

**UNIVERZITA KARLOVA**

**HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA**

**Jak sociální práce ovlivnila život sociálních pracovníků**

**How social work has affected the lives of social workers**

*Diplomová práce*

Vedoucí práce:

PhDr. Monika Nová, Ph.D.

Autor:

Bc. Anna Procházková

**Praha 2023**

## **Poděkování**

Děkuji své vedoucí práce doc. PhDr. Monice Nové, Ph.D. za její kvalitní, profesionální a vstřícný přístup při psaní mé diplomové práce. Děkuji za její odborné vedení práce a cenné rady, které mi sdělovala při konzultacích. Dále bych chtěla poděkovat vedoucím azylových domů a účastníkům, kteří se zapojili do mého výzkumu.

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou práci „Jak sociální práce ovlivnila život sociálních pracovníků“ vypracovala samostatně. Dále prohlašuji, že všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne

Bc. Anna Procházková

## **Anotace**

Diplomová práce v teoretické části popisuje základní vymezení sociální práce a sociálního pracovníka působícího v azylovém domě. Dále obsahuje kapitoly věnující se charakteristice profesního a osobního života sociálního pracovníka. V neposlední řadě jsou uvedeny psychologické aspekty ovlivňující tyto dvě roviny života. Není zapomenuto na téma psychohygieny a preventivních metod, které v mé diplomové práci s tímto tématem souvisí. Hlavním cílem práce bylo popsat, jak sociální práce ovlivnila život sociálních pracovníků a jaké zkušenosti sociální pracovníci při své profesi získali. Ve výzkumné části jsou představeny výsledky kvalitativního výzkumu získané za pomoci polostrukturovaných rozhovorů od sociálních pracovníků z azylových domů. Výsledky byly zpracovány a vyhodnoceny pomocí zakotvené teorie, kterou jsem se inspirovala a technik kódování.

## **Klíčová slova**

Osobní život, podpora, pracovní život, prevence, profese, rizika, sociální práce, sociální pracovník.

## **Annotation**

The theoretical part of this diploma thesis delineates the term social work as well as the characteristics of a social worker in a reception centre. Social workers' professional and private lives are explored in regard to their line of work. Moreover, potential psychological effects of social work on social workers are examined. Additionally, the implementation of preventative measures, such as psychohygiene, is stressed. The main goal of this thesis is to describe the effects of social work on social workers in regard to the workers' life and experience. The practical part of this paper examines results from quantitative research, which was conducted in the form of semi-structured interviews with several reception centre workers. The resulted data was analysed through coding techniques and delineated according to the theory explored in the first part of this paper.

## **Keywords**

Personal life, support, work life, pevention, profession, risks, social work, social worker.

# Obsah

Úvod .....	9
1 Základní vymezení sociální práce .....	11
1.1.1 Pojetí sociální práce .....	12
1.2 Sociální pracovník.....	13
1.2.1 Vzdělání a předpoklady sociálního pracovníka.....	14
1.2.2 Odvrácená strana sociálního pracovníka.....	16
1.3 Azylové domy .....	17
2 Profesní život sociálního pracovníka .....	19
2.1 Role sociálního pracovníka .....	19
2.2 Činnosti sociálního pracovníka .....	21
2.3 Profesní dokumenty sociálního pracovníka .....	22
2.3.1 Etický kodex sociálních pracovníků .....	22
2.3.2 Standardy kvality v sociálních službách .....	23
2.4 Pracovní podmínky a sociální klima sociálních pracovníků .....	24
2.4.1 Pracovní podmínky .....	25
2.5 Sociální klima.....	27
2.6 Rizika sociálních pracovníků při výkonu sociální práce.....	28
2.6.1 Konflikt na pracovišti.....	28
2.6.2 Problémové chování na pracovišti – Mobbing, Bossing a Staffing .....	28
2.6.3 Syndrom vyhoření .....	29
2.6.4 Etický dilemat a nerespektování profesionálních hranic.....	31
3 Osobní život sociálního pracovníka .....	33
3.1 Rodina a přátelé.....	33
3.2 Životní styl a volný čas .....	33
3.3 Spiritualita sociálního pracovníka .....	34
4 Psychologická témata ovlivňující pracovní náplň a život sociálních pracovníků.....	36
4.1 Osobnost a typologie osobnosti.....	36
4.1.1 Hippokratova-Galenova teorie osobnosti.....	37
4.1.2 Typologie podle C.G. Junga.....	38
4.1.3 Typologie dle Kretschmera .....	38
4.2 Postoje .....	39
4.3 Hodnoty.....	40
4.3.1 Hodnoty z pohledu sociální práce .....	40
4.4 Potřeby .....	41
4.5 Psychohygienu a prevence sociálního pracovníka .....	42
4.5.1 Supervize.....	42
4.5.2 Work-life balance.....	44
4.5.3 Mindfulness.....	45
5 Cíl výzkumu.....	47

5.1	Cíl výzkumu.....	47
5.2	Hlavní výzkumná otázka.....	47
5.2.1	Dílčí výzkumná otázka.....	47
6	Metodologie .....	48
6.1	Výzkumná metoda .....	48
6.2	Metoda sběru dat .....	48
6.3	Techniky analýzy dat .....	49
6.4	Etika výzkumu .....	49
7	Charakteristika výzkumného vzorku a realizace výzkumu.....	50
8	Výsledky výzkumu.....	51
8.1	Vyhodnocení hlavní výzkumné otázky .....	57
8.2	Vyhodnocení dílčí výzkumné otázky č. 1 .....	59
8.3	Vyhodnocení dílčí výzkumné otázky č. 2 .....	61
8.4	Vyhodnocení cíle diplomové práce.....	63
9	Diskuse.....	66
	Závěr.....	70
	Seznam použité literatury a dalších zdrojů .....	72
	Seznam použité literatury .....	72
	Elektronické zdroje .....	75
	Legislativní dokumenty .....	76
	Periodikum.....	76
	Seznam tabulek a obrázků .....	77
	Abstrakt.....	78
	Abstract.....	79
	Přílohy.....	80

## **Seznam zkratk**

ČR – Česká republika

ISWF – International Federation of Social Workers

SP – Sociální práce

## Úvod

Odmala mě fascinovaly lidské osudy a příběhy z mého okolí. Bylo zajímavé zkoumat a slyšet, jaké životní cesty člověka potkávají a jaké dopady mají jeho rozhodnutí. Už v dětství jsem měla možnost nakouknout do sociální práce. Pamatuji si mnoho situací, které jsem zažívala spolu s mým příbuzným, který několik let pracoval u charity. Nejvíce si pamatuji Tříkrálovou sbírku, které jsem se několikrát zúčastnila. Možná právě tyto momenty měly možný vliv na mé rozhodnutí vydat se na cestu sociálního pracovníka.

Spojení těchto myšlenek mě přimělo se zamyslet nad tím, jak jedinečné situace a zkušenosti může sociální práce přinést sociálnímu pracovníkovi do života. Každý čin má i následek, proto je i zde zřejmé, že tyto činy a situace plynoucí ze sociální práce, mohou mít určitý vliv na sociálního pracovníka, a především na jeho změny ve všech možných rovinách života. Profese sociálního pracovníka je nelehká, a to hned z několika důvodů. Zároveň každý sociální pracovník je jedinečnou osobností, kterého může každý jev či situace jinak ovlivňovat a v jiné míře. Tyto myšlenky mě následně inspirovaly k napsání mé diplomové práce na téma: „Jak sociální práce ovlivnila život sociálních pracovníků“.

Cílem mé diplomové práce je popsat, jak sociální práce ovlivnila život sociálních pracovníků. K dosažení mého cíle mi napomůže hlavní výzkumná otázka a dvě dílčí výzkumné otázky, které jsou rozvedeny ve výzkumné části mé diplomové práce.

Teoretická část mé diplomové práce se skládá celkově ze čtyř kapitol. V první kapitole popisují základní vymezení sociální práce, kde se zabývám profesí sociální práce, sociálním pracovníkem a v neposlední řadě uvádím i základní charakteristiku o azylových domech, ve kterých probíhalo mé výzkumné šetření. Druhá kapitola se zaměřuje na profesní život sociálního pracovníka. Konkrétně jsou zde popsány role a činnosti sociálního pracovníka, pracovní podmínky spolu s profesními dokumenty týkající se profese sociálního pracovníka a dále v kapitole popisují rizika sociálních pracovníků při výkonu sociální práce. V předposlední kapitole se věnuji osobnímu životu sociálního pracovníka. Zde uvádím témata týkající se osobní roviny sociálního pracovníka. Poslední kapitola se týká psychologických témat, které ovlivňují pracovní náplň a život sociálních pracovníků. V této kapitole se hlavně věnuji typologiím osobnosti spolu s psychohygienou a prevencí sociálního pracovníka.

V úvodu praktické části popisují typ zvoleného výzkumu, dále výběr výzkumné metody a konkrétní techniky, které mi pomohou analyzovat data. Metodou sběru dat se stal polostrukturovaný rozhovor neboli rozhovor s otevřenými otázkami. Účastníci následně po



podepsání informovaného souhlasu poskytlí rozhovory, s kterými jsem pomocí technik a inspirované metody pracovala a na závěr je vyhodnocovala.

# 1 Základní vymezení sociální práce

První kapitola se zabývá základním vymezením profese sociální práce, sociálnímu pracovníkovi a následně i azylovým domům. Profese sociální práce spolu se sociálním pracovníkem tvoří podstatu mé diplomové práce a je potřeba se s těmito pojmy dostatečně seznámit. Azylovým domům se budu věnovat z důvodu, že sociální pracovníci mého výzkumu pracují v této pobytové sociální službě.

Odborná pomoc je vždy členům společnosti poskytována profesionály podle povahy a příznaků problémů. Pokud člověk má zdravotní problémy vyhledá lékaře, v ohrožení života je to příslušník policie a při problémech sociálního typu vyhledá sociálního pracovníka či pracovníci. V tu chvíli se člověk setkává se sociální prací (Mátel, 2019, s. 9). Profesní komora sociálních pracovníků na svých webových stránkách ukazuje myšlenku, že sociální práci je potřeba vnímat jako vědu na odborné úrovni. Ačkoliv má dobrovolnictví a jiné neodborné charitativní účely velkou hodnotu a ve společnosti přínos, tak nejsou pro společnost komplexní a nemohou provádět zcela odpovědnou cílevědomou, odbornou sociální práci (Co je to sociální práce, ©2022).

Abychom mohli lépe porozumět odborné povaze profese sociální práce, budeme k tomu potřebovat její definici. Definici sociální práce můžeme rozlišit, a to na globální, národní nebo odbornou úroveň. Definice globálního rozměru je odborníky tvořená, aby byla uznána a obecně používána téměř ve všech zemích světa. (Mátel, 2019, s. 79). Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW) přijala na generálním zasedání v roce 2000 globální definici a to „Montrealskou definici“. Tu po letech vystřídala „Melbournská definice“, která konstatuje, že *„Sociální práce je profese založená na praxi a akademická disciplína, která podporuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost a také zmocnění a osvobození lidí. Principy sociální spravedlnosti, lidských práv, společné zodpovědnosti a respektování rozmanitosti jsou pro sociální práci ústřední. Podepřena teoriemi sociální práce, společenských věd, humanitními a místními poznatky, se sociální práce zabývá lidmi a strukturami, aby podněcovala životní změny a zlepšovala blaho“* (Mátel, 2019, s. 80).

Globální definice má velmi úzkou souvztažnost s mezinárodními definicemi. Ty se mohou objevovat v kodexech, odborných dokumentech, slovnících či příručkách. Každá země může mít definici sociální práce trochu odlišnou, a to z důvodu, že podle konstruktivistického přístupu jsou vědecké teorie a poznatky o sociální práci podmíněné sociálním prostředím daného státu (Mátel, 2019, s. 83). V České republice definuje sociální práci Matoušek (2003, s. 11) následovně: *„Sociální práce je společenskovední disciplína*

*i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života”.*

Pokud bychom měli definovat a zmínit cíl i sociální práce, tak nejlépe ho vystihuje Navrátil (2001, s. 7), kdy „Cílem sociální práce je podpora sociálního fungování klientů v situaci, kde je taková potřeba buď skupinově, nebo individuálně vnímána a vyjádřena”. Matoušek cíl zmiňuje již v definici sociální práce, která se nachází v předchozí podkapitole. Elichová (2017, s. 179) dodává, že obecně cíl sociální práce, jak teoreticky, tak prakticky, míří ke zmírňování sociálních problémů vedoucí ke změně.

### **1.1.1 Pojetí sociální práce**

Navrátil (2001, s. 12) zmiňuje ve své knize tři pojetí sociální práce, jak bychom mohli sociální práci vnímat, které se vykrystalizovaly v průběhu 20. století.

- **Sociální práce jako terapeutická pomoc** – V tomto pojetí je primárně kladen důraz na komunikaci ve vztahu. Příznivci si kladou za cíl potřebným zabezpečit psychosociální vyrovnanost. Sociální pracovník zde pracuje s terapeutickým výcvikem a psychologickými znalostmi.
- **Sociální práce jako sociálně právní pomoc** – Sociální práce je vnímána jako jedno z hledisek systému sociálních služeb. Pojetí usiluje o změnu společnosti a institucí tak, aby více odpovídaly potřebám občanům. Sociální pracovníci poskytují klientům poradenství, mediaci a potřebné kvalifikované informace.
- **Sociální práce jako reforma společenského prostředí** – Zde sociální práce vybízí k budování více rovnostářských principů pomocí posilování lidí. V rámci tohoto pojetí se mluví o elitách, které reformují společenskou moc.

Musil (2008, s. 63-69) během svého výzkumu, který cílil na sociální pracovníky a pracovnice v České republice, popsal možné rozlišení dalších tří druhů pojetí sociální práce. Ty bychom mohli vnímat jako pomyslné orientační body, jak vnímat určitá pojetí sociální práce. V **Administrativním pojetí** je klasickým prototypem úředník, který vykonává svoji funkci v kanceláři a jeho náplní je zpravidla rozhodování žádostí pomocí

jasně daných normativních aktů. Za obecný předpoklad pro vykonávání tohoto pojetí je loajalita a dostatečná obeznámenost agendy i zákonů. Ve **filantropickém pojetí** se snaží sociální pracovník být na stejné úrovni jako klient. Nesnaží se být úředníkem, ale člověkem, který klientovi pomůže s tím, co právě potřebuje. Vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem hraje v tomto pojetí klíčovou roli. Sociální pracovník musí být emočně stabilní a zároveň odolný proti zátěžovým situacím. Předává klientovi dostatečně empatii a porozumění. V **profesionálním pojetí** je sociální pracovník komplexním specialistou na danou problematiku. Očekává se od něho, že bude mít ukončené vyšší odborné vzdělání, v lepším případě úspěšně dokončené vysokoškolské studium. Jeho náplní je realizování, vytváření koncepce nebo vyhodnocování intervence, která je reakcí na klientovo složité období nebo potíží. Musil a Růžičková (2009, s. 79-83) o rok později aktualizovali tato pojetí a přidali k nim ještě pojetí aktivistické. **Aktivistické pojetí** shledává v sociálním pracovníkovi partnera, který klientovi pomůže v osobním rozvoji a v prosazování cílů. Bude bojovat za lidská práva a prosazovat větší spravedlnost. Často bývá toto pojetí spojováno s radikální sociální prací (Mátel, 2019, s. 37).

## 1.2 Sociální pracovník

Navrátil (2001, s. 7) popisuje, co vše by měl sociální pracovník splňovat, aby byl řádným profesionálem v oboru sociální práce. Ukazuje na to, že pracovník musí mít předepsané vzdělání, dostatečně kvalitní předpoklady a dodržovat profesní etiku. Dle Gulové (2011, s. 37) je práce sociálního pracovníka náročná. Nepopírá, že je zde důležitá přítomnost etiky a hodnot. Při výkonu sociální práce musí být pracovník „svázan“ etikou, aby mohl být klientovi prospěšný a pomáhat mu. Dle Parrotta (2010, s. 11-12) by se měl sociální pracovník připravit na práci s lidmi a umět vnímat jejich potřeby a situace včetně všech možných okolností.

Banksová popsala čtyři typy sociálních pracovníků z hlediska způsobů přístupů k praxi. Matoušek (2003, s. 45) tuto typologii zmiňuje ve své knize a následně ji takto popsal:

- **Angažovaný sociální pracovník** – Vnímá svou práci jako prostředí, kde může uplatnit své osobní morální hodnoty. Chce o své klienty opravdu pečovat a vnímat je jako své přátele. Sebe vidí jako osobu a následně až sociálního pracovníka. Tento přístup bývá často problematický tím, že hrozí riziko stranění některým klientům či vytvoření osobního vztahu s klientem.

- **Radikální sociální pracovník** – Vkládá své osobní hodnoty do své práce stejně jako angažovaný sociální pracovník s tím rozdílem, že mu jde více o změnu zákonů a oblastí sociální práce než o péči jednotlivých klientů. Jedná se zde spíše o politickou ideologii než o zájem sociální změny.
- **Byrokratický sociální pracovník** – Tento typ sociálního pracovníka musí často oddělit osobní hodnoty od hodnot profesních či hodnot zaměstnavatele. Sociální pracovník pomocí metod manipuluje s lidmi v zájmu jejich změny. Vytváří iluzi osobní péče o klienta, zároveň může působit jako přísný „normalizátor“. Oddělení hodnot je zde důležité z důvodu, aby se sociální pracovník necítil vinen tím, že s lidmi manipuluje.
- **Profesionální pracovník** – sociální pracovník je řádným profesionálem v praxi. Je vzdělaný ve svém oboru a jedná dle etického kodexu. Za důležitý považuje individuální přístup ke klientovi. Svého klienta vnímá jako aktivního a rovnocenného kolegu či partnera.

### 1.2.1 Vzdělání a předpoklady sociálního pracovníka

Míru kvalifikace pro výkon v oblasti sociální práce v České republice udává zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V § 110 odstavec 4 je zmínka o odborné způsobilosti, která stanovuje minimální vzdělání sociálního pracovníka (Matoušek, 2021, s. 110).

Za **odbornou způsobilost** tento zákon považuje vyšší odborné vzdělání v akreditovaném programu podle zvláštního právního předpisu. Konkrétně v oborech zaměřené na:

- sociální práci a sociální pedagogiku,
- sociální pedagogiku,
- sociální a humanitární práci,
- sociální práci,
- sociální právní činnost,
- charitativní a sociální činnost (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Kromě vyššího odborného vzdělání je zákonem také uznáváno vysokoškolské vzdělání získané studiem bakalářského, magisterského či doktorského programu se zaměřením na:

- sociální práci,
- sociální politiku,
- sociální pedagogiku,

- sociální péči,
- sociální patologii,
- právo,
- speciální pedagogiku (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Kromě minimálního vzdělání musí sociální pracovník podstupovat při výkonu své práce i další vzdělávání. Podmínky dalšího vzdělání jsou jasně uvedeny v zákoně o sociálních službách. Zákon stanovuje, že zaměstnavatel je povinen zajistit svému sociálnímu pracovníkovi další vzdělání v minimální délce 24 hodin za jeden kalendářní rok. Další vzdělávání může probíhat v různých formách. Myslí se tím specializační vzdělávání probíhající ve vysokých školách a ve vyšších odborných školách v oboru sociální práce. Dále účast v kurzech s akreditovaným programem, ale i účast na školicích akcích, konferencích či absolvování odborné stáže. Díky tomuto vzdělávání si sociální pracovník rozšiřuje a upevňuje svou kvalifikaci ve svém oboru (Matoušek, 2021, s. 110-115).

Základní obecný předpoklad, který by měl sociální pracovník splňovat, nalezneme v Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Ten udává, že k výkonu povolání sociálního pracovníka je potřeba plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Odbornou způsobilostí se myslí předpoklad kvalifikačního vzdělání, jenž bylo popsáno v předchozí podkapitole.

