.

**Otázka č. 9: Myslíte si, že sebepoznání je důležitou součástí práce v sociální oblasti?**

Nejčtenější odpovědí v počtu 48 byla odpověď *ano*, pouze 2 respondenti odpověděli *ne-souhlasem* a 3 respondenti si nebyli jistí, tedy odpověděli *nevím*.

Převážná většina respondentů si myslí, že sebepoznání je důležitou součástí práce v sociální oblasti. Jak by také podle mého názoru mělo být.

**Otázka č. 10: Jaký podíl zaujímá ve vaší profesní přípravě sebepoznání?**

Respondenti měli poměrně rozdělit hodnotu 100% mezi následující součásti profesní přípravy: komunikační dovednosti, vědomosti, sebepoznání a praxi.

1. Komunikační dovednosti zaujímaly u 17 respondentů 30% jejich profesní přípravy, u 12 respondentů 20%, 11 respondentů uvedlo 25%, 8 respondentů 10%, 2 respondenti 40% a zbylí 3 respondenti uvedli podíl profesní přípravy 35%, 60% a 70%.

Průměrně tedy činí hodnota profesní přípravy oslovených respondentů v oblasti *komunikačních dovedností 26%*.

2. Co se týče vědomostí, odpovědělo nejvíce (13 respondentů), že jejich profesní příprava v této oblasti zaujímá 20%, 12 respondentů uvedlo 30%, 11 respondentů 25%, 6 respondentů 50%, 5 respondentů 60%, 2 respondenti 45% a zbylí 4 respondenti uvedli podíl profesní přípravy 5%, 15%, 40% a 80%.



Průměrně tedy činí hodnota profesní přípravy oslovených respondentů v oblasti *vědomostí* **33%**.

3. U sebepoznání odpovědělo 17 respondentů, že jejich profesní příprava v této oblasti zaujímá 10%, 12 respondentů uvedlo 20%, 11 respondentů 25%, 4 respondenti 30%, 4 respondenti 0%, 2 respondenti 40% a 1 respondent 5%.

Průměrně tedy činí hodnota profesní přípravy oslovených respondentů v oblasti *sebepoznání* **17%**.

4. Co se týká praxe, odpovědělo nejvíce - a to 15 respondentů, že jejich profesní příprava v této oblasti zaujímá 20%, 13 respondentů uvedlo 30%, 11 respondentů 25%, 7 respondentů 10%, 3 respondenti 5% a zbylí 4 respondenti uvedli, že praxe zaujímá v jejich profesní přípravě 15%, 40%, 50% a 60%.

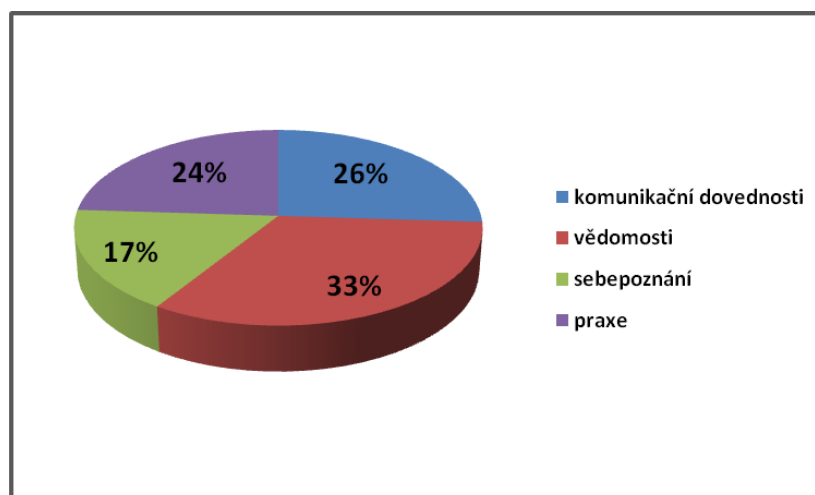
Průměrně tedy činí hodnota profesní přípravy oslovených respondentů v oblasti *praxe* **24%**.

Tabulka 4: Četnost odpovědí procentuálního rozdělení součástí profesní přípravy.