Sociální pracovník by neměl splňovat pouze obecné a kvalifikační předpoklady, které jsou uvedeny v zákoně, ale měl by být vybaven i **osobnostními předpoklady**, které jsou dle odborníků více než důležité. Sociální pracovník pracuje s různými cílovými skupinami, které se mohou nacházet v nelehké životní situaci. U sociálního pracovníka hledají porozumění, radu či pomoc. V tu chvíli nenastupuje pouze dobře kvalifikovaný sociální pracovník, ale především člověk, který tu pro klienta chce být (Gulová, 2011, s. 105).

Základním osobnostním předpokladem, který se od sociálních pracovníků zpravidla očekává, je empatie a vstřícnost ke klientovi. Tyto předpoklady mohou pomoci k dosažení výsledků a cílů, které si sociální pracovník s klientem určil. Matoušek (2003, s. 54) vnímá empatii za důležitý předpoklad pro profesi sociálního pracovníka a dodává: „*Empatie se vyvíjí od nejtěššího věku a přes výrazné rozdíly mezi dětmi ji lze i v dospělosti cíleně rozvíjet tréninkem. Je vedle opravdovosti a vřelosti jednou z nejdůležitějších podmínek úspěšné práce s klientem*“. Engelbrecht (1999, s. 83) vnímá empatii jako schopnost sociálního pracovníka, kde probíhá vžití se do situace klienta, about si jeho boty, tak aby pracovník pochopil, co klient myslí a prožívá.

Aktivní naslouchání, důvěryhodnost, respekt ke klientovi bez předsudků a dobré komunikační dovednosti jsou dalšími předpoklady, které jsou potřeba při práci sociálního pracovníka. Sociální pracovník by měl být také cílevědomý a samostatný. Očekává se od něho iniciativa, předvídatelnost, diskrétnost a dobré kritické myšlení (Gulová, 2011, s. 37). Parrott (2010, s. 11-12) předpokládá, že sociální pracovník bude s klientem dobře komunikovat, a to přesným a srozumitelným způsobem. Dále by měl sociální pracovník respektovat klienta, jeho rodinu a okolí.

Mátel (2019, s. 40) zmiňuje, že sociální pracovník by měl disponovat určitými **vnitřními předpoklady** v rámci odpovědnosti vůči sobě. Pracovník by si měl být vědom své slabosti a vnímat také potřebu růstu a rozvoje. Přiznat si, že není dokonalý a svou vůlí se snažit o svůj osobní a profesní růst. Profesního a osobního růstu lze docílit použitím formálních, ale i také neformálních nástrojů, které má sociální pracovník k dispozici. Nejčastěji se jedná o mechanismy, jako je sebereflexe, samostudium, supervize, koučink, odborná stáž či konzultace s kolegy. Nemělo by se také zapomínat na odborné výcviky a účast na vzdělávacích akcích. Do neformálních mechanismů spadá například rodina či přátelé.

## 1.2.2 Odvrácená strana sociálního pracovníka

V sociální práci existuje velmi tenká hranice mezi pozitivním a negativním působením sociálního pracovníka. Za pozitivní působení můžeme vnímat situace a kroky sociálního pracovníka, které se od něho očekávají, dále jsou v normě či jsou uvedeny v profesních dokumentech a zákonech. V případě negativního působení se jedná o jevy, které se pohybují na straně patologie a mohou mít nepříznivý dopad na klienty. V této podkapitole se s těmito negativními jevy více seznámíme (Géringová, 2011, s. 78).

**Moc** je jednou z hranic, na které se sociální pracovník pohybuje. Uplatňování moci se vždy odvíjí od toho, kde sociální pracovník působí a jak postupuje. V zásadě platí, že v některých odvětvích se uplatňování moci odvíjí méně a v některých více. Moc lze rozlišovat na reálnou a na moc pociťovanou. Moc reálná je přidělena danou institucí či zařízením. Příkladem může být situace, kdy pracovník omezí osobní svobodu klienta, aby zabránil nebezpečí či ohrožení zdraví klienta nebo ostatních (Géringová, 2011, s. 79). Moc pociťovanou můžeme vnímat jako situaci, kdy: „*Klient je do je do jisté míry bezmocný už tím, že něco potřebuje. Pracovník je do jisté míry mocný už tím, že pomáhá*“ (Kopřiva, 2016, s. 40). Dále Kopřiva (2016, s. 40) dodává, že mocenský systém mezi pracovníkem a klientem může vést k vzájemné negativní manipulaci. Úlehla (1999, s. 20-23) zmiňuje, že postoj

sociálního pracovníka může být buď pomoc anebo kontrola. Tyto postoje lze vzájemně kombinovat či střídat. V případě kontroly je důležité vnímat, zda klientovi pracovník opravdu pomáhá anebo, zda chce mít nad ním kontrolu z důvodu osobního zájmu či potěšení. Dle Géringové (2011, s. 79) lze mocenské chování rozpoznat z verbální či neverbální komunikace mezi klientem a sociálním pracovníkem.

Dalším jevem negativního působení je **uspokojování vlastních potřeb** sociálního pracovníka. Jedná se o situace, kdy sociální pracovník využívá svého postavení a funkce pro dosažení svých potřeb, fantazií či snů. Za příklad lze zmínit spojení pomoci a bezmoci či zneužití, kdy sociální pracovník poskytuje pomoc a očekává od klienta odměnu například prostřednictvím sexu. V jiném případě může mezi klientem a sociálním pracovníkem nastat oboustranné okouzlení a zamilovanost (Géringová, 2011, s. 89-90).

Je zde na místě zmínit i **syndrom pomáhajícího**, který se v oblasti sociální práce může vyskytovat. Jedná se o specifickou narcistickou poruchu, díky které si sociální pracovník, zpravidla nevědomě, řeší své trauma odmítnutého dítěte. Z toho důvodu touží sociální pracovník po porozumění, vděčnosti, obdivu a po uznání. Tato uspokojení následně vyhledává ve své profesi a získává rád od klientů, kolegů či nadřízených (Matoušek, 2003, s. 59).

Matoušek (2003, s. 59) dodává, že je náročné rozeznat u sociálního pracovníka, kdy je v perfektní kondici a kdy trpí duševní poruchou. Dále zmiňuje, že motivy pomáhajícího mohou být různé. Nelze vyloučit, že sociální pracovník pomáhá ze sobeckých důvodů či touze po moci. Jedinou možností ke zlepšení těchto situací je výcvik pro pomáhající, který bude dostatečně dlouhý, důkladný a zakončen aprobací. Dále se bude pomáhající účastnit průběžných supervizí.

### 1.3 Azylové domy

Jedná se o pobytovou službu pro osoby v nepříznivé životní situaci spojené se ztrátou bydlení. Azylové domy poskytují ubytování na přechodnou dobu, zpravidla na jeden rok. Dále poskytují stravu nebo ji pomáhají zajistit a v neposlední řadě napomáhají osobám při uplatňování práv, oprávněných zájmů či při komunikaci anebo při řešení osobních záležitostí. Azylové domy jsou zřizovány církevní právnickou osobou, případně v rámci neziskové organizace anebo je zřizovatelem kraj, město či obec. Osoby užívající tuto pobytovou službu jsou většinou dospělé osoby s dětmi nebo pouze dospělí lidé, kteří nemají důstojné a přiměřené bydlení. Cílovou skupinu a detailní okruh osob si víceméně volí konkrétní azylové domy samy podle svých možností a kapacity (Sociální pracovník



v azylovém domě/v azylovém domě pro matky s dětmi © 2020).

Azylové domy obvykle vyhledávají lidé s dluhovou minulostí nebo se zrovna v dluhové tíži nacházejí, lidé bez zaměstnání či osoby s nízkými příjmy. Dalšími zájemci o tuto službu mohou být osoby, kteří mají vztahové či rodinné problémy, případně procházejí rozvodem nebo jsou krátce po rozvodovém řízení. V neposlední řadě jsou potenciálními uživateli oběti domácího násilí, lidé po výkonu trestu odnětí svobody či osoby po výstupu z terapeutické komunity a ústavní léčby. Azylové domy dle potřeby spolupracují i s několika dalšími subjekty. Nejčastěji se jedná o úřady práce, městské úřady, pedagogicko-psychologické poradny, dětské domovy, školy, zdravotnická zařízení, policii, soudy či jiné nadace, subjekty a sociální služby týkající se konkrétního problému uživatele (Sociální pracovník v azylovém domě/v azylovém domě pro matky s dětmi © 2020).

V dnešní době, kdy je základním nástrojem vyhledávání internetový prohlížeč, Josefa Modese spolu s jeho týmem napadlo, vytvořit projekt *azyláky.cz*, jehož hlavním cílem je seskupit všechny azylové domy pod jednu střechu, tak aby potenciální zájemce o tuto službu měl veškeré přístupné informace na jedné webové stránce a mohl během několika minut zjistit, kde se nacházejí veškeré azylové domy v České republice a pro koho jsou určeny. U jednotlivých azylových domů jsou zmíněné více podrobné informace spolu s kontaktními údaji, na které se zájemce může ozvat (O projektu © 2022).

## 2 Profesní život sociálního pracovníka

Druhá kapitola se zabývá tématy ovlivňujícími profesní rovinu sociálního pracovníka. Kapitola se zaměřuje na role sociálních pracovníků a základní činnosti, které sociální pracovník během své profese vykonává. Dále jsou v kapitole zmíněny i profesní dokumenty, jež určitým způsobem ovlivňují pracovní výkonnost. V neposlední řadě jsou popsány pracovní podmínky. Ty mohou pracoviště ovlivňovat, jak pozitivně, tak negativně. Tuto kapitolu uzavírají případná rizika ohrožující sociálního pracovníka na pracovišti.

### 2.1 Role sociálního pracovníka

Roli můžeme definovat jako předpokládané chování, jednání nebo vystupování které je závislé na určitém sociálním statutu. Role sociálního pracovníka můžeme shrnout do patnácti odvětví, které si následně i popíšeme (Mátel, 2019, s. 31). Mátel na základě zkoumání Chechaka (2019, s. 31-35) následující role shrnul, popsal a doplnil do následujících skupin:

- **Podporovatel** (enabler) – tato role je vhodná při sociálním poradenství anebo ji lze použít při případové studii. Sociální pracovník je klientovi oporou při zátěžových situacích v jeho životě. Snaží se ho podporovat, procházet si s ním jednotlivé problémy a následně ho navádí ke stanovení cílů.
- **Poradce** (counselor) – v této roli se nachází kdokoli, kdo pracuje s jakýmkoli typem poradenství. V sociální práci je poradenství vnímáno jako pomoc založená na vztahu s klientem, kdy se snaží o jeho rozvoj a lepší efektivitu.
- **Pečovatel** (caregiver) – pečovatel je tu pro ty, co jsou jistým způsobem závislí na pomoci a péči druhých. Sociální pracovník jim poskytuje péči a pomáhá jim s dennodenními úkony. Sociální pracovník pro tuto roli nepotřebuje vysokoškolské vzdělání ani vyšší odborné, stačí úspěšně absolvovat kvalifikační kurz anebo mít středoškolské vzdělání.
- **Mediátor** (mediator) – velmi často se můžeme setkat s mediátorem v probační a mediační službě. Jedná se o zprostředkovatele, co nestranně pomáhá při řešení sporů. Jejich primárním nástrojem při práci je mediace.
- **Negociátor** (negotiator) – sociální pracovník v této roli vystupuje jako reprezentant, který se pokouší pro jednotlivce, skupinu nebo organizaci něco získat. Jeho náplní je vyjednávání a nalezení střední cesty. Na rozdíl od mediátora, který je za každých okolností neutrální, je negociátor spojencem jedné ze stran.

- **Facilitátor** (facilitator) – úkolem facilitátora je vytvářet dobré klima, respektovat skupinu i jednotlivce v konkrétním klima a následně pracovat s pocity a získávat hodnocení. Sociální pracovník je v této roli stabilní a u klienta se snaží nalézat emoční porozumění.
- **Terapeut** (therapist) – tato role se u nás zpravidla vyskytuje v psychosociální intervenci. Terapeut je zde odborníkem, který má za sebou absolvovaný výcvik v terapii. K dosažení cílů využívá sociální techniky. Ty jsou následně uplatňovány například při rodinné terapii.
- **Vzdělavatel** (educator) – zde je hlavním úkolem pracovníka předávání informací a nácvik sociálních schopností klientů. Pokud chce pracovník tuto roli přijmout, musí být nejdříve sám dostatečně vytrénovaný a vzdělaný. Očekává se od něho, že jeho tok informací bude klientovi vysvětlován dostatečně jasně a srozumitelně. Sociální pracovník zde funguje jako učitel, který učí klienty například zvládat tíživé situace.
- **Manažer** (manager) – jedná se o roli, kde pracovník pracuje v managementu sociální práce a jeho náplní jsou v drtivé většině administrativní úkony. Například může organizaci koordinovat, realizovat v ní programy, monitorovat anebo přidělovat finanční prostředky.
- **Analytik** (analyst) a **evulátor** (evulator) – sociální pracovník v roli analytika má mnohem širší zkušenosti ve znalostech fungování různých systémů, pomocí kterých může analyzovat své výkony nebo výkony svých zaměstnanců, klientů či skupin. Tato role se využívá zpravidla v komunitní práci.
- **Koordinátor** (coordinator) a **sjednocovatel** (integrator) – role koordinátora se často přibližuje k roli manažerské. Sociální pracovník by měl zde disponovat organizačními schopnostmi a umět koordinovat tým, organizaci nebo klienta během každé akce nebo situace. Koordinátor je například velmi potřebný v rezidenčních zařízeních, kde se vyskytuje větší počet klientů a zároveň i zaměstnanců.
- **Zprostředkovatel** (broker) – sociální pracovník v této roli slučuje klienty, co potřebují navázat kontakt se službami nebo komunitními zdroji. Předpoklad pro kvalitní výkon sociálního pracovníka je znalost služeb a zdrojů. Zároveň by měl umět rychle reagovat a v případě akutní nouze klienta mu následně poskytnout pomoc přes službu anebo přes jiný zdroj. K výkonu této role jsou zapotřebí dostatečné organizační schopnosti a silná vytrvalost.

- **Advokát** (advocate) – jinými slovy se jedná o roli zastávce či obhájce. V tomto případě není sociální pracovník žádným právnickým povoláním. Sociální pracovník zde vystupuje jako zástupce jednotlivce, skupin nebo komunit a jeho jediným cílem je dosažení práv, ochrany či udržení sociální spravedlnosti.
- **Manažer změn** (change agent) – sociální pracovník či jiný profesionál se zde snaží o vývoj sociální práce. Je příznivcem pokroku a zlepšovatelem chodu sociálního fungování. Jeho hlavním úkolem je mobilizovat k diskusi a činům, tak aby se situace sociální práce postupně zlepšovala a měla příznivé pokroky.
- **Administrativní pracovník** (administrator) – sociální pracovník zpravidla působí jako úředník. Zpracovává žádosti a následně o nich rozhoduje. Základním předpokladem pro funkci této roli je znalost normativních aktů.

## 2.2 Činnosti sociálního pracovníka

Zákon č. 108/2006 popisuje základní výčet činností, s kterými se sociální pracovník může setkat. Jedná se konkrétně o „*sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb*”.

Pokud budeme specifičtí vzhledem k mé diplomové práci a k cílové skupině, kterou jsem si zvolila, tak sociální pracovník v azylovém domě vykonává nemalou řadou činností. Nejčastěji se však setkává s těmito:

- komunikace s potenciálními zájemci o službu a vedení evidence žadatelů,
- hodnocení potřeb klienta a jeho situace,
- vypracování plánu rodičovského, ale i také podpůrného,
- být klíčovým pracovníkem při řešení životní situace,
- poskytování pomocné ruky při řešení rodinných problémů a při komunikaci se spolupracujícími subjekty,
- pomoc při řešení tíživé finanční situace a dluhů, hledání nové práce či vyřizování sociálních dávek,
- podpora v péči o děti a domácnost,
- účast na potřebných setkáních či konferencích,
- přiděl potravinové pomoci,

- výběr poplatků za službu a jiné administrativní úkoly (Sociální pracovník v azylovém domě/v azylovém domě pro matky s dětmi © 2020).

## 2.3 Profesionální dokumenty sociálního pracovníka

Během své profese se sociální pracovník setkává s několika profesními dokumenty. Ty jsou pro výkon jeho profese zcela zásadní a také ve velké míře ovlivňují jeho profesní rovinu. Typickým a základním příkladem je **Etický kodex sociálních pracovníků České republiky**. Dalším nemálo důležitým dokumentem, s kterým se sociální pracovník setkává jsou **Standardy kvality sociálních služeb**. Tyto dva základní a neodmyslitelné dokumenty si následně podrobněji popíšeme.

### 2.3.1 Etický kodex sociálních pracovníků

Profesionální hodnoty sociální práce jsou ztotožněné v etických kodexech. Etické kodexy mohou být vnímané na úrovni mezinárodní, národní nebo na úrovni organizace (zařízení). Aktuálním mezinárodním etickým kodexem je dokument IFSW/IASSW z roku 2008 *Vyhlášení etických principů*. Z něj mají dále vycházet etické kodexy na národní úrovni. V České republice schválila v roce 2006 Společnost sociálních pracovníků České republiky **Etický kodex sociálních pracovníků ČR**, který vycházel z mezinárodního kodexu roku 2004. Ten je dodnes na našem území chápán jako primární kodex českých sociálních pracovníků a dále se podle něho odvíjejí etické kodexy v různých organizacích, spolcích či zařízených (Mátel, 2019, s. 30).

Etický kodex je aktuálně základním požadavkem profesionality a je pro pomáhající profese jednou z primárních charakteristik a je na něj kladen velký význam. Je zřejmé, že etický kodex nemůže ručit za etické chování sociálního pracovníka, které bude vždy vycházet z individuální odpovědnosti a hodnot konkrétních pracovníků (Mátel, 2019, s. 47). Matoušek (2003, s. 33) dodává, že sociální pracovníky v rámci profesní skupiny spojují právě společné hodnoty, které jsou obsaženy v etickém kodexu.

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky se skládá z etických zásad a pravidel etického chování sociálního pracovníka (ve vztahu ke klientovi, ke svému zaměstnavateli a svým kolegům, ke svému povolání a odbornosti a v poslední řadě ve vztahu ke společnosti). Dále zmiňuje etické problémové okruhy, které by následně měly být zpracovány do konkrétního rozšířeného kodexu dle různých oblastí (Etický kodex sociálních pracovníků, 2022).

### 2.3.2 Standardy kvality v sociálních službách

Standardy kvality sociálních služeb, které byly ministerstvem práce a sociálních věcí doporučovány několik let se staly platným právním předpisem 1. 1. 2007. Od té doby standardy kvality sociálních služeb určují představu o tom, jak by měla vypadat kvalitní sociální služba. Standardy ukazují úroveň, kterou by měla služba dodržovat a rozvíjet. Tyto standardy jsou formulovány velmi obecně z důvodu, že jsou platné pro jakoukoliv sociální službu. Znění kritérií, které jsou popsány ve standardech, nalezneme v příloze č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. (Standardy kvality sociálních služeb © 2022).

Standardy jsou rozděleny do tří oblastí, a to do oblasti procesní (standard č. 1-8), oblasti personální (standard č. 9-10) a v neposlední řadě do oblasti provozní (standard č. 11-15). Jednotlivé standardy si následně ve stručnosti popíšeme:

- **Standard č. 1: Cíle a způsoby poskytování služeb** – poskytovatel nabízenou službu jasně a srozumitelně popisuje. Písemně definuje službu, její poslání, zásady a okruh osob.
- **Standard č. 2: Ochrana práv a osob** – uživatel při využívání sociální služby nesmí ztratit lidská práva ani svobodu. Poskytovatel služby by měl podporovat práva, jejich prosazování a následná rozhodnutí uživatelů.
- **Standard č. 3: Jednání se zájemcem o sociální službu** – poskytovatel je povinen dle vnitřních pravidel sdělit zájemci srozumitelnou formou informace o konkrétní sociální službě. Dále jeho očekávání, osobní cíle nebo požadavky. Pokud poskytovatel sdělení odmítne, musí tak učinit z důvodů stanoveným zákonem.
- **Standard č. 4: Smlouva o poskytování sociální služby** – dle vnitřních pravidel poskytovatel uzavírá smlouvu se zájemcem o sociální službu. Jedná se o oboustrannou domluvu, kde je například v rámci smlouvy rozepsán rozsah a průběh služby. Smlouvu lze v průběhu využívání služby měnit.
- **Standard č. 5: Individuální plánování průběhu sociální služby** – uživatel kromě poskytovatele plánuje průběh sociální služby i s dalšími sociálními pracovníky. Průběh plánování bude průběžně hodnocen a lze ho obměňovat.
- **Standard č. 6: Dokumentace o poskytování sociální služby** – poskytovatel může od uživatele žádat nezbytně nutné informace, které bude následně zpracovávat a evidovat.
- **Standard č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby** – tento standard zaručuje možnost podat stížnost. Poskytovatel ručí za bezpečnost

a nepoškození klienta po podání stížnosti. Poskytovatel sděluje následné kroky postupu při podání stížnosti.

- **Standard č. 8: Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje** – poskytovatel má povinnost dávat uživateli příležitosti a podporovat ho v udržení kontaktu s nejbližšími.
- **Standard č. 9: Personální a organizační zajištění sociální služby** – Uživatel má právo znát organizační zajištění sociální služby. Mít pojem, jací sociální pracovníci mu budou k dispozici a s jakými možnostmi. Poskytovatel také ručí za zaškolení nových zaměstnanců.
- **Standard č. 10: Profesionální rozvoj zaměstnanců** – sociální služba dbá na dobře kvalifikovaný, odborný a profesionální růst svých zaměstnanců, aby následně mohli službu vykonávat ještě lépe.
- **Standard č. 11: Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby** – Poskytovatel u sociální služby určuje místo a čas jejího výkonu, tak aby zároveň splňoval cíle, druh služby a potřeby uživatelů.
- **Standard č. 12: Informovanost o poskytované sociální službě** – Poskytovatel eviduje soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě, která je pro okruh uživatelů srozumitelná.
- **Standard č. 13: Prostředí a podmínky** – poskytovatel je povinen dbát na materiální, technické a hygienické podmínky dle možností nabízené sociální služby tak, aby uživatelé mohli službu využívat v důstojném prostředí.
- **Standard č. 14: Nouzové a havarijní situace** – poskytovatel má v písemné formě definované havarijní a nouzové situace, které by mohly nastat během zajišťování sociální služby. Následně vede dokumentaci o průběhu řešení těchto situací. Uživatelé i zaměstnanci jsou seznámeni jak s rozsahem situací, tak s následným průběhem řešení.
- **Standard č. 15: Zvyšování kvality sociální služby** – poskytovatel v rámci zvyšování kvality sociální služby by měl od svých uživatelů zjišťovat hodnocení a spokojenost služby. Následně by i stížnost měla být využita pro zlepšení kvality služby. Poskytovatel do hodnocení zapojuje i své zaměstnance a veřejnost (Standardy kvality sociální služby © 2022).

## 2.4 Pracovní podmínky a sociální klima sociálních pracovníků

Pracovní podmínky a sociální klima jsou jedny z nejvýznamnějších faktorů

ovlivňujících výkon a kvalitu sociálních pracovníků během jejich profesního života. Tyto faktory z velké části může ovlivnit i vedoucí zařízení či zaměstnavatel.

### 2.4.1 Pracovní podmínky

Pracovní podmínky jsou stanoveny zaměstnavatelem v souladu se zákoníkem práce, s ujednáními individuálních smluv, s ujednáními kolektivních smluv a případně i s ustanoveními vnitřních předpisů. Jedná se tedy o velmi rozsáhlou oblast ustanovení a ujednání. Pracovní podmínky sociálních pracovníků by se daly rozvést do pomyslných dvou rovin. Na rovinu obecnou, která je ve většině případů stejná pro všechny zaměstnance a vyplývá ze zákoníku práce včetně souvisejících předpisů, a na rovinou specifickou, která je více konkrétní k sociálním pracovníkům, k jejich předpokladům a k prostředí, ve kterém pracují (Pracovní podmínky v organizacích poskytujících sociální služby: analýza legislativy ČR © 2015).

Do obecné roviny pracovních podmínek můžeme řadit tyto základní oblasti, které budou následně stručně popsány:

- **Úkolování zaměstnance** – jedná se o podstatnou součást pracovněprávního vztahu mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem. Při vzniku tohoto vztahu čeká zaměstnanec mnoho povinností. Konkrétně je povinen vykonávat práci dle pokynů zaměstnavatele (nadřízeného), na daném místě a v určené pracovní době. Velkou roli zde hraje vztah založený na nadřízenosti zaměstnavatele (nadřízeného) a podřízenosti zaměstnance. Na druhou stranu zaměstnanec má při tomto pracovněprávním vztahu i svá práva a nejenom povinnosti.
- **Pracovní doba a její rozvržení** – je další nedílnou pracovní podmínkou, která ovlivňuje jak chod pracoviště, tak osobní rovinu zaměstnance. Toto rozvržení pracovní doby se z velké části týká zaměstnanců, co pracují v rámci pracovní smlouvy. Pracovní dobou se rozumí doba, během které zaměstnanec pracuje pro zaměstnavatele dle jeho pokynů a požadavků. Začátek a konec pracovní doby určuje vedoucí pracovník či zaměstnavatel. Zaměstnavatel je povinen rozvrhnout týdenní pracovní rozvrh a následně ho sdělit zaměstnanci v daném předstihu. Délka jedné pracovní směny nesmí překročit délku 12 hodin.
- **Výplata mzdy nebo odměny z dohody** – zaměstnanci náleží za správně vykonanou práci dle ustanovení zákoníku práce a souvisejících předpisů mzda. Mzda se odvíjí na základě složitosti, odpovědnosti a namáhavosti.



- **Bezpečnost a ochrana zdraví při práci** – jedná se zde o oblast pracovních podmínek, které se zaměřují na zdraví zaměstnanců a ochrany pracovního prostředí, jak ze strany zaměstnance, tak ze strany zaměstnavatele. Zákoník práce nařizuje zaměstnavateli, aby zajistil vhodnou a co nejvíce dostačující bezpečnost a ochranu zdraví při práci. Stejná povinnost se týká i vedoucích pracovníků ve všech stupních vedení. Povinnosti se netýkají pouze zaměstnanců, ale všech fyzických osob působících na pracovišti. Zaměstnavatel je dále povinen uhrazovat veškeré náklady s tím spojené.
- **Povinnosti zaměstnavatele** – zaměstnavatel kromě povinností týkajících se bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci je dále pověřen dalšími povinnostmi, které mu určuje zákoník práce. Jedná se například o to, aby zaměstnavatel nepřipustil u zaměstnance vykonávání práce, na kterou nemá například dostatečně odbornou kvalifikaci nebo zdravotní způsobilost. Je dále povinen seznamovat s riziky na pracovišti, zajišťovat osobní ochranné pracovní prostředky, oděv či obuv.
- **Práva a povinnosti zaměstnance** – zaměstnanci při pracovněprávním vztahu vzniká mnoho práv a zároveň i povinností. Zaměstnanec má například právo odmítnout práci, pokud se domnívá, že by mohla poškozovat jeho zdraví. Mezi povinnosti zaměstnance patří nepožívat alkoholické nápoje či jiné návykové látky, informovat vedoucího či zaměstnavatele o závadách na pracovišti. Je dále povinen sdělovat svůj či kolegův pracovní úraz na pracovišti (Pracovní podmínky v organizacích poskytujících sociální služby: analýza legislativy ČR © 2015).

Do **specifické roviny**, můžeme zařazovat pracovní podmínky, které jsou více konkretizovány na pracovníky v pomáhajících profesích. Platí zde pravidlo, že pracovní podmínky pracovníků se vždy úzce pojí s místem výkonu práce a druhem práce. Jedna z neznámějších pracovních podmínek u sociálních pracovníků je dodržení kvalifikačních předpokladů a následné další vzdělávání, kterého je sociální pracovník povinen se účastnit.

Dále je rozhodující, zda sociální pracovník pracuje ve službě pobytové, ambulantní či terénní. U **pobytové služby** je největším úskalím rozvržení pracovní doby. Je více než zřejmé, že v pobytové službě neexistuje pro všechny stejná pracovní doba. Zařízení, které zajišťuje chod po celých 24 hodin, nemůže zanechat své klienty bez zaměstnanců. V tomto případě platí, že zaměstnanci se budou střídat po určitých směnách, aby zajistili pro klienty 24hodinový dohled a péči v zařízení. **Ambulantní služba** nabízí pravidelné a jasně ohraničené rozvržení pracovní doby, které se bude s největší pravděpodobností stále opakovat. Pracovní doba se vykonává v zařízení poskytovatele, ten je povinen zajistit

veškeré náležitosti pracovních podmínek na pracovišti. V případě **terénní služby** bude rozvržení pracovní doby více složitější než u předchozích dvou služeb. Některé služby jsou poskytovány bez časového ohraničení, z toho důvodu je obtížné stanovit délku a rozvržení pracovní doby. Dále má terénní služba i svá specifika v úkolování zaměstnance, v bezpečnosti a ochraně zdraví při výkonu práce (Pracovní podmínky v organizacích poskytujících sociální služby: analýza legislativy ČR © 2015).

## 2.5 Sociální klima

Mezi sociálními pracovníky na pracovišti dochází k sociální interakci a komunikaci. Průběh a ovlivňování interakce a komunikace pomáhá vytvářet ve skupině sociální klima. Jedná se o dlouho trvající sociálně-psychologickou charakteristiku, která se týká vnitřního prostředí skupiny. Sociální klima ovlivňuje spokojenost členů skupiny, jejich výkon, motivovanost a kvalitu práce. Zároveň má celkový vliv na dodržování stanovených pracovních cílů (Bednář, 2013, s. 176).

Vochozka a Mulač (2012, s. 227) popisují faktory, které by mohly sociální klima ovlivnit:

- organizační vyspělost,
- systém vedení – styl řízení,
- postoje a chování k lidem,
- zájem o perspektivy pracovníků,
- odměňování pracovníků podle zásluh,
- správná konstrukce pracovních míst,
- sociální mikroklima.

Za ideální sociální klima se považuje klima na pracovišti, které je bez konfliktů. Dále by zde měla být určitá vyváženost mezi řídicími pozicemi a řadovými zaměstnanci. Je více než nutné, aby se na pracovišti vytvářel dobře promyšlený a kvalitní motivační systém. Dalším tipem k vytvoření ideálního sociálního klima je udržitelnost jistoty a důvěry v nadřízené. Nemělo by se zapomínat i na účinnou komunikaci spolu se systémem norem a úkolů (Kocianová, 2010, s. 20-21).

Sociální klima mohou narušovat určitá úskalí vyskytující se na pracovišti. Tato úskalí se mohou například vyskytovat ve formě nedostatečných a opožděných informací, stresu nebo nízkou úrovní péče o pracovní a životní podmínky pracovníků. Tato úskalí či rizika mohou zapříčinit nepříznivé sociální klima, které vede k negativním jevům na pracovišti.

## **2.6 Rizika sociálních pracovníků při výkonů sociální práce**

Sociální pracovník se může v profesním životě setkat s překážkami a riziky, která by časem mohla vést k narušení rovnováhy a negativně ovlivnit kvalitu jeho vykonávané práce. (Mátel 2019, s. 45) zastává názor, že by se těmto problémům měla věnovat zvláštní pozornost.

Z obecného hlediska se jakýkoliv zaměstnanec, tedy i sociální pracovník, může setkat s problémovým chováním na pracovišti, kdy se může jednat o konfliktní situaci nebo také o mobbing, bossing nebo staffing. Pokud budeme specifičtí, tak za primární rizika, s kterými se sociální pracovník může setkat, je vykonávání práce, kdy hrozí riziko ze strany klienta nebo práce vykonávaná v rizikovém prostředí. Dalším rizikem postihujícím tuto cílovou skupinu je stresující zátěž a syndrom vyhoření (Mátel, 2019, s. 45). V neposlední řadě se sociální pracovník během své práce může setkat s etickým dilematem. Následně si všechna tato rizika podrobněji popíšeme.

### **2.6.1 Konflikt na pracovišti**

Za konflikt lze označit situaci, kdy dochází k rozporu dvou nebo i více protichůdných, podobných nebo stejných sil či motivů. Konflikty jsou běžnou součástí každého člověka. Může se s nimi setkat kdekoliv, ať už v rodinném kruhu, ve společnosti či v pracovním prostředí. Pracovní konflikty vyplývají nejčastěji z pracovního procesu a při pracovních činnostech. Příčin pracovních konfliktů může být celá řada. Může se jednat nejčastěji o nedostatečné organizování práce, nekvalitní pracovní podmínky, nepříznivé pracovní prostředí nebo nadměrná fyzická i psychická zátěž. V dalších případech může jít o nízkou kvalifikaci pracovníků anebo špatné vedení ze strany vedoucího či zaměstnavatele. Řešení konfliktů má několik podob. Konflikt u jedince vyvolává stres a frustraci, dochází k narušení rovnováhy a objevují se pocity nejistoty, strachu, křivdy nebo zoufalství. Nejčastěji konflikt zanikne sám od sebe, z důvodu únavy či dosáhnutí vítězství jedné strany. Dalším vyřešením je uklidnění situace za pomoci kolegů, vedoucího, odborového orgánu či v rámci supervize. Poslední možností je, že konflikt vyřeší soud. Jedná se o řešení nepopulární a v praxi i o způsob minimální (Veselá, Kanioková, 2011, s. 79-88).

### **2.6.2 Problémové chování na pracovišti – Mobbing, Bossing a Staffing**

Jednoduše můžeme říct, že za problémové, až toxické chování mezi dospělými, se považuje jakékoli chování, které má za cíl záměrně ublížit, ohrozit či zastrašit. Toto problémové chování můžeme charakterizovat do tří základních oblastí:

- **Mobbing** – jedná se o záměrný teror a ubližování mezi kolegy na pracovišti. Může se jednat o mobbing, kdy je agresorem jedinec či skupina. Cílem je zničit konkrétní osobu dlouhodobým a opakujícím se terorem. Mobbing může zahrnovat verbální nebo fyzické útoky, ponižování, pomlouvání a zesměšňování v mluveném či psaném projevu. Pokud se mobbing na pracovišti neřeší, může dojít k situaci, kdy oběti nezbyvá nic jiného než zaměstnání opustit. (Svobodová, 2008, s. 26-27).
- **Bossing** – další možnou formou úmyslného teroru je bossing, kdy agresorem je vedoucí, který si za oběť vybere někoho ze svých podřízených. Formy bossingu mohou být zpočátku nenápadné. Nadřízený může podřízenému znesnadňovat práci, rušit jeho pracovní aktivity nebo naopak zadávat mnoho příliš složitých úkolů, na které nemá oběť kvalifikaci, nebo jsou nad rámec možností jeho splnění. Důvody tohoto jednání mohou být různé. Mezi nejčastější důvody patří frustrace, závist, nenávisť vůči odlišnostem, ale i netolerance či obavy z vlastní nejistoty (Co je mobbing a bossing a jak se projevují © 2021).
- **Staffing** – v tomto případě jde o teror ze strany podřízeného, který si za svou oběť vybral svého nadřízeného. Podřízený ho může zesměšňovat, stávkovat rozhodnutí nebo práci nadřízeného. Nerespektuje jeho autoritu a mezi kolegy o něm šíří pomluvy. Záměrně poskytuje zkreslené či falešné informace na základě, kterých může vedoucí dělat chybné pracovní úkony (Šikana na pracovišti © 2015).

Práce sociálního pracovníka je psychicky a fyzicky náročná. Z toho důvodu je prostředí, ve kterém sociální pracovník pracuje, rizikové a existuje zde šance výskytu mobbingu, staffingu a bossingu. V případě, že dochází na pracovišti k výskytu tohoto patologického chování, je to jasný důkaz toho, že se sociální pracovník pohybuje ve velmi nezdravém pracovní prostředí, kde došlo k narušení sociálních vztahů (Šikana na pracovišti v pomáhajících profesích: postupy v řešení ze strany zaměstnance © 2022).

### 2.6.3 Syndrom vyhoření

Na sociálního pracovníka jsou často kladeny velké nároky. Ačkoliv by měl mít sociální pracovník předpokládanou odolnost vůči stresové zátěži, často je v praxi míra stresové zátěže tak vysoká, že se u sociálního pracovníka začne projevovat syndrom vyhoření.

Příčin výskytu syndromu vyhoření u sociálního pracovníka je mnoho. Často se jedná o nekvalitní vedení na pracovišti, absence supervize, nedostatek zaměstnanců, rivalita, psychické vytížení, vysoká míra administrativy, nedostatečné ocenění anebo naopak touha po větší zásluze (Gulová, 2011, s. 41).

Sociální pracovník se k výskytu syndromu vyhoření postupně přibližuje. Jedná se delší individuální úsek, který lze orientačně ohraničit fázemi. Existuje mnoho modelů, které tyto jednotlivé fáze popisují. Pešek a Práško (2016, s. 19) ve své knize popisují průběh syndromu vyhoření pomocí pěti fází. Následně tyto fáze ve zkratce popíšu.

- **Idealistické nadšení** – snaha co nejvíce pomáhat všem bez ohledu na to, kolik úsilí mě to bude stát. Často u nastupujících nových sociálních pracovníků, kteří mají velká očekávání a nerealistické představy.
- **Stagnace** – po idealistickém nadšení přichází fáze, kdy sociální pracovník vystřízliví a střetává se s realitou. Skutečnost je jiná než očekávání. Pomalu vyhledává situace, kde nejsou nároční klienti a snaží se mít v práci pohodu a klid.
- **Frustrace** – objevují se první známky fyzických i emocionálních potíží. Pracovník o sobě pochybuje, je bezmocný a cítí ze vzniklé situace zklamání. Je více podrážděný a utíká před ostatními. Vyhýbá se společným aktivitám v kolektivu.
- **Apatie** – hlavně přežití. Obranná reakce, kdy se sociální pracovník stahuje do sebe. Nekomunikuje a straní se. Objevují se zde úniky v podobě léků či alkoholu. Pracovník je nešťastný a na okolí působí chladně a bez emocí.
- **Syndrom vyhoření** – emoční vyčerpání provázené depresivními stavy. Často sociální pracovník odchází ze zaměstnání a věnuje se následně jinému oboru. V lepším případě dochází na psychoterapii či mění celý životní styl. Do oboru se vrací později s více realistickými představami.

V případě, že se na pracovišti objeví sociální pracovník jevící známky syndromu vyhoření, dochází k narušení klimatu na pracovišti. Tato situace negativně působí na zaměstnance i klienty. Vzniká nepochopení, ztráta komunikace, pracovní neschopnost či konflikty a je potřeba rychle jednat (Gulová, 2011, s. 41).

Dle Matouška (2003, s. 58) existuje několik preventivních kroků, které může sociální pracovník uplatnit, aby zabránil vzniku syndromu vyhoření. Prvním a nejdůležitějším krokem je dostatečně kvalitní příprava včetně výcviku a dlouhá praxe s klienty, s kterými bude sociální pracovník pracovat. Důležité je také seznámení se s posláním organizace, metodami práce a také s náplní práce sociálního pracovníka. Sociální pracovník by měl dále využívat všechny možnosti profesionálního poradenství, osobnostního rozvoje a průběžné supervize. V neposlední řadě mít snahu o střídání přímé práce s klienty s jinými pracovními činnostmi. V případě stresové zátěže je potřeba omezení administrativních úkonů nebo pracovního úvazku. Jedná se spíše o preventivní kroky, které se týkají více pracovní roviny než té osobnostní.