Podíl	0%	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	50%	60%	70%	80%
komunik. dovednosti			8		12	11	17	1	2			1	1	
vědomosti		1		1	13	11	12		1	2	6	5		1
sebepoznání	4	1	17	2	12	11	4		2					
praxe		3	7	1	15	11	13		1		1	1		

Z odpovědí respondentů vyplývá, že z profesní přípravy tvoří *vědomosti* nejvyšší průměrný podíl o velikosti **33%**, o trochu méně tvořily *komunikační dovednosti*, které činily **26 %**, dále následovala *praxe* z **24%** a na posledním místě *sebepoznání* s **17%**.

Obrázek 4: Znázornění průměrných procentuálních podílů profesní přípravy



Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že sebepoznání tvoří u dotazovaných respondentů v profesní přípravě nejmenší podíl. Je to do jisté míry dáno i tím, že větší část dotazovaných dosud v pomáhající profesi nepracuje a tedy mají pravděpodobně méně příležitostí se v tomto směru sebevzdělávat. Jejich preference mohou být ovlivněny i tím, že ještě nebyli příliš konfrontováni s požadavky z praxe.

#### 4.4.3 Informace o sebepoznání a jejich dostatečnost

Cílem této části výzkumu bylo zjistit, zda oslovení respondenti dostali v rámci svého vzdělávání dostatek informací o sebepoznání.

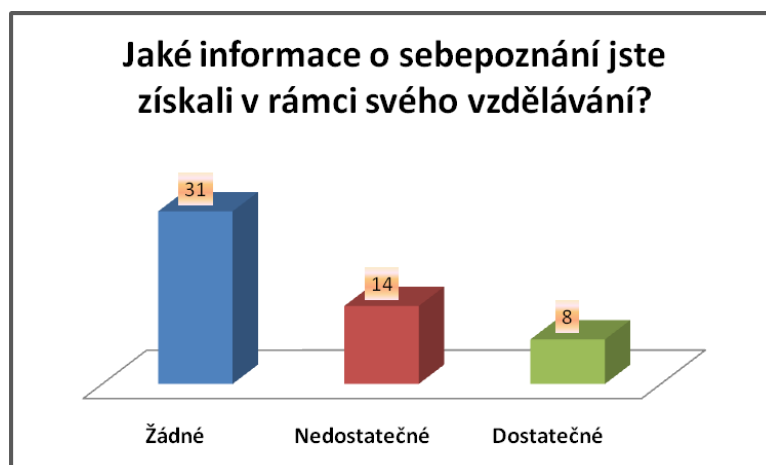
##### **Otázka č. 11: Získali jste v rámci svého vzdělávání informace o sebepoznání a jejím vlivu na práci v pomáhající profesi?**

Na tuto otázku odpovědělo **22** respondentů *ano* a **31** respondentů *ne*. Ačkoliv je sebepoznání součástí profesní přípravy sociálních pracovníků, větší část respondentů odpověděla na tuto otázku negativně.

Záměrem navazující *otázky č. 12* bylo od respondentů, kteří na otázku č. 11 odpověděli ano, zjistit, zda byly tyto informace pro ně dostačující.

Z 22 respondentů, kteří na otázku č. 11 odpověděli ano, uvedlo **8** respondentů, že *byly* pro ně *dostačující* a **14** respondentů že *dostačující nebyly*.

Obrázek 5: Znárodnění četností odpovědí na získané informace o sebepoznání



#### 4.4.4 Prohloubení sebepoznání a jeho proces

Cílem této výzkumné části bylo zjistit, zda oslovení respondenti mají zájem vstoupit do procesu sebepoznání a v rámci jaké přípravy.

Otázka č. 13: **At' už byly či nebyly informace dostačující, měli byste zájem vstoupit do procesu sebepoznávání?**

Zde téměř všichni respondenti a to celkem **47** odpovědělo **ano** s tím, že mají zájem vstoupit do procesu sebepoznávání. Pouze **6** respondentů by do procesu sebepoznávání **vstoupit nechtělo**.

Z toho je zřejmé, že většina oslovených studentů má zájem se v sebepoznání zdokonalovat a chtěli by na své osobnosti pracovat.

**Zajímavým zjištěním** bylo, že většina (tj. 28) z 34 respondentů nepracujících v pomáhající profesi na otázku, zda by chtěli vstoupit do procesu sebepoznání, odpověděla, že ano. Mezi těmito respondenty byli ti, co se v budoucnu chystají v pomáhající profesi pracovat, ti co se zde pracovat nechystají i ti, kteří se zatím nerozhodli. Jelikož může být potřeba sebepoznání důležitá i v soukromém životě, nejen na poli pracovním, potvrzuje se zde, že každý člověk si je vědom svých nedostatečností, projevujících se v kontaktu s druhými a objevení jejich příčin, či nalezení způsobu jejich přeměny je zajímavé pro téměř každého člověka.