Preventivní kroky proti syndromu vyhoření z pohledu osobnostní roviny jednoduše popsala Medlíková (2012, s. 107-108). Ta ve své knize říká, že nejdůležitější je:

- umět snížit nároky na sebe, ale i na ostatní,
- nepomáhat všem potřebným v jakékoliv době,
- znát svá omezení,
- umět říct NE,
- stanovení si priorit,
- dělat si přestávky a umět plánovat čas,
- svěřovat se a říkat o svých pocitech,
- nebát se pomoci,
- myslet pozitivně,
- komunikovat a zachovat si klidnou hlavu,
- doplňovat energii a pečovat o své zdraví,
- dostatečně relaxovat a cvičit,
- mít životní smysl a nadhled.

#### **2.6.4 Etický dilemat a nerespektování profesionálních hranic**

Jak už bylo řečeno, etika má v profesi sociálního pracovníka své patřičné místo. Je v praxi nedílnou součástí a s výkonem sociální práce přímo souvisí (Mátel, 2019, s. 137). Dilema vnímáme jako situaci, kdy sociální pracovník stojí před dvěma či více vzájemně nesourodými rozhodnutími, kdy na jedné straně stojí morální principy a etické zásady. V tuto chvíli není pro sociálního pracovníka zřejmé, které rozhodnutí je to správné. Velkou roli hraje v takovém případě osobnost sociálního pracovníka. Tato situace může být pro některé pracovníky psychicky náročná. Pocity viny a strachu strhávají pozornost a snižují výkon pracovníka během práce a i povinností. Často nejde ani tak o rozhodnutí samotné, jako o následky, které nastanou po rozhodnutí a nenávratně ovlivní život klienta. (Etická dilemata © 2017)

Dle Nečasové (2001, s. 7) lze rozdělit etické dilematy do tří hlavních oblastí, s kterými se sociální pracovník může během své praxe setkat:

- **Oblast týkající se práv a kvality života jednotlivce** – může se zde jednat o konflikt mezi zajištěním klientova spokojeného bytí a klientova práva na sebeurčení.

- **Oblast týkající se obecného blaha** – dochází ke konfliktu potřeb, zájmů klienta nebo také odpovědnosti, kterou má sociální pracovník ke svému zaměstnavateli či společnosti.
- **Oblast týkající se nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku** – mluví se zde o povinnosti čelit útlaku a nerovnosti, snažit se o změny v politice zaměstnavatele a společnosti, které by následně vedly k vyřešení či k minimalizaci útlaku.

Americký profesor Reamer v roce 1995 navrhl pro sociální pracovníky doporučený postup, sloužící při řešení etických dilemat. Tento postup zmiňuje ve své knize i Matoušek (2003, s. 48), který se ho snaží stručně popsát v následujících krocích:

Prvním a nejdůležitějším krokem je identifikace etického dilematu, včetně všech povinností a hodnot, které se nacházejí v konfliktu. Následně je potřeba se zamyslet nad tím, koho všeho se řešení dilematu i tím nejmenším způsobem dotkne. Po tomto kroku přichází podrobná rozvaha všech možných způsobů jednání. Je důležité zvážit všechny klady a zápory všech možných jednání. Berou se v úvahu etické teorie i principy, etická doporučení, právní normy a etický kodex, utilitaristická teorie. Dále se nesmí zapomínat na metody sociální práce, konzultace s kolegy, supervize a osobní hodnoty sociálního pracovníka. Podle tohoto postupu lze vzniklé etické dilema řešit. Nikdy není na škodu zdokumentovat postup, který sociální pracovník při etickém dilematu využil.

Je důležité zmínit, že etická dilemata mohou na sociálního pracovníka působit stresově a postupně ho mohou vytlačit ze sféry sociální práce (Heugten, 2011, s. 45).

Lidský vztah je považován za důležitou součást konání profese sociální práce. Co se ale stane, pokud tuto profesionální rovinu lidského vztahu překročíme? Jedná se o další riziko, s kterým se může sociální pracovník během své praxe setkat. Sociální pracovník by si měl stále připomínat, že profesionální vztah musí mít i své jasně ohraničené hranice a přes ně nepřekračovat. Tyto pomyslné hranice jsou potřeba dodržovat během průběhu profesionálního kontraktu, ale v některých případech i po jeho ukončení. Hranice nechrání pouze klienty, ale i samotné sociální pracovníky. Sociální pracovník by s klientem neměl navázat vícenásobný vztah. Konkrétně se tím myslí, že jeho vztah s klientem bude pouze na profesionální úrovni a nebude obsahovat žádný vztah intimního či rodinného charakteru. V případě, že dojde k narušení profesionálních hranic mezi klientem a sociálním pracovníkem lze očekávat jisté komplikace. Nejčastěji se jedná o subjektivní ovlivnění posudků či jiných dokumentů, způsobení střetu zájmů anebo zneužití klientů.

### 3 Osobní život sociálního pracovníka

Pro kvalitní vykonávání sociální práce, nestačí sociálnímu pracovníkovi pouze dostatečné vzdělání a určité předpoklady. I jeho osobní život zde hraje velkou roli. Je důležité, aby sociální pracovník měl v rámci svých možností kvalitní osobní život, který by napomáhal k pohodě a rovnováze. Pohoda a rovnováha je nedílnou součástí našeho zdraví, jež je jednou z nejdůležitějších hodnot každého člověka. Je důležité nastavit rovnováhu mezi povinnostmi, životním stylem a volným časem. Pokud bude sociální pracovník zdravý a v psychické rovnováze, bude tak lépe schopen podat klientovi pomocnou ruku a zvládnout s ním jeho nepříznivou životní situaci (Machová a kol., 2015, s. 10).

#### 3.1 Rodina a přátelé

Vývojová psychologie poukazuje, že rodina má několik funkcí, které jsou pro člověka a společnost důležité. Jedná se o funkci **reprodukční, hospodářskou, socializační a emocionální**. Emocionální funkce je pro sociálního pracovníka a pro výkon jeho profese důležitá a potřebná (Langmeier, Krejčířová, 2006, s. 183). Dle Mátela (2019, s. 42) jsou rodina a přátelé základní, neformální a nejdůležitější skupinou člověka. Rozhovor s rodinou či s přáteli je velmi důležitým nástrojem prevence syndromu vyhoření či nadměrného stresu, který je způsoben pracovními povinnostmi. Kožinová (2022, s. 28) je stejného názoru a dodává, že se rodina a přátelé vyplatí. Kvalitní mezilidské vztahy a sociální zázemí napomáhá k lepšímu prožívání nelehkých situací či stresu. Vědět, že tu někdo je, o koho se můžu opřít. Osamělost a nedostatek sociálních vazeb v podobě rodiny či přátel může vést k nadměrné angažovanosti v práci nebo k bližšímu vztahu s klienty (Mátel, 2019, s. 42).

#### 3.2 Životní styl a volný čas

Z definice vyplývá, že životní styl je souhra dobrovolného chování v určitých situacích během života, které vznikají na základě výběrů z různých možností. Toto rozhodování nezáleží pouze na člověku, ale je v souladu s různými faktory. Mezi nejčastější faktory lze řadit:

- rodinné stanovisko k životnímu stylu,
- tradice a zvyky společnosti,
- ekonomická situace člověka,
- sociální pozice,
- a pracovní zátěž (Machová a kol., 2015, s. 15).



Machová a kol. (2015, s. 15) zmiňuje, že kvalitu života ohrožují novodobé problémy, a to zejména civilizační onemocnění, které se mohou časem objevit například díky špatnému stravování, nedostatečnému pohybu, psychické nerovnováze, nedostatečnému odpočinku či užívání návykových látek. Dále dodává, že člověk je schopen řídit se dle správného životního stylu, který by přispíval jeho rovnováze, ale pouze za předpokladu, že bude dostatečně obeznámen a informován.

Volný čas je činnost, do níž jedinec vstupuje s očekáváním, podílí se na ní na základě své svobodné vůle a současně mu tato činnost přináší uspokojení, odpočinek a zážitky. Dostatečné a kvalitní využívání volného času podporuje a udržuje mezilidské vztahy a také přispívá k lepšímu tělesnému i duševnímu zdraví. Lze tedy předpokládat, že odpočatý člověk zvládne podávat lepší pracovní výkony než ten, který se cítí unaveně a bez nálady. K hlavním funkcím volného času patří **odpočinek**, kde se myslí celková regenerace člověka. Ať už se jedná o formu pasivní (např. čtení knihy) či aktivní (např. sportovní aktivita). Další funkcí je **zábava**, v tomto případě se hlavně myslí obnovení a načerpání duševních sil. V neposlední řadě nám volný čas pomáhá **rozvíjet osobnost** a učit se nové věci. (Procházka, 2014, s. 127).

Trávení volného času je nedílnou součástí každého z nás, bývá vnímán jako ten nejcennější čas. Nedostatek volného času může vést k rozladěnosti, únavě či nespokojenosti. Způsob, jak tento čas budeme trávit je zpravidla ovlivňován podmínkami, které určují, co je zrovna v té dané chvíli možné a nemožné. Prožívání volného času je ovlivňováno faktory, jako věk, pohlaví, určitá míra vzdělání a zároveň i konkrétní zaměstnání, rodinné zázemí, ale třeba i tělesná a psychická kondice člověka a v neposlední řadě zvyky a tradice společnosti (Procházka, 2014, s. 128).

### 3.3 Spiritualita sociálního pracovníka

Spiritualitu lze vnímat jako nepostradatelnou součást lidské psychiky a ve vědě zabývající se člověkem, se zde mluví o potřebě spirituality. Je zřejmé, že každý z nás

potřebuje mít určitou víru a smysl svého života. Podoby spirituality jsou rozmanité a individuální. Na spiritualitu můžeme nahlížet hned z několika pohledů. V individuální psychologii je spiritualita vnímána, jako součást osobnosti jedince. Člověk svou potřebu víry může naplňovat individuálně a v soukromí či v církevních institucích (Vodáčková a kol., 2002, s. 316-317). Křivohlavý (2004, s. 181) zmiňuje, že současné psychologické studie zabývající se spiritualitou ukazují, že spiritualita je jevem, který i v dnešní době tu má své

potřebné místo a s kterým se v lidském životě můžeme denně setkávat.

Práce sociálního pracovníka je emocionálně, kognitivně, ale také i fyzicky vyčerpávající. Pracovník potřebuje umět pečovat i o sebe, a to hned v několika směrech. Za jeden ze směrů se považuje i spiritualita, která sociálního pracovníka napomáhá vést k udržení schopnosti sebereflexe, autenticitě, postojům, empatii anebo k respektu a přijetí z hlediska klientů. Tato péče o sebe sama se považuje v tomto smyslu za nepostradatelný druh spirituální péče. Navíc, pokud je spiritualita pracovníka úmyslně spjata se vztahem k Bohu nebo k jiné osobní transcendentní síle, je toto spojení ovlivňováno zkušenostmi z práce a naopak. Taková péče o sebe sama může motivovat k procesům osobní změny, vývoje a transformace (Gerhig, Opatrný, Birher, Baumann, 2021, s. 120).

Géringová (2011, s. 107) zároveň poukazuje na fakt, že spiritualita může být útekem před nepříznivou tíží života, a to nejenom pro ty, kteří si zvolili, že jejich profesí bude pomáhání lidem.

## 4 Psychologická témata ovlivňující pracovní náplň a život sociálních pracovníků

Tato kapitola se zaměřuje na psychologická témata, která ovlivňují pracovní náplň a výkon sociálního pracovníka, ale také se svým způsobem dotýkají i osobní roviny pracovníka. V kapitole se zaměřuji na osobnost a její typologii. Dále se tato kapitola zabývá postoji, potřebami, ale také i hodnotami. Nedílnou součástí této kapitoly je psychohygiena a prevence sociálního pracovníka před negativními jevy a riziky na pracovišti.

### 4.1 Osobnost a typologie osobnosti

Dle Géringové (2011, s. 25) je osobnost pomáhajícího jeden z nejdůležitějších nástrojů pro výkon a kvalitu jeho profese. Osobnost lze definovat jako „*osobité spojení duševních a tělesných vlastností člověka, které se utváří v průběhu individuálního vývoje a projevuje se ve společenských vztazích*“ (Matoušek, 2003, s. 138).

Psychologové označují soubor vrozených citových a volných dispozic u člověka jako **temperament**. **Schopnosti** jsou určeny k činnostem, které už člověk umí nebo se je teprve naučí. Formované schopnosti jsou popisovány jako **dovednosti**. **Intelligence (rozumové schopnosti)** bývají významné pro naši kariéru a uplatnění na trhu práce. Od té se poté diferencuje **obecná intelligence**, která umožňuje se přizpůsobovat novým podmínkám. **Motivy neboli potřeby** vnímáme jako hnací sílu, které nás vedou k cíli či k jednání. To vše je součástí lidské osobnosti a jeho vývoje (Matoušek, 2003, s. 138).

Člověk se osobností stává až během jeho života. Vývojové změny bývají nejvíce výrazné a nejrychlejší v dětství a během dospívání, následně vývoj pokračuje až do vysokého stáří. Tento vývoj ovlivňuje celá řada faktorů, ať už jsou to faktory, které předvídatelně očekáváme, nebo jsou pro nás jedinečné. Faktory lze rozdělit do třech oblastí, kterými jsou:

- **Biologické faktory** – jedná se o duševní a tělesné předpoklady člověka, které mohou být zděděné či vrozené. Představují samotný základ osobnosti, ale také možnosti a limity vývoje.
- **Sociální faktory** – člověk je společenským tvorem, který potřebuje ke svému životu i jiné lidi a jejich pozornost, jedná se o proces socializace.
- **Sebe utváření** – jedinec a jeho osobnost do určité míry řeší a má zájem o svůj vývoj. Je aktivním prvkem interakce. Zaměřuje se na příležitosti, vlivy překonává anebo se jim vyhýbá (Pauknerová a kol., 2012, s. 88).

Už tisíce let se členové lidské společnosti snaží popsat typy osobnosti se záměrem umět rozeznat a rozdělit osobnost všech lidí na světě podle určitých pravidel a znaků. Existuje mnoho teorií, které se zaměřují na typologii osobnosti, ty nejznámější si stručně následně popíšeme (Dědina, Odcházal, 2007, s. 38).

#### 4.1.1 Hippokratova-Galenova teorie osobnosti

Jedná se o první a do dneška jednou z nejznámějších klasifikací osobnosti, kterou vytvořil Hippokrates v průběhu 4. století př. n. l. Tu následně doplnil římský lékař Galenos. Hippokrates na základě zkoumání stanovil, že v těle každého člověka převládá některá ze základních tělesných tekutin. Jedná se o krev, hlen, žlutou žluč a černou žluč (Cakirpaloglu, 2012, s. 66).

Dle Hippokrata a Galena tyto čtyři tekutiny následně určují čtyři typy temperamentu u osobnosti člověka:

- **Sangvinik (krev)** - sangvinik bývá velmi přátelský ke svému okolí, je zábavný a svůj život se snaží žít bez stresu a vrásek. V kolektivu je často oblíbený, ostatní ho vnímají jako baviče a partáka do společnosti. Jeho lehkovážné chování může v určitých situacích působit nezodpovědně.
- **Cholerik (žluč)** – cholerik je známý svou výbušnou a horkokrevnou povahou. Je impulzivní a jeho nálady nedokáže natolik ovládat. Svou nespokojenost neskrývá, naopak ji dává všem najevo. V pracovní rovině je aktivní a má velký smysl pro pořádek a detail. Bývá často neústupný, odvážný a plný energie.
- **Flegmatik (hlen)** – oproti cholerikovi je flegmatik trpělivý a pomalý. Často dlouho přemýšlí. Rád zůstává v ústraní a společnost vyhledává minimálně. V pracovní rovině ho lze charakterizovat jako nadřízeného s chladnou hlavou, který malé chyby odpouští, ale v případě velkých opakovaných chyb jedná. Jeho názory jsou zpravidla neměnné a stabilní. Lidé ho mohou vnímat jako laxního člověka s minimálním zájmem o druhé.
- **Melancholik (černá žluč)** – život melancholika je velmi emotivní. Střídá se u něho nejistota se zoufalstvím. Je citlivý, pomalý, nerozhodný a vše vnímá spíše negativně. Přátelé hledá opatrně a většinou chvíli trvá, než k někomu začne důvěřovat. Pokud, ale s někým naváže emocionální vazbu, bude tato vazba silná a dlouhotrvající. Melancholik vyhledává čísla, mapy, slevy v obchodech a má silný vztah k hudbě (Honzák, Pilátová, Cibulka, 2022, s.44-46).

### 4.1.2 Typologie podle C.G. Junga

Jedná se o typologii životních postojů, ve které se objevují pojmy jako introverze a extraverze. C. G. Jung chápe tyto pojmy jako postoje člověka, které určují, zda má člověk vztah spíše k sobě samému (introverze) anebo směřuje ke společnosti a k druhým lidem (extraverze). Zastával také názor, že každý jedinec má doplňkové charakteristiky introverta a extraverta. Vysvětluje to tím, že vědomý extravert má nevědomé rysy introverta a naopak (Nakonečný, 2015, s. 513).

C. G. Jung vnímá **introverta** svým způsobem jako samotáře, který se orientuje do sebe a nemá takovou potřebu vyhledávat společnost a seznamovat se. Introverti také často dávají na své vnitřní pocity, vyhledávají klid a jsou odtrženi od skutečnosti. Je jim blízký mysticismus, fantazie a bývají umělecky založení. Opakem introverta je **extravert**, ten vyhledává vnější svět a okolí. Nevadí mu se seznamovat a ve společnosti se cítí stabilně a pohodlně. Je velmi realistický a ke svému okolí bývá dobrosrdečný a empatický. Touží po dobrodružství a nových zážitcích, naopak se bojí samoty a osamělosti (Nakonečný, 2015, s. 514).

### 4.1.3 Typologie dle Kretschmera

Jedná se o vytvoření typologie dle tělesné stavby člověka, kterou vytvořil německý psychiatr Ernst Kretschmer. Díky svému pozorování viděl určitou souvislost mezi tělesnou stavbou a osobností člověka (Kopecká, 2012, s. 19). Tato teorie bývá často uváděná jako **konstituční typologie**.

Tato typologie rozlišuje tři typy tělesného uspořádání:

- **Pyknický typ** – u pyknika je velmi časté střídání veselé a smutné nálady. Ve společnosti dokáže být velmi zábavný a usměvavý o samotě se může chovat až melancholicky. Pyknici mají zakulacený tvar těla i hlavy. Obličej je baculatý, krk krátký a baculatý.
- **Astenický typ** – astenik se vyznačuje vyšší štíhlou až vyhublou postavou s plochým hrudníkem. Kostnaté ruce, štíhlé prsty a svalstvo nevyvinuté. Astenici žijí spíše vnitřním introvertním životem, jsou přecitlivělí a působí chladně. Bývají oproti ostatním více podráždění a snadněji psychicky zranitelní.
- **Atletický typ** – atletického typ můžeme charakterizovat jako emočně otupělého a citově chladného jedince. Bývá středně vyšší až vysoký s širokými rameny

a s klenutým hrudníkem. Je klidný a někdy může působit až flegmaticky (Termann, 2002, s.116-118).

## 4.2 Postoje

Postoje u člověka nejsou nestranné, formulují a současně vyjadřují náš hodnotící vztah například k určitým věcem, událostem, objektům či k lidem v našem sociálním prostředí. Postoje můžeme mít i k nehmotným věcem, jako je postoj k spiritualitě nebo k věcem, které se vyskytují v našem duševním světě. Ačkoliv část postojů je vrozených, převážnou část získáváme během našeho života, a to prostřednictvím osobních zkušeností či sociálním učením (Výrost, Slaměník, 2008, s. 127).

Kelnarová a Matějková (2010, s. 49) dodávají, že naše postoje také ovlivňují hromadné sdělovací prostředky a názory většiny ve skupině a společnosti. Při vytvoření postojů záleží na vlastnostech osobnosti, charakteru, ale také i na světovém názoru osobnosti. Postoje zpravidla vznikají jako následek opakujících se reakcí, dojmů, psychických traumat či citů.