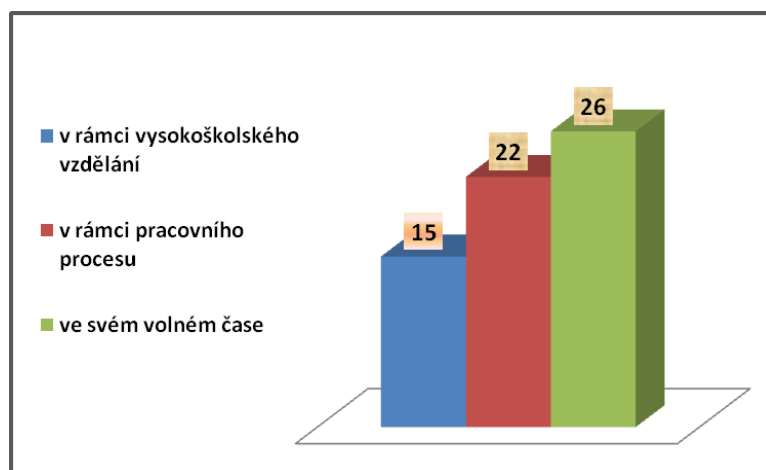
**Otázka č. 14: Jestliže ano, kde byste podle Vás měli procesem sebepoznání projít? V rámci vysokoškolského vzdělání, v rámci pracovního procesu či ve svém volném čase?**

Z počtu 47 respondentů, odpovídacích na předešlou otázku „Ano mám zájem vstoupit do procesu sebepoznání“ se četnost odpovědí pohybovala následovně.

Pro rozvoj sebepoznání v rámci vysokoškolského studia bylo 15 odpovědí. Pro pracovní proces bylo 22 odpovědí, možnost ve svém volném čase byla zvolena 26 krát. Z toho tři respondenti zvolili více možností a to, že by procesem sebepoznání měli projít v rámci vysokoškolského studia a/nebo ve svém volném čase. Dva respondenti zvolili, že by procesem sebepoznání měli projít v rámci pracovního procesu a/nebo ve svém volném čase. Jeden odpověděl, že by procesem sebepoznání měl projít v rámci vysokoškolského vzdělání a/nebo ve svém volném čase a dva z dotazovaných zvolili všechny tři možnosti.

Ze 47 respondentů si tedy 8 zvolilo více možností, o kterých si myslí, že by byly pro proces sebepoznání vhodné.

Obrázek 6: Znázornění četnosti odpovědí, kde lze projít procesem sebepoznání.



**Největší četnost** odpovědí 26 byla u možnosti projít procesem sebepoznání **v rámci volného času**. Dále následovala možnost projít procesem sebepoznání, s četností odpovědí 22, v rámci pracovního procesu. **Nejmenší četnost** odpovědí, a to 15, se ukázala u možnosti projít procesem sebepoznání **v rámci vysokoškolského studia**.

Tyto zjištěné skutečnosti poukazují na to, že dotazovaní respondenti nejvíce oceňují možnost projít procesem sebepoznání v rámci svého volného času. Při sebepoznávání dochází k odkrývání intimních informací, a tak zřejmě proto většina dotázaných uvedla tuto mož-

nost, anebo také považují rozhodnutí projít proces sebepoznání za svou svobodnou vůli a nechtěli by být do tohoto procesu nuceni. Tato možnost poskytuje svobodně si zvolit, jakým typem procesu sebepoznání chce daný člověk projít, ať už je to dle obsahu, formy, času či finanční náročnosti tohoto procesu. Další varianta, rozvoj sebepoznání v rámci pracovního procesu, byla uvedena respondenty s četností menší, i tak však tato možnost byla pro většinu přijatelná. Projít procesem sebepoznání v rámci pracovního poměru je myslím jedním z důležitých prvků prohlubování si vědomostí, a tak i dotazovaní hodnotili tuto možnost jako přijatelnou. V rámci vysokoškolského studia by procesem sebepoznání rádo prošlo nejméně respondentů. Do jisté míry je to dáno vybraným vzorkem respondentů. Neboť vzorek tvořili studenti, kteří si doposud formou kombinovaného studia rozšiřovali své vědomosti v oboru Sociální pedagogika. Kombinovaná forma studia nenabízí dostatek prostoru pro zařazení vícehodinového sebepoznávacího výcviku. Také velký počet studentů v ročníku neumožňuje utváření intimních skupin omezeného počtu, proto si myslím, že uvedenou možnost označilo za přijatelnou nejméně dotázaných.