Postoje obsahují složku **kognitivní** (poznávací, racionální), **afektivní** (citovou) a **behaviorální** (konativní, iracionální). Složky behaviorální a afektivní jsou příčinou toho, že se postoj nedá vysvětlit. Projevují se v chování a prožívání jedince, takovým způsobem, že je předem určeno, zda na daný podnět bude reakce kladná či záporná.

Podle převahy složky racionální a iracionální se postoje dělí na:

- **Přesvědčení** – je vědomý názor, kde převládá složka racionální. Vyjadřuje souhlas či nesouhlas na něco/ někoho, ať už záporný nebo kladný.
- **Předsudky** – jedná se o postoj, kde je dominantní složka iracionální. Předsudek nebere ohled na objektivní znaky ani na fakta. Je zaměřený proti něčemu nebo nikomu bez ohledu na přesvědčivé a pravdivé argumenty (Kelnarová a Matějková, 2010, s. 49).

Dle Křivohlavého (2004, s. 132) plní postoje jednu z hlavních funkcí a to, že postoj, který zaujmeme, chrání svým způsobem naše vnitřní „Já“ před nárážkami, útoky zvenčí a do určité míry snižuje naši úzkost. Postoj, který jsme schopni vyjádřit pomocí slov a emocí, nás reprezentuje ve společnosti a ukazuje lidem, kdo jsme a k jakým hodnotám se stavíme, a které také upřednostňujeme.

### 4.3 Hodnoty

Hodnoty mají mezi osobnostními dispozicemi zcela primární místo. Jsou vnímány jako nejobecnější a nejhlubší dispozice osobnosti. Dodávají psychickou energii a vybízejí aktivitu k vybranému cíli. Z psychologického hlediska je hodnota něco, čeho si jedinec váží a je mu blízké (Cakirpaloglu, 2012, s. 45-46). Díky hodnotám může člověk posuzovat, co je dobré, žádoucí, mravné či potřebné. Každý z nás má různé systémy nebo žebříčky svých hodnot, které si sestavujeme podle toho, zda jsou pro nás hodně důležité, či pro nás mají jen okrajový význam. Vznik a určité změny hierarchie hodnot jsou závislé na řadě faktorů, jako je věk, rodinné a společenské tradice, inteligence a vzdělání nebo i výchova (Kopecká, 2012, s. 36).

Kučerová (1996, s. 70-75) klasifikuje hodnoty dle čtyř dimenzí, v kterých člověk prožívá nejen sám sebe, ale také i okolní prostředí.

- **Přírodní hodnoty** – člověk je nedílnou součástí přírody a jeho život je primární podmínkou a předpokladem realizace všech možných hodnot.
- **Sociální hodnoty** – člověk potřebuje někam patřit, někoho milovat a být milován. Do sociálních hodnot patří také city, mezilidské vztahy, vztah k lidem a k sobě samému.
- **Civilizační hodnoty** – civilizační hodnoty lze chápat jako společnou organizaci od té nejmenší jako je rodina, až po stát. Do civilizačních hodnot spadá komunikace, stupně techniky a ekonomie společnosti nebo také společenské poznání.
- **Duševní (duchovní hodnoty)** – do této oblasti patří lidská osobnost a její hledání smyslu života. Dále sem můžeme řadit sebeřízení se sebereflexí nebo také intelekt a sebevyjádření.

#### 4.3.1 Hodnoty z pohledu sociální práce

Dle Matouška (2003, s. 77) se dají hodnoty obecně definovat jako to, co konkrétní společnost, skupiny lidí anebo jen jednatel považují za dobré anebo žádoucí. Individuální hodnoty jedince se silně odvíjí od hodnot společnosti. Dodává, že pro pracovníky v pomáhajících profesích jsou hodnoty důležitým činitelem, působícím na jejich angažovanost. Všichni sociální pracovníci by dle ideálu měli sdílet a ctít stejné hodnoty, které jsou obsaženy v etickém kodexu. Hodnoty v sociální práci hrají nezbytnou roli a jsou důležité hned z několika důvodů (Matoušek, 2003, s. 32).

Sociální pracovník často pracuje s tématem hodnot, například při práci s klientem nebo

při rozhodování. Hodnoty jsou také nedílnou součástí během řešení etických dilemat a ovlivňují, jakou metodu sociální pracovník zvolí při práci s klientem či skupinou.

#### 4.4 Potřeby

Klasifikace hodnot je úzce spojená s potřebami člověka, které se v průběhu života různě mění. Potřeby mohou i nově vznikat, a naopak i zanikat (Gulová, 2011, s. 44). Pro pracovníky pomáhajících profesí je často využívána hierarchie potřeb od A. Maslowa (Matoušek, 2003, s. 138).

Na nejnižší pozici jsou potřeby **fyzilogické**, které představují hlad, žízeň nebo potřebu tepla. O stupeň výš se nachází potřeba **bezpečí a jistoty**, která je pro člověka důležitou stabilitou. Následuje potřeba **být milován a milovat**. V neposlední řadě je potřeba být **uznáván** od okolí a mít k sobě samému kladnou **sebeúctu**. Na vrcholu pyramidy se nachází potřeba **seberealizace**. Vždy platí, že uspokojení nižších potřeb má přednost před vyššími potřebami (Matoušek, 2003, s. 138).



## 4.5 Psychohygienu a prevence sociálního pracovníka

V předchozích kapitolách jsem se věnovala profesnímu a osobnímu životu sociálního pracovníka. Dle Mátela (2010, s. 60) je sociální pracovník, tím neúčinnějším nástrojem v sociální práci. Kopřiva (2016, s. 94) vnímá, že nároky na sociálního pracovníka se více stupňují a společnost ho vnímá jako superhrdinu, který by měl všem a kdykoliv pomáhat. Je tedy potřeba zmínit, že pokud má sociální pracovník dobře vykonávat svou profesi a mít i dostatečnou rovnováhu mezi svým osobním a profesním životem, musí pečovat o sebe a své duševní zdraví (Elichová, 2017, s. 124).

Možností, jak pečovat o duševní zdraví sociálního pracovníka je několik. Velkou oporou a důležitou složkou je osobní život sociálního pracovníka, kterému jsem se věnovala v jedné z předchozích kapitol. Sociální pracovník může pomocí svého volného času a okolí kvalitně přispívat k jeho duševní pohodě. Možností je celá řada. Kromě spánku, odpočinku a relaxace pomáhá sociálnímu pracovníkovi také jeho okruh rodiny a přátel, s kterými může trávit volný čas. Přátelé a rodina můžou být zároveň podporou při stresových situacích. K duševnímu zdraví přispívá i dodržování zdravého životního stylu a věnování se sportovním aktivitám.

To vše může dělat sociální pracovník pro své duševní zdraví. Kromě toho tu však existují i určité techniky a metody, které mohou sociálnímu pracovníkovi pomoci pečovat o jeho duševní zdraví a být zároveň i kvalitní prevencí před riziky či negativními jevy na jeho pracovišti (Elichová, 2017, s. 121-122). Tyto metody a techniky si následně stručně popíšeme.

### 4.5.1 Supervize

Supervizi lze jednoduše definovat jako činnost, při které pomocí zaměřeného pozorování a cílených otázek rozmýšlíme nad účinností péče o klienty a její kvalitou (Baštecká, 2005, s. 105). Supervize probíhá nejčastěji za přítomnosti supervizora a supervidovaného (jedinec, skupina, tým, ale i organizace), kdy v rámci vzájemné spolupráce a v důvěrné atmosféře, cílí na vyšší uspokojení z práce, zvýšení kvality a zesílení efektivity sociálního pracovníka a jeho práce na pracovišti (Elichová, 2017, s. 124; Matoušek, 2003, s. 349). Také se snaží společně usilovat o prevenci syndromu vyhoření. Odpovídající prováděná supervize dobrým supervizorem může být prospěšná nejen sociálnímu pracovníkovi, ale také lidem, kteří jsou s ním v kontaktu (Elichová, 2017, s. 124). Díky supervizi se u pracovníka zvyšuje schopnost reflexe, vlastní práce a sebereflexe situací, do kterých ho pracovní povinnosti uvádí (Baštecká, 2005, s. 105).

Posláním supervize je zaručovat dobrou kvalitu a úroveň práce v konkrétní odbornosti. Supervize má tři hlavní funkce, kterými je **řízení, vzdělávání a podpora** (Baštecká, 2005, s. 105).

- **Řídící funkce** – hodnocení, posuzování a diskuse ohledně výkonu pracovníka, kdy cílem je pochopení profesionálních hodnot.
- **Vzdělávací funkce** – předávají se zkušenosti, rady a cílem je zde rozvoj odbornosti.
- **Podpůrná funkce** – sdílení, předávání odhodlání a naděje, podpora při pracovní zátěži. Cílem je zvládnutí profesních nároků.

Matoušek (2003, s. 231) dodává, že někdy se k těmto třem funkcím dodává i čtvrtá, a to **zprostředkování při řešení konfliktů**.

Supervize se dá rozlišovat několika způsoby dle určitých aspektů. Nejvíce známé je rozlišení supervize dle počtu supervidovaných, kdy supervize může probíhat **individuální, skupinovou** či **týmovou formou**.

- **Individuální supervize** – supervize probíhá pouze mezi supervidovaným a supervizorem. U těchto naplánovaných setkání je hlavním úkolem podpořit a reflektovat profesionální fungování supervidovaného. Individuální supervize bývá ideálním řešením pro jedince, kteří své problémy, otázky a rozbor situací nechtějí řešit před ostatními. Důležitým a klíčovým faktorem pro úspěšnou supervizi je vytvoření kvalitního vztahu mezi supervizorem a supervidovaným.
- **Skupinová supervize** – jedná se o setkání, kdy se supervizor vidí hned s několika pracovníky zároveň. Tito pracovníci většinou přichází s podobnými potřebami, ačkoliv není podmínkou, že by se mělo jednat pouze o pracovníky stejného zařízení, organizace či instituce. Velkou výhodou tohoto typu supervize je podpírající atmosféra, kdy se sociální pracovníci můžou mezi sebou podělit o různé zkušenosti, situace či starosti. Následně získávají zpětnou vazbu od ostatních a samozřejmě také od supervizora. Je zde kladen velký důraz na vytvoření otevřené atmosféry, rovnosti a pocitu bezpečí.
- **Týmová supervize** – má obdobná specifika, jako supervize skupinová, s tím rozdílem, že tým je tvořen všemi členy pracovního kolektivu, nehledě na konkrétní pozici či odpovědnost. Týmová supervize se zde zaměřuje na činnost týmu jako jednoho celku, kde supervizor usiluje o týmovou efektivitu (Centrum supervize, 2023).

Dle Baštecké (2005, 106) se supervize dá také klasifikovat na supervizi **případovou** a na supervizi **rozvojovou**. Případová supervize je zaměřena na konkrétní problém či situaci,

tedy na „případ“ a rozvojová supervize pracuje na rozvoji a růstu pracovníka, týmu či celé organizace.

Kalina (2008, s. 233) ve své knize rozlišuje supervizi vnější a vnitřní. **Vnější supervizi** provozuje externí odborník neboli supervizor, který není zaměstnán na konkrétním pracovišti. Velkou výhodou u této supervize je nezávislost a dostatečný neutrální odstup supervizora od situací či problémů na konkrétním pracovišti. Supervizor může tak v rámci supervize být více objektivní a dávat supervidovaným větší přínos, rozvoj a podporu. Na druhou stranu tato supervize představuje pro organizaci či zařízení větší finanční náklady a má navíc určitou časovou omezenost. Naopak **vnitřní supervizi** vykonává buď vedoucí pracoviště nebo je k roli supervizora zvolen jiný pracovník. Jisté riziko nese křížení rolí a vztah nadřízenosti/podřízenosti, který by mohl supervizi komplikovat. Další nevýhodou by mohl být i nedostatečný odstup. V některých situacích je pro supervizora výhodou znalost pracoviště, ale také i lepší a rychlejší dostupnost informací. Do tohoto typu supervize spadá i intervize, kdy se jedná o vzájemné poskytování a předávání supervize mezi kolegy.

Úlehla (1999, s. 118) popisuje řadu přínosů, které sociální pracovník může získat při kvalitní supervizi. Zmiňuje, že supervize přispívá k lepšímu objasnění poslání pracoviště, dále je vhodným preventivním nástrojem syndromu vyhoření, zahlcenosti a přepracovanosti. Sociální pracovník může díky supervizi efektivně zvládat své pocity viny a bezmoci a v neposlední řadě umět účinně zacházet se svými vlastními zdroji. Tyto přínosy následně přispívají i ke zkvalitnění služby a pracoviště, ve kterém se sociální pracovník pohybuje.

#### **4.5.2 Work-life balance**

Pojem Work-Life Balance by se dal definovat jako rovnováha mezi osobním a pracovním životem zaměstnance. Na tuto rovnováhu se lze dívat ze dvou pohledů, a to z pohledu, kdy o rovnováhu mezi osobním a pracovním životem usiluje zaměstnavatel anebo z pohledu druhého, kdy této rovnováhy chce dosáhnout samotný zaměstnanec (Elichová, 2017, s. 124).

Všichni **zaměstnavatelé** by měli usilovat o to, aby jejich zaměstnanci měli vybalancovanou rovinu života a práce. Bez ohledu na to, zda se jedná o státní podnik, neziskovou organizaci či o soukromý subjekt. Ani na velikosti a sféře působení nezáleží. Společnost tuto snahu zaměstnavatelů o respektování potřeb zaměstnanců vnímá velmi kladně (Elichová, 2017, s. 124). Elichová (2017, s. 124) dále zmiňuje, že Asociace společenské odpovědnosti v roce 2013 shrnula výčet opatření, které by mohl zaměstnavatel

pro své zaměstnance udělat, aby docílil rovnováhy osobního života a práce. Zaměstnavatel by měl poskytnout flexibilní pracovní místa a formy úvazků včetně možnosti home office. Nabízet sociální poradenství v krizových situacích a v neposlední řadě podporovat péči o rodinné příslušníky. Například o zajištění služeb a programů pro děti během prázdnin.

Ze strany zaměstnance lze dosáhnout této rovnováhy pomocí efektivní jednoduché strategie tří bodů, kterou může zaměstnanec využívat po celou dobu své kariéry.

- **Uvědomit si, co pro nás work-life balance znamená** – tuto rovnováhu nelze nikdy rozdělit na přesnou polovinu, která by navíc fungovala pro všechny lidi stejně. Sami se musíme rozhodnout, co pro nás přesně rovnováha mezi životem a prací znamená, a jaké okolnosti nás kolem toho ovlivňují. Odlišnou představu o bilanci bude mít matka od dvou dětí oproti muži, který se nachází na začátku své kariéry. Je tedy důležité si umět dokázat odpovědět na otázky týkající se našich potřeb a zájmů. Otázky by se měly týkat oblastí, jako přátelé a rodina (Jak široký chci mít okruh svých přátel?), partnerské vztahy (Chci mít dostatek volného času na vztah?), fyzické zdraví (Kolikrát týdně potřebuji cvičit?), práce (Nevadí mi přesčasy?), zábava a odpočinek (Co všechno chci dělat ve volném čase?) nebo duchovní život (Je pro mě víra důležitou součástí života?). Po získání odpovědí je potřeba zvážit, kolik času je pro mě přijatelné trávit v zaměstnání a kolik času chci věnovat mé osobní rovině.
- **Vynakládat energii na věci, na kterých opravdu záleží** – dle výzkumů věnujeme v zaměstnání průměrně jen tři hodiny denně skutečně produktivní činnosti. Pokud bychom rádi chtěli odejít z práce v rozumnou hodinu je potřeba si vše pečlivě naplánovat. Doporučuje se, abychom si pro naše každodenní povinnosti vyhradili určitý čas a pouze v tu dobu se na ně soustředili.
- **Pro dosažení rovnováhy je potřeba nejdříve odvést práci** – je zde potřeba proaktivního přístupu, vytvoření plánu a strategie, vymezení priorit, zhodnocení svého pracovního tempa a ochoty přinést určité oběti. Uvědomění, že my jsme páni vlastního času a odpovědnosti (Výzva: Jak dosáhnout work-life balance? © 2019).

### 4.5.3 Mindfulness

Mindfulness neboli všímavost je schopnost úmyslně věnovat pozornost tomu, co se děje v přítomnosti, a to bez žádného posuzování, hodnocení a očekávání. Tato schopnost je inspirována buddhistickou psychologií, která se neustále vyvíjí od 70. let 20. století a je ve světě čím dál více úspěšná (Co je mindfulness, 2023). Velkým přínosem této schopnosti je dávaní člověku důležitý prostor, ve kterém zůstává silný, a to i v momentech, kdy jsou na

něho kladeny velké nároky nebo se momentálně nachází v nelehkém až stresujícím období. S pomocí Mindfulness se člověk může naučit najít klid a stabilitu, bez ohledu na okolnosti (Elichová, 2017, s. 122).

Hassonová (2015, s. 34-35) ve své knize popisuje řadu aspektů schopnosti mindfulness:

- **Uvědomovat si** – vnímat a být pozorný k vlastním myšlenkám, zážitkům, ale také k událostem, které se odehrávají v naší přítomnosti.
- **Připustit si** – uznání existence. Připustit, že všechny naše myšlenky, zážitky i pocity se reálně dějí.
- **Nehodnotit** – mít nehodnotící postoj k myšlenkám, pocitům a zážitkům anebo i událostem. Dívat se na vše a všechny neutrálně.
- **Zbavit se lpění** – neupínat se na naše myšlenky, pocity a události, které se již staly, jsou naší minulostí a my je nedokážeme nijak ovlivnit.
- **Soustředit se** – vymezit střed pozornosti. Zaměřit se pouze na přítomnost a na jednu aktuální věc.
- **Trpělivost a důvěra** – přijmout, že vše má svůj čas a důvěřovat tomu, že věci, které se okolo dějí mají svůj význam.
- **Otevřený postoj** – mít otevřené myšlení a nereagovat na věci obvyklým naučeným způsobem. Vidět věci v novém světle napomáhá k uvědomování si daného okamžiku a vnímat více intenzivněji naše prožitky.

Dle Sinclaira a Seydela (2015, s. 26) schopnost Mindfulness je v životě každého prospěšná. Napomáhá zbavit se stresu, naučit se být odolný vůči každodennímu stresu a zlepšovat tvořivost jedince. Mindfulness učí jedince lépe zvyšovat jeho efektivitu a zároveň využívat přirozené zdroje, a to jak fyzické, tak i duševní. Hlavním cílem techniky Mindfulness je to, aby si člověk vytvořil realitu, která bude pro něho efektivní, smysluplná a zároveň pro něho zábavná.

## **5 Cíl výzkumu**

### **5.1 Cíl výzkumu**

Hlavním cílem výzkumu bylo popsat, jak sociální práce ovlivnila život sociálních pracovníků a jaké zkušenosti sociální pracovníci při své profesi získali.

### **5.2 Hlavní výzkumná otázka**

**HVO:** Jaké změny nastaly v životě sociálního pracovníka při výkonu sociální práce?

#### **5.2.1 Dílčí výzkumná otázka**

**DVO1:** Jakým nástrahám byli sociální pracovníci vystaveni při výkonu profese?

**DVO2:** Jaká jsou preventivní opatření a formy podpory zabraňující narušení profesní a osobní balance v životech sociálních pracovníků?

## 6 Metodologie

Výzkum díky své povaze má řadu definic, které jsou ve společnosti využívány. Zpravidla lze říct, že výzkum je systematický nástroj, kterým se rozšiřují vědomosti a myšlenky lidstva. Pomocí výzkumů můžeme objevovat nové poznatky, ale také je potvrzovat či vyvracet. Pro svou výzkumnou část mé diplomové práce, s přihlédnutím na můj cíl, počet a charakteristiku respondentů, jsem si zvolila konkrétně kvalitativní výzkum.