Zajímavé by jistě bylo provést dotazníkové šetření mezi všemi studenty kombinované i prezenční formy, a zjistit, jaký zájem by byl o intenzivní proces sebepoznání, pokud by byl rozložen rovnoměrně během celého studia.

## 4.5 Shrnutí výzkumu

Praktická část této bakalářské práce byla rozdělena do čtyř oblastí.

Nejprve jsem chtěla zjistit, zda studenti považují osobnost za důležitý prvek sociální práce, a pokud ano, které z jejích kompetencí vnímají jako nejdůležitější. Dle vyhodnocených údajů je zřejmé, že pro oslovené studenty je osobnost sociálního pracovníka velmi podstatným nástrojem sociální práce. Z nabídnutých možností zvolili za její nejdůležitější kritérium schopnost empatie, vřelosti a opravdovosti. Dotazovaní studenti si tedy uvědomují důležitost tohoto osobnostního předpokladu, nutného pro vytváření úspěšného kontaktu a spolupráce mezi sociálním pracovníkem a klientem.

Poté jsem zjišťovala, zda studenti mají zkušenost se sebepoznáním. Z vyhodnocených odpovědí je zřejmé, že převážná část studentů si je velmi dobře vědoma toho, že pokud chtějí porozumět druhým lidem, musejí v první řadě dobře znát sami sebe. Jsou si vědomi svých

slabých a silných stránek a myslí si, že rozvíjení jejich silných stránek a odstranění jejich slabých stránek, by pro ně v kontaktu s druhými bylo přínosem.

Dále jsem se dotazovala, zda studenti dostali informace o sebepoznání a zda byly pro ně dostačující. Převážná většina studentů si myslí, že sebepoznání je důležitou součástí práce v sociální oblasti a přesto z jejich odpovědí vyplynulo, že tvoří nejmenší podíl jejich profesní přípravy. Při vyhodnocení odpovědí na to, zda studenti získali informace o sebepoznání v rámci svého vzdělávání, většina z nich uvedla, že tyto informace nezískali a pokud ano, považují je za nedostatečné.

Následně jsem zjišťovala, zda by studenti ocenili možnost prohloubení sebepoznání a v rámci jaké přípravy. Většina oslovených projevila zájem se v sebepoznání zdokonalovat a chtěli by do tohoto procesu vstoupit. Zajímavým zjištěním bylo, že i studenti, kteří nepracují v pomáhající profesi a buď v ní ani v budoucnu pracovat nechtějí či zatím neví, považovali možnost vstoupit do procesu sebepoznání za dobrou nabídku. Dále bylo zjištěno, že nejvíce studentů by chtělo projít procesem sebepoznání v rámci svého volného času.

## ZÁVĚR

Ve své bakalářské práci jsem se zabývala osobností člověka, jejími osobnostními vlastnostmi a sebepoznáním. V teoretické části jsem se blíže zaměřila na osobnost pomáhajícího a její působení ve vzájemné interakci s pomáhaným. Snažila jsem se upozornit na důležitost sebepoznání a sebevzdělávání napomáhající k dobrému utváření této interakce a zároveň vedoucí k rozvoji osobnostních kompetencí pomáhajícího.

V části praktické jsem si ověřovala, do jaké míry se mé teoretické předpoklady u konkrétních studentů, rozšiřujících si své vědomosti v oboru Sociální pedagogika, potvrdí. Cílem praktické části bylo zjistit, zda studenti považují osobnost za důležitý prvek sociální práce a které z jejich kompetencí hodnotí za nejdůležitější. Zda studenti mají zkušenost se sebepoznáním a dostali-li o něm, v rámci svého vzdělávání informace a zda byly pro ně dostatečné. Dále, jestli by ocenili možnost prohloubení sebepoznání a v rámci jaké přípravy.

Na všechny položené otázky se podařilo odpovědět, ale uvědomuji si, že se mi nepodařilo získanými informacemi zcela pokrýt celou oblast. Získané informace z daného vzorku však nepovažuji za méně cenné. Jak jsem už výše zmínila, bylo by zajímavé rozšířit výzkumný vzorek na všechny studenty kombinované i prezenční formy studia. Získané poznatky pak lze zhodnotit na širším okruhu studentů a případně považovat o změně kurikula.

Osobnost i kompetence pracovníka činného v sociální práci jsou důležité nástroje a mají významnou roli v jeho dalším profesním uplatnění. Jejich poznání a rozvoj je dlouhodobá, celoživotní záležitost. Myslím si však, že první vhodný krok v tomto procesu by se měl uskutečnit v rámci vysokoškolské přípravy a následně by měl být součástí vzdělávání v rámci pracovního poměru. Neboť osobnost pomáhajícího je základem, z něhož se utváří výsledek sociální práce a jeho postupné zdokonalování by mělo být doplněno i sebepoznáním.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

1. BRADBERRY, T., GRAVESOVÁ, J. *Emoční inteligence v praxi*. 1. vyd. Praha: Columbus, 2007. ISBN 978-80-7249-220-6.
2. CULLEY, S.; BONDT, T. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*. 1.vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-452-6
3. HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: Tělesně zakotvené prožívání*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-736-7107-7
4. HARTL, P.; HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2005. ISBN 978-80-7367-569-1
5. JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 80-7367-269-3
6. KANITZ, von A. *Jak rozvíjet svou emoční inteligenci*. 1.vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2582-6
7. KLIMENTOVÁ, E. *Teorie a metody sociální práce I: studijní text pro distanční studium*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2001a. ISBN 80-244-0318-8
8. KLIMENTOVÁ, E. *Teorie a metody sociální práce III: studijní text pro distanční studium*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2001b. ISBN 80-244-0318-8
9. KOHOUTEK, R. *Osobnost a sebepoznání studentů*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, s.r.o., 1998. ISBN 80-7204-087-1
10. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické zdravotnické profese*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-318-8
11. KŘÍŽ, P. *Kdo jsem, jaký jsem*. Kladno: AISIS, 2005. ISBN 80-239-4669-2
12. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2
13. NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie*. 1.vyd. Praha: Academia, 1998. ISBN 80-200-0689-3



14. NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Academia, 1999. ISBN 80-200-0690-7
15. NAKONEČNÝ, M. *Úvod do psychologie*. 1. vyd. Praha: Academia, 2003. ISBN 80-200-0993-0
16. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie téměř pro každého*. 1. vyd. Praha: Academia, 2004. ISBN 80-200-1198-6
17. NESÉTOVÁ, I.; HORTVÍKOVÁ, P. *Základy péče o společensky nepřizpůsobivé občany*. Ostrava: ostravská univerzita, 2004. ISBN 80-7042-304-8
18. NYKL, L. *Pozvání do Rogersovské psychologie: Přístup zaměřený na člověka*. 1. vyd., Brno: BARRISTER & PRINCIPAL, 2004. ISBN 80-86598-69-1
19. PORTMANNOVÁ, R. *Hry pro posílení psychické odolnosti*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-331-5
20. ŘÍČAN, P. *Psychologie osobnosti*. Praha: Grada Publishing, a.s, 2007. ISBN 978-80-247-1174-4
21. ŘEZNIČEK, I. *Metody sociální práce*, 1. vydání, Praha: Sociologické nakladatelství, 2001. ISBN 80-85850-00-1
22. SCHMIDBAUER, W. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-312-9
23. SMÉKAL, V. *Pozvání do psychologie osobnosti: člověk v zrcadle vědomí a jednání*. 1. vyd. Brno: BARRISTER & PRINCIPAL, 2002. ISBN 80-85947-81-1.
24. TIMULÁK, L. *Základy vedení psychoterapeutického rozhovoru*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-73-6710-69
25. VÁŽANSKÝ, M.; SMÉKAL, V. *Základy pedagogiky volného času*, Brno: Paido, 1995. ISBN 80-901737-9-9
26. VYMĚTAL, J. *Obecná psychoterapie*. Praha: Grada Publishing a.s., 2004. ISBN 80-247-0723-3
27. VYMĚTAL, J.; REZKOVÁ, V. *Rogersovský přístup k dospělým a dětem*, Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-561-X

**Internetové zdroje**

1. Sociální výzkum PVŠP, s.r.o. In: *Informace sociálním výzkumu*. [online]. Praha: PVŠP 2006. [cit. 2009-04-28]. Dostupné na WWW: <<http://www.pvsps.cz/vyzkumvycvik05.doc>>