Kvalitativní výzkum je postup, který se snaží interpretovat pohledy podmětů a subjektů na zkoumaný předmět. Kvalitativní výzkum si zakládá na mnoha informacích o malém počtu vzorků (Čapek, 2010, s. 99). Hendl (2008, s. 49-51) uvádí, že kvalitativní výzkum se postupně vyvíjel a získal tak rovnocenné místo vedle kvantitativního výzkumu, a to zejména v sociálních vědách. Díky kvalitativnímu výzkumu lze získávat detailní popis a přehled při zkoumání jedince, skupiny, události či fenoménu. Zkoumá v přirozeném prostředí a umožňuje studovat procesy nebo navrhnout teorie. Při realizaci kvalitativního výzkumu je prvním a zásadním krokem zvolit si téma a stanovit si základní výzkumné otázky, které se však mohou během výzkumu různě měnit či doplňovat, a to z důvodu sběru a analýzy dat. To je jeden z důvodů, proč se v určitých chvílích kvalitativní výzkum považuje za pružný typ výzkumu.

### 6.1 Výzkumná metoda

Pro analýzu dat mé diplomové práce jsem se inspirovala metodou zakotvené teorie. Zakotvená teorie je kvalitativním přístupem výzkumu, jenž tvoří soubor technik a metod, díky kterým lze zpracovávat získaná data z empirického šetření a následně vytvářet vědecké poznatky či teorie. Principem zakotvené teorie není začít s obecnou teorií, u které je potřeba vše ověřit, ale spíše se pracuje se zkoumanou oblastí a nechává se vynořovat to, co je v této oblasti důležité. Smyslem zakotvené teorie je kromě zajištění přesnosti a kritičnosti také tvořivost. Tímto kvalitativním přístupem se může řídit každý, bez ohledu na teoretický směr či disciplínu (Strauss, Corbin, 1999, s. 20).

### 6.2 Metoda sběru dat

Ve výzkumné části mé diplomové práce byla pro sběr dat uplatněna metoda dotazování, a to v podobě **strukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami** (též polostrukturovaný rozhovor). Jedná se o jednu z nejvíce využívaných a rozšířených metod dotazování. Strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami je sestaven z detailně vytvořených otázek či oblastí výzkumníka, na které má následně výzkumný vzorek či

jednotka odpovědět. Během rozhovoru lze pokládat doplňující otázky, získávat vysvětlení a nechat respondenta se u určité otázky více otevřít. Rozhovor dle Hendla (2008, s. 166-167) vyžaduje určitou dovednost, vnímavost, mezilidské porozumění a soustředěnost. Určitou pozornost by měl výzkumník zaměřit na začátek a konec rozhovoru s respondentem. Na začátku rozhovoru je důležité si získat důvěru, předat úvodní informace a zajistit si souhlas se záznamem a poskytnutím informací. Rozhovory byly nahrány jako audiozáznamy, které byly po převedení do psané podoby vymazány.

### **6.3 Techniky analýzy dat**

Konkrétně k analýze dat byly použity techniky **otevřeného a axiálního kódování**. Technika otevřeného kódování je analytický proces, díky kterému jsou pojmy identifikovány a rozvíjeny, ve smyslu jejich vlastností a rozměrů. Vhodnými postupy, jak dosáhnout kvalitního otevřeného kódování je kladení otázek a zajišťování shod a rozdílů jednotlivých případů či událostí. Následně podobné události, ale také i případy seskupit do několika kategorií (Strauss, Corbin, 1999, s. 52). Axiální kódování následně údaje a případy po otevřeném kódování opět uspořádá, a to novým způsobem, konkrétně vytvářením spojení mezi kategoriemi. I když jsou axiální a otevřené kódování jinými analytickými postupy, výzkumník se během analýzy dat mezi nimi pohybuje a střetává. (Strauss, Corbin, 1999, s. 71).

### **6.4 Etika výzkumu**

Účastníci byli seznámeni s tématem a s cílem mé diplomové práce. Nebylo zapomenuto na předložení a podepsání informovaného souhlasu s poskytnutím informací pro výzkumný rozhovor, zveřejnění psané podoby rozhovoru a ujištění respondenta o respektování jeho anonymity během interpretace dat. Pro dodržení anonymity nebyly uvedeny žádné citlivé osobní údaje, jako je jméno a příjmení, datum narození či místo bydliště. Závěrečným krokem před analýzou a interpretací dat bylo převedení audiozáznamů do písemné podoby a následně tyto záznamy byly vymazány dle domluvy s účastníky výzkumu.



## 7 Charakteristika výzkumného vzorku a realizace výzkumu

Sběr rozhovorů potřebný pro mou výzkumnou část diplomové práce byl uskutečněn v průběhu ledna až března roku 2023. Rozhovory poskytli sociální pracovníci působící v azylových domech z hlavního města Prahy a Středočeského kraje. Osloveno bylo celkem sedm azylových domů. Výběr azylových domů byl zvolen účelově, a to na základě dostupnosti a vlastní zkušenosti, kterou jsem získala při praxích během studia. Oslovení proběhlo u dvou azylových domů osobně. U zbylých byl zaslán e-mail s prosbou o účast v mém výzkumu v rámci diplomové práce, kde bylo uvedeno téma spolu s cílem diplomové práce. Celkem se zúčastnily čtyři azylové domy, dva působící ve Středočeském kraji a dva v hlavním městě Praha. Právní forma azylových domů byla také různorodá. Do mého šetření se rozhodly zapojit dva azylové domy, které byly příspěvkovou organizací. Dále se zúčastnil azylový dům, který byl jednou ze služeb církevní právnické osoby a poslední azylový dům mého výzkumu působil pod neziskovou organizací.

Výzkumný vzorek tvořilo celkem šest sociálních pracovníků, kteří vykonávají svou profesi v již zmíněných azylových domech. Jedná se o tři ženy a tři muže od věku 29-61 let.

Před začátkem samotného rozhovoru respondent podepsal souhlas s poskytnutím informací a sdělil pár základních informací o sobě a jeho práci. Ptala jsem se konkrétně na pohlaví, věk a délku praxe v odvětví sociální práce. Při osobním setkání s respondenty byl pořízen **audiozáznam** pomocí mobilní aplikace. Jeden rozhovor byl získán prostřednictvím hovoru přes Skype, během kterého jsem si odpovědi účastníka zapisovala. Primární výhodou audiozáznamu je dle Hendla (2005, s. 50) dochování se přesného a stoprocentního materiálu, jenž byl při rozhovoru s respondentem získán a ke kterému se lze při přepisu vracet. Délka rozhovoru trvala zpravidla 20 až 45 minut.

## 8 Výsledky výzkumu

V této kapitole mé diplomové práce popisují postup mé analýzy a kategorizaci dat. Dále interpretuji všechny výsledky, které jsem díky analýze dat získala při rozhovorech s účastníky.

Prvním krokem mého šetření bylo zjistit od účastníků základní osobní údaje. Konkrétně jsem se ptala na pohlaví, věk a délku praxe v odvětví sociální práce. Tyto informace jsou přehledně zaznamenány v tabulce č. 1. Po získání všech rozhovorů byly audiozáznamy autenticky přepsány do textové podoby. Během jednoho rozhovoru byly odpovědi rovnou zapisovány. Pro lepší přehlednost a orientaci jsem každého účastníka označila pořadovým číslem. Po přepsání dat jsem mohla přistoupit k analýze za pomoci technik kódování. Proběhlo otevřené a axiální kódování, kde byly zjištěny kódy. Ze získaných kódů se začaly tvořit konkrétní kategorie a subkategorie. Dále proběhlo axiální kódování, a to postupem, který je popsán v předchozí kapitole.

Hlavními kategoriemi jsou:

- **K1-Profese**
- **K2-Nástrahy**
- **K3-Osobnost**
- **K4-Hranice**
- **K5-Rovina**
- **K6-Podpora a prevence**
- **K7-Změny**

**Tabulka 1 – Identifikační tabulka**

<b>Účastník</b>	<b>Pohlaví</b>	<b>Věk</b>	<b>Délka praxe v SP v letech</b>
č. 1	MUŽ	61	6
č. 2	ŽENA	52	30
č. 3	MUŽ	29	6
č. 4	ŽENA	40	5
č. 5	MUŽ	33	10
č. 6	ŽENA	51	24

Zdroj: Vlastní zpracování – rozhovor s účastníky

## **K1-Profese**

Jednou z nejrozsáhlejších kategorií, ke které se každý účastník několikrát vyjádřil, byla kategorie, která se dotýká profese sociálního pracovníka. Za zmínku stojí samotný důvod účastníků, proč se zrovna rozhodli vykonávat profesi sociálního pracovníka. Polovina účastníků uvedla, že za tím stojí náhoda. Konkrétně účastník č. 5 uvedl: „*Náhoda, studoval jsem humanitní studia a při studiu během praxí v sociální sféře jsem zjistil, že mě to baví a zůstal následně u toho*“. Mezi zbylými účastníky byly uvedeny důvody jako pomoci lidem, studium zajímavého oboru nebo hledání smysluplného vysokoškolského zaměstnání.

Do kategorie profese neodmyslitelně patří i jistá očekávání, a to co by měl sociální pracovník umět, jaký by měl být a co se od něho během výkonu zaměstnání očekává. Všichni až na jednoho účastníka řekli, že empatie je v této profesi naprosto nezbytná. Zbýlý účastník (č. 1) empatii nezmínil. „*Myslím, že nejdůležitějším předpokladem je asi nezaujatost, nestrannost, prostě být k lidem objektivní. Potom bych řekl, že dalším důležitým předpokladem je umět rychle a efektivně řešit problém a taky umět naslouchat*“. Účastník č. 4 neuvedl pouze empatii, ale dodal, že velkou roli hrají také odborné znalosti a trpělivost.

Svou kvalitu může následně sociální pracovník každoročně rozšiřovat v rámci povinného dalšího vzdělávání. Mí účastníci tuto možnost maximálně využívají a jsou s ní převážně spokojeni. Určitou výjimku tvoří účastník č. 4. Ten zažil během dalšího vzdělávání negativní zkušenost. „*Stalo se mi, že lektor nedokázal mít dostatečný respekt a účastníci si kurz spletli se supervizí a říkali lektorovi jejich zážitky, starosti a víceméně si na vše stěžovali*“. Dále účastník č. 3 dodává, že přestože vzdělávání vítá, má někdy pocit, že trh opakuje stále stejná témata kurzů a má někdy problém se rozhodnout jaký zvolit.

## **K2-Nástrahy**

V této kategorii se účastníci zaměřili na jisté překážky a nástrahy, které prožili během výkonu sociální práce. Všichni účastníci popsali, že během svého výkonu zažili určitý negativní jev. Účastník č. 1 sdělil, že při práci zažívá občasně určitou psychickou zátěž a vyčerpanost, dodal, že se vždy ale jedná o krátkodobý stav. To samé nemůže říct účastník č. 3 a účastník č. 2. Ti na sobě zažili nelehký syndrom vyhoření. Konkrétně účastník č. 3 uvedl: „*Syndrom vyhoření jsem prožil poměrně brzy v praxi. Měl jsem pocit, že musím všechny zachránit, všechny přeučit k obrazu svému, ale po třech letech jsem narazil tvrdě do zdi a mé tělo řeklo ne*“. Účastník č. 5 zažil několikrát nelehký etický dilemat, současně musel jako vedoucí řešit konflikt na pracovišti u dvou zaměstnanců. Na jeden etický dilemat vzpomíná dodnes. Jednalo se o situaci, kdy klient porušoval domovní řád, i když nebyly hmatatelné důkazy či svědectví. Bylo zřejmé, že svou přítelkyni (klientku azylového domu)

fyzicky a psychický týrá. „*Ta atmosféra byla tak vypjatá, a i ostatní sociální pracovníci a klienti s ním měli problém komunikovat, báli se ho, že jsem musel jeho pobyt v domově ukončit na vlastní riziko, ačkoliv jsem věděl, že nemám hmatatelný důkaz a že ten člověk nebude mít bydlení*“.

Kromě toho účastník č. 5 uvedl zajímavý poznatek, který by mohl být další nástrahou v pracovním životě sociálního pracovníka. „*Myslím, že je těžké profesi sociální práce vykonávat dlouhodobě. Věřím, že každý člověk má v sobě aspoň malou touhu lidem pomáhat a mít empatii, ale pomáhat dlouhodobě i v době, kdy se to nedaří nebo když klient neplní dohodu a zklame, tak vždy přijde chvíle, kdy musí sociální pracovník vydržet, ovládnout se a mít nadhled, nevzdat to s ním, a to je podle mě to nejtěžší. Nezvládnutí by mohlo vést ke konfliktu včetně toho vnitřního.*

### **K3-Osobnost**

Za obecné tvrzení lze považovat, že osobnost člověka a jeho hodnoty ovlivňují ve velkém měřítku to, jak bude sociální pracovník ke své práci přistupovat, jak bude určité vlivy vnímat a jaký bude ke klientům. Účastník č. 3 uvedl zajímavou myšlenku, která mě zaujala a následně svým způsobem potvrdila i tvrzení výše. „*Člověk celkově ty hodnoty musí mít v sobě jasně ukotvené. Pokud tak nežije život, ani milión kodexů mu k výkonu práce v sociálních službách nepomůžou*“. Účastník č. 5 uvedl, že za své primární hodnoty považuje: „*Otevřenost všem bez ohledu na vyznání, pohlaví, věk a dodávám také na sexualitu a nezneužívat svého postavení.*

Pokud jsem měla respektovat tvrzení, která zmiňuji v úvodu této kategorie, tak bylo více než nutné se během rozhovorů mých účastníků zeptat, jak by popsalí svou osobnost, alespoň ve stručnosti. Odpovědi jsem přepsala do následující tabulky.

**Tabulka 2 - Charakterové vlastnosti**

<b>Účastník</b>	<b>Vlastnosti/osobnost</b>
<b>č. 1</b>	klidný, rozvážný a zodpovědný
<b>č. 2</b>	empatická, komunikativní, samostatná a zodpovědná
<b>č. 3</b>	empatický optimista s dobrou náladou
<b>č. 4</b>	přemýšlivá, trochu přecitlivělá, empatická a energická
<b>č. 5</b>	introvert, respektující, nezaujatý a objektivní
<b>č. 6</b>	vstřícná, empatická, zodpovědná a společenská

Zdroj: vlastní zpracování – rozhovor s účastníky

Účastník č. 5 dodává: „*Myslím, že pomáhá, když je člověk otevřenější, extrovertní, líp se zvládají konfliktní situace, dilemata nebo stresové situace.*“

#### **K4-Hranice**

Dle mých účastníků je potřeba mít nastavené hranice v profesi sociální práce, a to především ke klientům a přes ně nepřekračovat. Účastník č. 3 uvedl, že tyto hranice by měl mít sociální pracovník „*nacítěné*“ a nikdy tu situaci (hranici) nepřekročit. Ačkoliv se s tímto tvrzením všichni účastníci ztotožňují, u některých je při rozhovoru vnímána určitá nejistota a rozpačitost. Tyto rozpaky a nejistotu jsem nejvíce pocítila u účastníka č. 2: „*Snažím se mít hranice, ale je to těžké. Jsou situace, kdy to jednoduše nezvládnou dodržet, zvláště když v tom figurují malé děti*“. Sama během rozhovoru přiznává, že zachování pracovního vztahu ke klientovi je pro ni nejtěžší v oblasti sociální práce. Malé děti, nacházející se v rodině klientů, lze tedy považovat u sociálního pracovníka za jistou slabinu, která může vést k nedodržení profesionálních hranic. Jisté nedodržení vnímá účastník č. 2: „*Jednou jsem si vzala dceru klientky po dobu její hospitalizace v nemocnici domů, ke svým dětem.*“

Existuje mnoho způsobů, jak tuto hranici nepřekračovat. Každý sociální pracovník má nastavené své zásady, které se snaží dodržovat. Účastník č. 5 má nastavené konkrétně tyto zásady, které v žádném případě neporušuje. „*Klientům vykám, nepůjčuji jim peníze a ani jiné věci. Úmyslný kontakt mimo pracoviště u mě neexistuje. Nedělám nic a nikomu, co by mohli ostatní vnímat jako nadržování*“.

#### **K5-Rovina**

Dodržování roviny profesního a osobního života je ve společnosti čím dál více rozšířené téma. Z šesti účastníků odpověděl pouze účastník č. 4, že umí bezproblémově oddělit rovinu pracovního a osobního života. U dvou účastníků, a to u účastníka č. 3 a č. 1 se ukázalo, že svůj balanc dokáží v této době dostatečně udržet, ačkoliv přiznávají, že v minulosti s tím měli jisté problémy a až získané zkušenosti spolu s časem, pomohly rovnováhu udržet. Účastníci č. 2, č. 5 a č. 6 se tuto rovinu snaží dodržovat, ale uznávají, že v některých případech to bohužel nejde. Účastník č. 5: „*Snažím se nebrat si práci domů, ale někdy to prostě nejde. Když je těžký den nebo když zemře klient v azylovém domově. Člověk na to myslí a nemůže s tím nic udělat.*“

Přesahování této roviny znamená pro sociálního pracovníka jistý nekomfortní stav, který může vést k různým nepříjemným situacím. „*Jednou si pamatuji, že mi nečekané pracovní povinnosti z velké části ovlivnily dovolenou v zahraničí. Bylo to nepříjemné, a to*

*hlavně pro mou rodinu“ (účastník č. 1). Pro účastníka č. 4 bývá nepříjemným přesáhnutím do jeho života situace, kdy potká klienta ve svém volnu a ten očekává jistou pomoc a radu.*

*Dle účastníka č. 2 může k určité rovnováze přispět i zaměstnavatel, a to pomocí dobře nastavených pracovních podmínek a benefitů. „Člověk tomuto povolání musí dát určitý kus sebe a zažívat situace, které jsou prostě náročné a dotýkají se naší psychiky i našich životů. Myslím, že lepší systém benefitů, motivace pro absolventy a zvýšení platů by nebylo k zahození. Určitě by bylo zapotřebí i podporovat částečné úvazky, aby třeba mladé maminky mohli skloubit osobní a pracovní život během rodičovské.“*

*Samotní účastníci mají nastavená svá vlastní pravidla a zásady, aby tak mohli minimalizovat možnost přesáhnutí. Přesněji účastník č. 1 a č. 2 dodržují určitý čas nebo dobu, do kdy budou odpovídat na případné pracovní e-maily či telefonáty. Rozdílnou a originální zásadu dodržuje účastník č. 5, která byla pro mě překvapující. „Je potřeba oddělit práci od mého života. Pokud si myslím, že mám potřebu ještě myslet na práci nebo se k ní nějakým způsobem vrátit, tak využiju cestu autobusem domů nebo do práce. Říkám si, že je to ještě prostor k tomu, abych se mohl zamyslet, než přijedu domů a vypnu.“*

#### **K6-Podpora a prevence**

*Podpora a prevence je důležitou složkou každého sociálního pracovníka. Nejenom, že sociálního pracovníka chrání před negativními jevy, ale zároveň pomáhají zvládat náročné a nejisté situace, které jsou součástí této profese. Ze získaných rozhovorů vyplývá, že podporu a prevenci může vnímat každý po svém a je pouze na něm a jeho osobnosti jakou cestu si zvolí. Supervizi můžeme z hlediska profesní podpory a prevence vnímat jako jeden z nejvíce využívaných preventivních a podpůrných nástrojů pro sociální pracovníky. „Supervize mi pomáhá v řešení otazníků nebo při konfliktech. Máme terapeutku, která hodně věcí řeší emocionálně, ale pro mě je tahle taktika sdílení a pomoci vyhovující“ (účastník č. 5). I pro ostatní účastníky je supervize podporující a nápomocná. „Jsem s ní spokojená, využívám ji dostatečně. Je dobré slyšet názor a pohled zvenčí“ (účastník č. 6). Další účastník udává podobnou zkušenost. „Já jsem s ní spokojená, pokud potřebuji, využiju ji“ (účastník č. 4). Existují i jiné techniky, které podporují prevenci, zejména se může jednat o work-life balanc, kterou využívá účastník č. 5. Dále aktivity ve volném čase a záliby. Účastníci často uváděli, že podporu je jim rodina, blízké okolí nebo kolegové. Účastník č. 3 uvádí: „Vše řeším v týmu. S nějakými věcmi se podělím anonymně s blízkými.“*

*Pro některé může být oporou i spiritualita. „Věřím, že existuje smysl všeho a je potřeba věřit a doufat, pokud chceme dobré konce a klid“ (účastník č. 1). Účastník č. 2 uvádí, že křesťanské rodinné prostředí ji naučilo pomáhat bližnímu svému a vyhledávat boha pro*

potřebu duševní péče.

### **K7-Změny**

V této kategorii všichni účastníci popsali jejich získané poznatky a zkušenosti, které zapříčinily ať už v malém či ve větším měřítku změny jejich životů nebo výkon jejich profese. Účastník č. 6 uvedl, že on konkrétně vidí velkou změnu v pracovní rovině. *„Přibylo hodně administrativy a je potřeba více odbornosti a zodpovědnosti. Jistým způsobem je to pro mě stresující.“* Bohužel se s negativní změnou přidávají i další účastníci. Účastník č. 2 během svého rozhovoru popisuje zkušenost se syndromem vyhoření, která zapříčinila v jejím životě zásadní změnu. *„Časem jsem zvolila poloviční úvazek a zkoušela se zapojit do nových projektů.“* Účastník č. 4 přiznává, že mu sociální práce přinesla mnoho poznatků a zkušeností, bohužel někdy ne v tak pozitivním duchu, jak by se očekávalo. *„Působení v prostředí sociální práce mě mnoho naučilo, bohužel jedna z věcí byla částečná nedůvěra v lidský charakter a nebrat klienty vážně a vše jim věřit. Ne jenom, že jsem ztratila své růžové brýle, ale také jsem ztratila část víry v dobro lidí.“*

Největším překvapením pro mě bylo zjištění, že díky sociální práci proběhla v životě účastníka č. 5 zásadní změna, a to v podobě přestěhování se do Prahy za lepšími pracovními nabídkami v oboru sociální práce. *„Sociální práce mi dala Prahu. V mém městě nebylo tolik dobrých nabídek v oboru sociální práce a pokud jsem tuhle práci chtěl dělat, musel jsem se přestěhovat. Jinak bych neměl odvahu na takovou životní změnu.“*

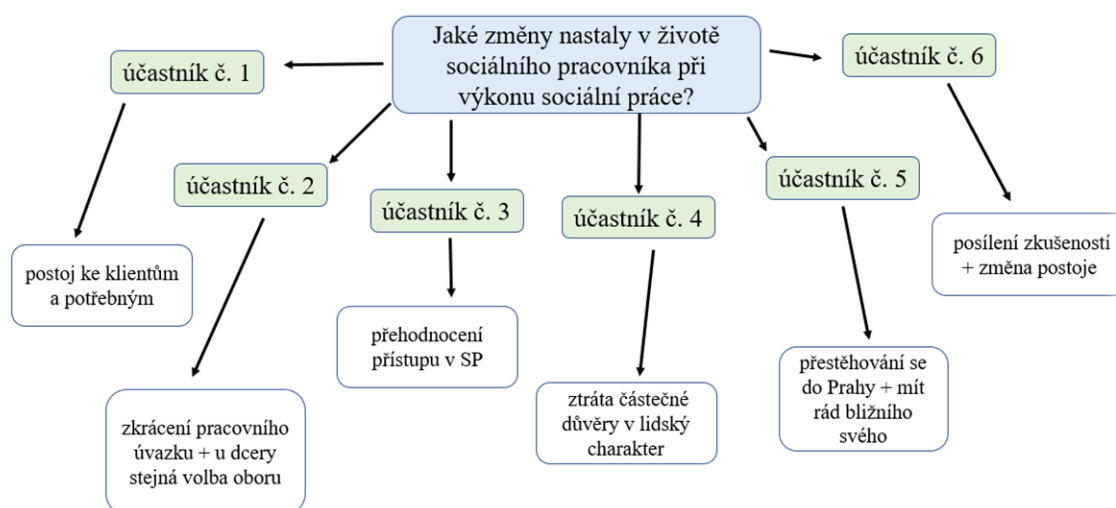
Účastník č. 5 dále zmiňuje další pozitivní změnu při výkonu sociální práce. *„Ačkoliv nejsem věřící, nezisková organizace, ve které pracuji je založena na křesťanských principech. Ta mi pomohla lépe vnímat v mém životě lásku k bližnímu svému.“*

## 8.1 Vyhodnocení hlavní výzkumné otázky

### „Jaké změny nastaly v životě sociálního pracovníka při výkonu sociální práce?“

Díky rozsáhlým a rozmanitým odpovědím účastníků bylo možné zjistit, jaké změny u nich v životě nastaly při výkonu sociální práce. U každého účastníka změny probíhaly velmi individuální formou, míra a počet změn u jednotlivé účastníka byla různá. Tyto změny mohly být ovlivněny řadou faktorů, a to jak v pracovní rovině, tak v osobním životě sociálního pracovníka. Odpovědi na výzkumnou otázku se mi podařilo získat od všech účastníků pomocí otázek, které jsem měla na rozhovor připravené a zároveň jsem očekávala, co během rozhovoru vyjde na povrch.

Obrázek 1: Změny sociálních pracovníků



Zdroj: vlastní zpracování – rozhovor s účastníky

- **účastník č. 1 – Postoj ke klientům a potřebným**

„Během let, co dělám v sociální práci se mi změnil postoj ke klientům a potřebným. Nesoudit je a vnímat, že každý lidský jedinec a jeho osud je jiný a je potřeba je respektovat.“

- **účastník č. 2 – Zkrácení pracovního úvazku + u dcery stejná volba oboru**

„Časem jsem zvolila poloviční úvazek a zkoušela se zapojit do nových projektů. Dceru podporuji ve studiu, dala se na stejný obor jako já. Je to pro mě příjemný přínos, že se mnou inspirovala a vidí smysl v tom, co dělám.“

- **účastník č. 3 – Přehodnocení přístupu v SP**



*„Po prodělání syndromu vyhoření jsem musel změnit celý svůj přístup v sociální práci. Jak jsem říkal, měl jsem pocit, že musím zachránit všechny. Tohle se muselo v mé hlavě změnit, abych mohl nadále vykonávat práci sociálního pracovníka.“*

- **účastník č. 4 – Ztráta částečné důvěry v lidský charakter**

*„Působení v prostředí sociální práce mě mnoho naučilo, bohužel jedna z věcí byla částečná nedůvěra v lidský charakter a nebrat klienty vážně a vše jim věřit. Ne jenom, že jsem ztratila své růžové brýle, ale také jsem ztratila část víry v dobro lidí.“*

- **účastník č. 5 - Přestěhování se do Prahy + mít rád bližního svého**

*„Sociální práce mi dala Prahu. V mém městě nebylo tolik dobrých nabídek v oboru sociální práce a pokud jsem tuhle práci chtěl dělat, musel jsem se přestěhovat. Jinak bych neměl odvalu na takovou životní změnu.“ „Ačkoliv nejsem věřící, nezisková organizace, ve které pracuji je založena na křesťanských principech. Ta mi pomohla lépe vnímat v mém životě lásku k bližnímu svému.“*

- **účastník č. 6 - Posílení zkušeností + změna postoje**

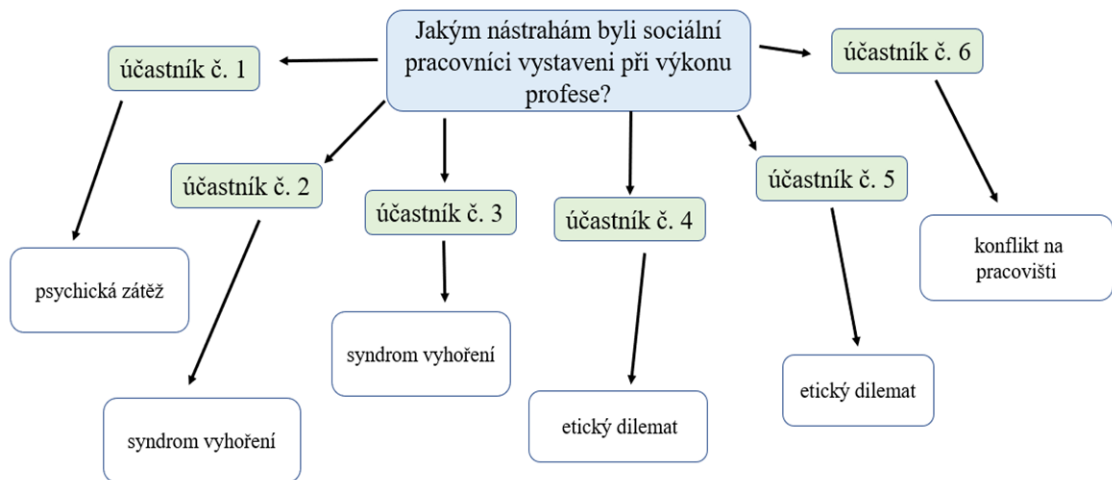
*„Přišlo hodně administrativy, je potřeba více odbornosti a zodpovědnosti. Jistým způsobem je to pro mě stresující. Klienti svoji situaci řešit nebo měnit nechtějí a tam vidím během let u sebe změnu postoje k nim.“*

## 8.2 Vyhodnocení dílčí výzkumné otázky č. 1

### „Jakým nástrahám byli sociální pracovníci vystaveni při výkonu profese?“

Z odpovědí mých účastníků se podařilo zjistit, se kterými nástrahami se během výkonu sociální práce měli možnost setkat. Tyto nástrahy jsou vnímané jako negativní jevy na pracovišti, způsobující události, které mohou ovlivňovat nejen jedince, ale také jeho širší okruh lidí. Ačkoliv se jedná o pracovní nástrahu, výskyt tohoto jevu může mít daleko větší dopad v osobní rovině sociálního pracovníka než v tom pracovním. Nástrahy zjištěné během rozhovorů jsem uvedla do následujícího diagramu.

Obrázek 2: Nástrahy sociálních pracovníků



Zdroj: vlastní zpracování – rozhovory s účastníky

- **účastník č. 1 – psychická zátěž**

*„V určitých těžkých situacích na sobě pociťuji psychickou zátěž, která mi na chvíli vezme dech. Jedná se vždy o krátkodobý stav, ale ten pocit a moment jsou pro mě dost nepříjemné. Mám vždy při tom strach, zda svou práci zvládám dobře. Je to zajímavý jev, normálně se totiž nestresuji.“*

- **účastník č. 2 – syndrom vyhoření**

*„Jedno období jsem byla vyčerpaná, nechtělo se mi nic dělat a vše pro mě byla překážka. Nechtěla jsem nikam chodit, to se ale dřív nestávalo. Byl to klasický projev syndromu vyhoření.“*

- **účastník č. 3 – syndrom vyhoření**

*„Syndrom vyhoření jsem prožil poměrně brzy v praxi. Měl jsem pocit, že musím všechny zachránit, všechny přeučit k obrazu svému, ale po třech letech jsem narazil tvrdě do zdi a mé tělo řeklo ne. Člověk by si měl v této situaci najít dobrého terapeuta a pracovat na sobě.“*

- **účastník č. 4 – etické dilema**

*„Zažila jsem několikrát osobní etické dilema. Špatně se mi pracovalo se závislými matkami. Jako matka jsem často některá jednání nebo situace nedokázala pochopit, ale jako sociální pracovnice jsem rozhodnutí klientky musela respektovat.“*

- **účastník č. 5 – etické dilema**

*„Etický dilemat jsem měl několikrát. Například otevřeně jsme nedokázali prokázat, že by klient porušoval domácí řád, ale ta atmosféra se v domě změnila a změnilo se hlavně chování klientky, která začala s klientem žít. Klientka nikdy nic neřekla, ale bála se a měla modřiny. Ta atmosféra byla tak vypjatá, a i ostatní sociální pracovníci a klienti s ním měli problém komunikovat, báli se ho, že jsem musel jeho pobyt v domově ukončit na vlastní riziko, ačkoliv jsem věděl, že nemám hmatatelný důkaz a že ten člověk nebude mít bydlení“.*

- **účastník č. 6 - konflikt na pracovišti**

*„Setkala jsem se s konfliktem na pracovišti. Bylo to ze strany klienta. Byl na mě nepřijemný, potřeboval prý nutně půjčit peníze na hygienické potřeby. Jakmile jsem slušně odmítla mu půjčit, začal mi nadávat a být agresivní. Bála jsem se, naštěstí přišla druhá kolegyně a on přestal a odešel. Pamatuji si, že ten den jsem byla z toho hodně špatná.“*

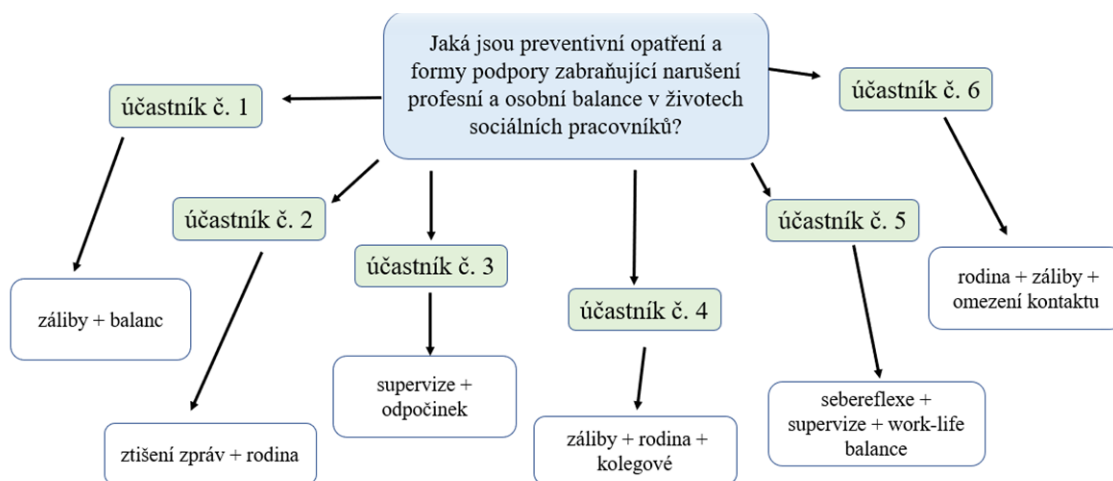
### 8.3 Vyhodnocení dílčí výzkumné otázky č. 2

#### „Jaká jsou preventivní opatření a formy podpory zabráňující narušení profesní a osobní balance v životech sociálních pracovníků?“

Je zřejmé, že aby nedocházelo k narušení ať už pracovní nebo osobní roviny sociálního pracovníka, je potřeba mít nastavená určitá preventivní opatření a podporující metody. Tyto preventivní nástroje mohou mít pozitivní dopad a vliv na život sociálního pracovníka. Účastníci mi během rozhovorů sdělili jejich podpůrné metody a preventivní opatření, které jim osobně pomáhají. Všichni účastníci svým způsobem zmínili, že je pro ně supervize podpůrnou a přínosnou preventivní formou.

Ve vyhodnocení jsem si dovolila uvést pouze supervizi ve dvou případech, a to z důvodu, že při rozhovoru je na ní kladen větší důraz než u ostatních. Vnímají ji jako zcela zásadní a nepostradatelnou. U ostatních jsou uvedeny jiné metody a opatření, které jsou v jejich případech primární.

**Obrázek 3: Preventivní opatření sociálních pracovníků**



Zdroj: vlastní zpracování – rozhovory s účastníky

- **účastník č. 1 – záliby + balanc**

„Odpočinek, rodina a přátelé a volný čas. Rád se věnuji akvaristice a mám rád muziku.“ „Na emaily a na zprávy odpovídám až v pracovní době. Pokud mi někdo volá, zvednu to, beru to, že se může dít něco vážného. Snažím se na práci doma nemyslet. V práci neřešit zas osobní věci a věnovat se pouze práci.“

- **účastník č. 2 – ztišení zpráv + rodina**

„Ztišení služebního mobilu a tím pádem i zpráv a emailů od 19:00 a o víkendu se

vůbec práci nezabývat.“ „Ráda pečuji o rodinu. Dceru podporuji ve studiu, dala se na stejný obor jako já. Je to pro mě příjemný přínos, že se mnou inspirovala a vidí smysl v tom, co dělám. Syna podporuji ve sportu, když s ním o víkendech jezdíme na zápasy.“

- **účastník č. 3 – supervize + odpočinek**

„Využívám supervizi jak v práci, tak i v osobní rovině. Je to pro mě neoddělitelná součást.“ „Odpočívám a rád. Hraju v kapele, chodím na procházky.“

- **účastník č. 4 - záliby + rodina + kolegové**

„Mám svoje koníčky a rodinu. Občas procházky a chodím každý týden cvičit s kamarádkami. Ten sport je dobrou prevencí, člověk vypne.“

- **účastník č. 5 – sebereflexe + supervize + work-life balance**

„Pokud o víkendu nebo při volnu na práci neustále myslím nebo ji opakovaně řeším se svým okolím, rodinou a přáteli. Pozoruji na sobě, že je to chvíle, kdy potřebuji pauzu, dovolenou a volno, že už moje práce nepříjemně ovlivňuje můj život a mé okolí.“ „Kromě té supervize se snažím dodržovat work-life balanci.“

- **účastník č. 6 – rodina + záliby + omezení kontaktu**

„Chodím do přírody, trávím čas s rodinou a občas si zaspportuji. Pečuji o sebe tím, že dvakrát za rok jezdíme s rodinou a manželem na dovolenou.“ „Snažím se minimalizovat pohyb v blízkosti azylového domu. Nechci, aby docházelo k setkání s klienty mimo moji pracovní dobu.“

## 8.4 Vyhodnocení cíle diplomové práce

Cílem mé diplomové práce bylo popsat, jak sociální práce ovlivnila život sociálních pracovníků a jaké zkušenosti sociální pracovníci při své profesi získali. Jak sociální práce ovlivnila život sociálních pracovníků, popisuji v jednotlivých kategoriích v předchozí kapitole. V této kapitole popis pouze shrnu spolu s mými poznatky získanými při rozhovorech a uvedu teoretická tvrzení, které při mém výzkumném šetření vznikly.

První kategorií se během kódování stala kategorie profese. Týkala se konkrétní volby účastníka, proč právě zvolil profesi sociální práce a zároveň se dotýkala i očekávaných předpokladů, kterými by měl sociální pracovník disponovat. Dále se v této kategorii objevovalo i další vzdělávání, které je zákonem povinné. Ačkoliv by to nemuselo být na první pohled zřejmé, tak i tato kategorie směřuje k mému cíli. Už samotné zákonné další vzdělávání má jistým způsobem vliv a je to dobrá zkušenost, kterou si každý rok sociální pracovník zažívá. Ta ho zároveň může posouvat dál anebo ho naopak odrazovat. Odrazující zkušenost si zažil účastník č. 4: *„Stalo se mi, že lektor nedokázal mít dostatečný respekt a účastníci si kurz spletli se supervizí a říkali lektorovi jejich zážitky, starosti a víceméně si na vše stěžovali.“*

Druhou kategorií se staly jakékoliv nástrahy číhající na sociálního pracovníka, které v nemalé míře jeho život ovlivňují. Během analýzy a kódování dat z výzkumu, inspirovanou metodou zakotvené teorie, vyplynulo, že všichni mí účastníci mají zkušenost s negativním jevem na pracovišti. Konkrétní jev se u každého vyvíjel jinak a měl i jiné následky. Nejčastěji se mí účastníci setkali se syndromem vyhoření a s etickým dilematem. Nejsilnější zásah si zažil účastník č. 2. Ten po prodělání silného syndromu vyhoření zkrátil pracovní úvazek a začal se věnovat novým projektům i mimo sociální sféru. Už v tento moment bylo zřejmé, že sociální práce značným způsobem ovlivňuje životy sociálních pracovníků a v tomto případě bohužel spíše negativní formou.