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obrázek 1: Znázornění poměru pracujících a nepracujících v pomáhající profesi.....	37
Obrázek 2: Četnost odpovědí na rozhodnutí zda v budoucnu chtějí respondenti pracovat v pomáhající profesi. ....	38
Obrázek 3: Procentuální znázornění důležitosti kritérií při kontaktu sociálního pracovníka s klientem.....	40
Obrázek 4: Znázornění průměrných procentuálních podílů profesní přípravy .....	46
Obrázek 5: Znázornění četností odpovědí na získané informace o sebepoznání .....	47
Obrázek 6: Znázornění četnosti odpovědí, kde lze projít procesem sebepoznání. ....	48

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1: Profese a oblasti, ve kterých respondenti pracují s četností odpovědí.....	37
Tabulka 2: Četnost hodnocení, důležitosti kritérií, při kontaktu sociální pracovníka s klientem. ....	41
Tabulka 3: Četnost uvedených silných a slabých stránek. ....	43
Tabulka 4: Četnost odpovědí procentuálního rozdělení součástí profesní přípravy. ....	45

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 – Dotazník

## **PŘÍLOHA P I:**

### **DOTAZNÍK**

Prosím všechny ochotné kolegy o pomoc při vyplnění dotazníku zaměřeného na téma: Osobnost pomáhajícího jako jeden z nástrojů sociální práce.

Dotazník je anonymní a bude sloužit jako podklad pro bakalářskou práci.

Vyplněné dotazníky odešlete prosím na adresu: [renata.vancikova@seznam.cz](mailto:renata.vancikova@seznam.cz)

Za Vaše odpovědi předem děkuji.

---

Označte odpovědi, se kterými se ztotožňujete, případně doplňte:

**1. Pracujete v pomáhajících profesích? Pokud ano, v jaké oblasti?**

**Ano -**

**Ne**

**2. Pokud jste odpověděli ne, hodláte v budoucnosti pracovat v pomáhající profesi?**

**Ano**

**Ne**

**Nevím**

3. Souhlasíte s tvrzením, že osobnost sociálního pracovníka je důležitým nástrojem sociální práce? Tedy že to, jak sociální pracovník působí (komunikuje, je empatický, vstřícný, atd.), do značné míry ovlivňuje efektivitu jeho sociální práce?

Ano

Ne

4. Které z kritérií považujete za nejdůležitější při kontaktu sociálního pracovníka s klientem? (označte od 1-3, 1 = nejdůležitější, 2 = důležité, 3 = méně důležité)

- a) Rozsah vědomostí
- b) Komunikační dovednosti
- c) Schopnost empatie, vřelosti a opravdovosti (porozumění, vcítění se, vstřícnost, ochota)

5. Souhlasíte s tvrzením: „Zná-li člověk dobře sám sebe, lépe porozumí druhému“?

Ano

Ne

Nevím

6. Uvědomujete si své vlastní silné a slabé stránky při kontaktu s lidmi? (jak mě druzí vidí, co na mě oceňují, v čem jsem dobrý/á, nebo naopak to, co mě na druhých rozčiluje, rozhodí mě).

Ano

Ne

- 7. Pokud jste v předchozí otázce odpověděli ano, uveďte konkrétně, které stránky považujete u sebe při kontaktu s druhými za:**

**své silné stránky .....**

**své slabé stránky .....**

- 8. Myslíte si, že rozvíjení vašich silných, popřípadě odstranění vašich slabých stránek, by mělo pro Vás přínos v kontaktu s druhými?**

**Ano**

**Ne**

**Nevím**

- 9. Myslíte si, že sebepoznání je důležitou součástí práce v sociální oblasti?**

**Ano**

**Ne**

**Nevím**



**10. Jaký podíl zaujímá ve Vaší profesní přípravě sebepoznání?  
(rozdělte poměrně 100%)**

**komunikační dovednosti.....**

**vědomosti.....**

**sebepoznání.....**

**praxe.....**

**11. Získali jste v rámci svého vzdělávání informace o sebepoznání a jejím vlivu na práci v pomáhající profesi?**

**Ano**

**Ne**

**12. Pokud ano, myslíte si, že byly pro Vás dostačující?**

**Ano**

**Ne**

**13. Ať už byly či nebyly informace dostačující, měli byste zájem vstoupit do procesu sebepoznání?**

**Ano**

**Ne**

**14. Jestliže ano, kde byste podle Vás měli procesem sebepoznání projít?**

**a) v rámci vysokoškolského vzdělávání**

**b) v rámci výkonu práce**

**c) ve svém volném čase**