Každý jedinec je svou jedinečnou osobností. Výjimkou nejsou ani sociální pracovníci. Každý bude určitý vliv nebo zkušenost vnímat jinak než ten druhý. Účastník č. 5 při rozhovoru udává zajímavý poznatek, který vychází z jeho získaných zkušeností během výkonu sociální práce. *„Myslím, že pomáhá, když je člověk otevřenější, extrovertní, líp se zvládají konfliktní situace, dilemata nebo stresové situace.“*

Dobře nastavené hranice ke klientům a jejich dodržování minimalizují negativní jevy, jak na pracovišti, tak v osobním životě. Účastníci při rozhovorech s tímto tvrzením souhlasí, přesto jsou si někteří vědomi, že tyto hranice jsou v určitých chvílích lehce narušitelné.

Nejvíce výraznou zkušenost ohledně narušení hranic má účastník č. 2: „*Jednou jsem si vzala klientky dceru po dobu její hospitalizace v nemocnici domů, ke svým dětem.*“

Život sociálních pracovníků se může nečekaně změnit, pokud dojde k narušení rovnováhy mezi osobním a pracovním životem. Výzkum odkryl jistý problematický stav, a to skloubení osobního a profesního života. Pouze jeden účastník ze šesti uvedl, že rovinnu mezi osobním a pracovním životem umí perfektně oddělit. Dva účastníci tuto rovnováhu zvládají momentálně dobře, ale přiznávají, že jim pomohl čas a získané zkušenosti. Ostatní účastníci při rozhovorech uvádějí, že zásady mají jasně nastavené, ačkoliv zároveň dodávají, že jsou chvíle, kdy se těžko dodržují a mají s tím problém. V neposlední řadě z jejich odpovědí vyplývá, že každý účastník má tuto rovinnu individuálně nastavenou, a to včetně svých zásad a zkušeností.

Kategorie prevence a podpora byla následně klíčová pro mou druhou dílčí výzkumnou otázku. Ze zkušeností mých účastníků vyplynulo že jednou ze všeobecných efektivních forem prevence a podpory je supervize. Z výzkumu se dále zjistilo, že ač je pro účastníky supervize efektivní a v zaměstnání přínosná, samotní účastníci mají nastavené i své vlastní typy a zásady, které je chrání, jak před negativními vlivy, tak před narušením jejich roviny. Nejčastěji byl uváděn společný čas s rodinou a blízkými a také záliby spolu s odpočinkem.

Poslední kategorie byla důležitá pro vyhodnocení mé hlavní výzkumné otázky. Pomocí výzkumu bylo odkryto, že všichni mí účastníci zažívali během své profese změny, ať už negativní či pozitivní, které by nenastaly, pokud by profesi sociální práce nevykonávali. Příjemným odhalením bylo, že ne pro všechny účastníky byly tyto změny negativní, a to především u účastníka č. 5: „*Sociální práce mi dala Prahu. V mém městě nebylo tolik dobrých nabídek v oboru sociální práce a pokud jsem tuhle práci chtěl dělat, musel jsem se přestěhovat. Jinak bych neměl odvahu na takovou životní změnu.*“

Popis kategorií a následné vyhodnocení hlavní výzkumné otázky a dílčích výzkumných otázek mi potvrdilo zjištění, že sociální pracovníci během výkonu sociální práce zažily a zažívají změny, které by zřejmě nenastávaly, pokud by sociální pracovník tuto profesi nevykonával. Tyto změny ovlivňují v nemalé život sociálního pracovníka. Společně vyplynulo napovrch, že působení v sociální práci ovlivňuje nejenom samotného sociálního pracovníka, ale také jeho rodinu a blízké okolí. Ukázkovým příkladem je zde rozhodnutí dcery u účastníka č. 2. Ta si zvolila studium stejné profese na základě zkušeností, které viděla u své matky.

Analýzou výsledků výzkumného šetření pomocí zakotvené teorie a technik kódování vyplynulo několik teoretických tvrzení, která přibližují nejenom zkušenosti sociálních

pracovníků získané výkonem sociální práce, ale také změn v jejich životě. Tato tvrzení shrnují výsledky dat. Závěrečná zakotvená tvrzení jsou posledním krokem kvalitativní analýzy a jsou hlavním výstupem celého výzkumného šetření zkoumané oblasti.

**Zakotvená tvrzení:**

- Profese sociálního pracovníka je náročná, postupně sociálního pracovníka formuje po všech možných stránkách.
- Pro drtivou většinu sociálních pracovníků je empatie k výkonu profese sociální práce naprosto nezbytná.
- Zkušenosti a potřebu rozvoje mohou sociální pracovníci nabývat v rámci dalšího vzdělávání.
- Vykonávání profese nemá pouze negativní dopad a vliv na život sociálního pracovníka.
- Změny odehrávající se v životech sociálních pracovníků mohou být ovlivněny řadou faktorů a probíhají velmi individuálně.
- Dodržení roviny mezi osobním a pracovním životem je pro sociálního pracovníka obtížné.
- Předcházet negativním změnám a nástrahám lze preventivními metodami a technikami.
- Supervize jako podpora ze strany zaměstnavatele je pro účastníky převážně vyhovující a přínosná.
- Důležitou podporou pro sociálního pracovníka je rodina, přátelé a vhodné trávení volného času.
- Nedodržení hranic ke klientovi má vliv na život sociálního pracovníka.
- Život sociálního pracovníka je náchylnějším ke změnám, především kvůli negativním jevům a nástrahám na pracovišti.
- Změna sociálního pracovníka se netýká pouze jeho samotného, ale také ovlivňuje jeho okolí, rodinu a samotnou profesi sociální práce.



## 9 Diskuse

Téma mé diplomové práce bylo pro mě ze začátku velmi široké a sama jsem byla zvědavá, jaké poznatky a závěry tato práce spolu s mým výzkumným šetřením přinese. Zároveň jsem se ve velké míře těšila na právě zmiňované zkoumání, a to z jednoho prostého důvodu. Každá získaná odpověď, poznatek anebo závěr bude originální a jedinečný. Vše bude získané ze životů sociálních pracovníků a každé setkání bude odkrývat životní linii člověka, co rozhodlo, aby tu byl pro druhé. Pro některé by tohle téma diplomové práce spolu s mým cílem mohlo připadat triviální a nezajímavé. Opak je ale pravdou. Sociální pracovník je nezbytnou součástí odborné sociální práce. Bez kvalifikovaného sociálního pracovníka by nebyla sociální práce cílevědomou vědou na odborné úrovni. Pokud se sociální pracovník potýká se změnami způsobenými výkonem svého povolání, tak je více jak zřejmé, že tyto změny nebudou mít vliv pouze na konkrétního pracovníka a jeho okolí, ale především to bude mít vliv na sociální práci a její kvalitu, ať už v pozitivním či v negativním duchu. Sociální pracovníci nejsou stroje a ani bezedné nádoby. Právě oni tvoří sociální práci a pouze na nich záleží, jak odborná sociální práce bude ve společnosti vypadat a jak moc bude pro ni přínosná a potřebná.

Studium dostupné literatury bylo pestré a díky různorodosti velmi obohacující. Teoretická část mé diplomové práce byla postavena na řadě knih, a to hned z několika různých oblastí. Díky této různorodosti se mi teoretická část psala bez větších potíží. Pro výzkumnou část mé diplomové práce byl zvolen kvalitativní výzkum. Konkrétně jsem si jako metodu sběru dat vybrala strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami neboli polostrukturovaný rozhovor. Rozhovor proběhl u konkrétní cílové skupiny, a to u sociálních pracovníků působících v azylových domech. Z oslovených sedmi azylových domů se nakonec mého šetření zúčastnily čtyři azylové domy, z kterých bylo následně po vzájemně dohodě vybráno šest sociálních pracovníků. Zúčastnili se tři muži a tři ženy ve věku 29-61 let. Až na jeden rozhovor, který proběhl online, byly rozhovory pořázené osobně a pro lepší autentičnost byly nahrány jako audiozáznam pomocí mobilní aplikace. Sběr rozhovorů byl uskutečněn v průběhu ledna až března 2023. Délka rozhovorů trvala 20 až 45 minut. Všichni mí účastníci byli k mému výzkumnému šetření vstřícní a ochotni na všechny mé otázky odpovídat. Překvapilo mě, v jaké míře mi byli všichni účastníci ochotni sdělit své prožité zkušenosti a zážitky, a to i ze svého soukromého života.

Společnost, ale také i sféra sociální práce, očekává od sociálních pracovníků určitou míru předpokladů, kterými se zabývám v teoretické části mé diplomové práce. Díky řadě autorů

popisují obecné, kvalifikační, ale také i osobnostní předpoklady, kterými by měl být sociální pracovník vybaven při výkonu sociální práce. Matoušek (2003, s. 54) vnímá empatii za důležitý předpoklad pro profesi sociálního pracovníka a dodává, že je jednou z nejdůležitějších podmínek kvalitní a úspěšné práce s klientem. Z mého výzkumného šetření vyplynulo totožné tvrzení, a to, že pro většinu mých účastníků je empatie nezbytná pro výkon sociální práce. Kromě vzdělávacích a osobnostních předpokladů by také dle Mátela (2019, s. 40) měl sociální pracovník disponovat určitými předpoklady vnitřního charakteru, a to především v rámci odpovědnosti vůči sobě. Konkrétně tím myslí, že sociální pracovník by měl vnímat určitou potřebu růstu a rozvoje. Sociální pracovníci mohou potřebu růstu, rozvoje a získávání zkušeností nabývat v rámci každoročního povinného dalšího vzdělávání. Účastníci další vzdělávání maximálně využívají, mají zájem získávat nové zkušenosti a se vzděláváním jsou převážně spokojeni.

Při psaní diplomové práce se mi potvrdilo, jak náročná, prospěšná a zodpovědná profese sociálního pracovníka je. Je očividné, že se jedná o profesi s nemalou psychickou zátěží a nemalými pracovními povinnostmi. Z rozhovorů s mými účastníky jsem měla smíšené pocity. Ačkoliv průběh rozhovorů a ochota účastníků mě mile překvapila, tak z odpovědí mých účastníků jsem byla chvílemi nejistá a smutná. V teoretické části zmiňuji poznatek Kopřivy (2016, s. 94). Ten vnímá, že nároky na sociálního pracovníka se více stupňují a společnost ho vidí jako superhrdinu, který by měl vždy a vše zvládnout. Po výzkumném šetření vyplynulo na povrch, že všichni mí účastníci zažili na pracovišti negativní jev, který každého následně svým způsobem ovlivnil. Mátel (2010, s. 45) si je existencí těchto problémů na pracovišti vědom a zastává názor, že by těmto problémům či jevům měla být věnována zvláštní pozornost.

Dle Mátela (2010, s. 60) je sociální pracovník tím nejúčinnějším nástrojem v sociální práci. Pokud ale na sociálního pracovníka jako na nejúčinnější nástroj sociální práce bude působit negativní vliv, bude to mít dopad na klienty i na celou sociální práci.

Machová spolu s kolektivem (2015, s. 10) poukazují na fakt, že pro naše zdraví a životní pohodu je důležité nastavit rovnováhu mezi pracovními povinnostmi, životním stylem a volným časem. Účastníci mého výzkumného šetření vnímají dodržení rovnováhy pro výkon sociální práce za nezbytný krok, ačkoliv přiznávají, že dodržování roviny mezi osobním a pracovním životem je pro ně obtížné. Dva účastníci zmínili, že dodržování rovnováhy aktuálně zvládají díky nabytým zkušenostem.

Elichová (2017, s. 124) uvádí, že pokud má sociální pracovník kvalitně vykonávat svou profesi a mít zároveň dostatečný balanc mezi osobním a pracovním životem, je potřeba

pečovat o sebe a své duševní zdraví. Technik a metod, jak zvládat negativní jevy na pracovišti a mít rovnováhu ve svém životě je mnoho. Dle Úlehly (1999, s. 118) je kvalitní supervize především vhodným preventivním nástrojem a oporou pro sociální pracovníky při nástrahách na pracovišti nebo při řešení problému. To potvrzují i mí účastníci, kteří supervizi uváděli jako jednu ze všeobecných efektivních forem prevence a podpory, která je pro ně efektivní a přínosná. V teoretické části, u kapitoly, týkající se osobního života sociálního pracovníka, uvádím poznatek od Mátela (2019, s. 42) a to, že rodina a přátelé jsou základní, zároveň neformální a nejdůležitější skupinou člověka. Z výzkumného šetření mi vyplynulo potvrzující zjištění, a to, že většina mých účastníků své rodinné příslušníky a přátelé vnímá jako důležitou a nenahraditelnou preventivní oporu, s kterou tráví volný čas. Účastníci zmiňovali mnoho svých metod a technik, jak se snaží minimalizovat riziko negativních jevů nebo narušení roviny mezi osobním a pracovním životem. Ačkoliv tyto metody a formy má každý účastník individuálně nastavené, tak z výzkumného šetření vyplývá, že dodržovat rovinu mezi osobním a pracovním životem nebo předcházet negativnímu vlivům lze, ač je to pro některé účastníky náročné.

Dle Pauknerové a kolektivu (2012, s. 88) se člověk osobností stává až během jeho života. Tento proces ovlivňuje celá řada faktorů, ať už jsou to faktory, které předvídáme nebo jsou pro nás jedinečné a neočekávané. K těmto faktorům můžeme svým způsobem přiřadit i situace a změny odehrávající se v životě sociálního pracovníka při výkonu sociální práce. Právě tyto změny mohou osobnost formovat po všech možných stránkách. Je samozřejmé, že vždy bude záležet na řadě faktorů a na konkrétním přístupu sociálního pracovníka. Každý z mých účastníků však zažil změnu či zkušenost, která nemusela nastat, pokud by sociální práci nevykonával a která ho mohla následujícím způsobem ovlivnit.

Bylo pro mě přínosné zjistit, jak sociální pracovníci žijí a jakým způsobem je sociální práce ovlivnila. Závěrem této diskuse bych chtěla dodat, že Mátel, Matoušek nebo Elichová mi byli při psaní teoretické části velkou oporou. Sami autoři často ve svých knihách zmiňují rizika vyskytující se na pracovišti sociálních pracovníků a spolu s tím popisují možnou psychohygienu, jak se před těmito jevy bránit. Samotné mé výzkumné šetření potvrdilo, že tato témata byla, jsou a budou stále aktuální, díky velké četnosti rizik, vyskytujících se v praxi.

Mé výzkumné šetření poukazuje i na překvapující stanoviska. Konkrétně na to, že vykonávání profese sociálního pracovníka nemá u mých účastníků pouze negativní vliv na jejich životy. Během rozhovoru došlo i na zajímavou situaci, která mě osobně zasáhla, a ke které se často vracím. Účastník během rozhovoru mluvil o tom, co mu sociální práce přinesla

anebo naopak vzala. Sám na konci rozhovoru uznává, že po jeho odpovědi na mou otázku si uvědomuje, že mu sociální práce nepřekonatelně dává, než bere a vidí smysl svého výkonu ve sféře sociální práce.

## Závěr

Tato diplomová práce se zabývala tím, jak sociální práce ovlivnila život sociálním pracovníkům. Pro výzkumné šetření byla stanovena hlavní výzkumná otázka: „Jaké změny nastaly v životě sociálního pracovníka při výkonu sociální práce?“.

V teoretické části jsem se zaměřila na základní vymezení sociální práce, na profesní život sociálního pracovníka, dále na osobní život sociálního pracovníka a v závěrečné kapitole popisují psychologická témata ovlivňující nejenom pracovní náplň, ale také i osobní život sociálního pracovníka. Tato témata, zmíněna v teoretické části, úzce souvisí s cílem mé diplomové práce. Jedná se o témata, která svým způsobem ovlivňují život sociálního pracovníka, a to jak v profesní rovině, tak v osobní. V praktické části bylo pro naplnění mého cíle zvolen kvalitativní výzkum. Metodou pro sběr dat byl vybrán polostrukturovaný rozhovor s účastníky výzkumu. Rozhovory probíhaly se sociálními pracovníky, působícími v azylových domech. Získaná data byla analyzována pomocí výzkumné metody zakotvené teorie, kterou jsem se inspirovala. Všechny rozhovory byly zakódovány pomocí otevřeného a axiálního kódování. Jednotlivé kódy byly rozděleny do sedmi kategorií. Kategorie byly detailně popsány. Poté proběhlo vyhodnocení hlavní výzkumné otázky a dvou dílčích výzkumných otázek. Na závěr jsem vyhodnotila cíl mé diplomové práce. V diskusi byly popsány a porovnány zjištěné odpovědi od účastníků.

Výsledky výzkumu ukázaly, že sociální pracovníci při výkonu sociální práce zažily a zažívají změny, které by se nemusely dít, pokud by sociální pracovník tuto profesi nevykonával. Výzkumné šetření odhalilo, že život sociálního pracovníka je náchylnějším ke změnám, především kvůli negativním jevům na pracovišti. Všichni zúčastnění účastníci mají zkušenost s negativním jevem na pracovišti. Konkrétně se jednalo o negativní jev v podobě syndromu vyhoření, etického dilema, psychické zátěži a konfliktu na pracovišti. Pro jednoho z účastníků tento jev způsobil zásadní změnu, a to v podobě zkráceného úvazku. Dále výzkumné šetření odkrylo, že pro většinu účastníků je další vzdělávání přínosné a vnímáno jako prostor pro získání nových zkušeností a poznatků. Z odpovědí vyplývá, že změny v životech sociálních pracovníků mohou být ovlivněny řadou různých faktorů a zároveň probíhají velmi individuálně. Následně se tyto změny nemusí dotýkat pouze konkrétního pracovníka, ale i jeho práce nebo rodiny. Na základě zkušeností mých účastníků je dodržení roviny mezi osobním a pracovním životem obtížné. Z výsledků také vyplynulo, že negativním změnám lze předcházet pomocí preventivních metod a forem. Zároveň účastníci poukazují, že supervizi vnímají jako kvalitní preventivní nástroj ze strany

zaměstnavatele a jsou s ní všichni spokojeni. Z výzkumu vyplynulo, že změny, ať v pracovním nebo v osobním životě nemusí mít pouze negativní charakter. Část účastníků je přesvědčena, že díky sociální práci mnohé získali a poznali.

Během psaní této diplomové práce bylo zjištěno od účastníků mnoho osobních a pracovních zkušeností, které během výkonu sociální práce zažili a které vedly k určitým změnám. Tato diplomová práce by mohla být přínosná jako inspirační a informační zdroj pro budoucí sociální pracovníky a zároveň mezi současnými sociálními pracovníky být nástrojem k předávání zkušeností a poznatků. Dále díky této diplomové práci může společnost na sociální pracovníky a na jejich pozice nahlížet zase z trochu jiného úhlu. Určitý odkaz diplomové práce může směřovat i ke klientům, aby mohli mít lepší představu o tom, jak sociální pracovníci vnímají svou práci.

## Seznam použité literatury a dalších zdrojů

### Seznam použité literatury

1. B. GEHRIG, Rainer, Michal OPATRŇY, Nándor BIRHER, Klaus BAUMANN a kol. *Spiritualita, etika a sociální práce*. 2021. České Budějovice: FreiDok plus, 2021. ISBN 978-3-928969-89-5.
2. BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada, 2005. Psyché (Grada). ISBN 802470708x.
3. BEDNÁŘ, Vojtěch. *Sociální vztahy v organizaci a jejich management*. Praha: Grada, 2013. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4211-3.
4. CAKIRPALOGLU, Panajotis. *Úvod do psychologie osobnosti*. Praha: Grada, 2012. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4033-1.
5. ČAPEK, Robert. *Třídní klima a školní klima*. Praha: Grada, 2010. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-2742-4.
6. ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Milena JOHNOVÁ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN isbn80-86552-45-4.
7. DĚDINA, Jiří a Jiří ODCHÁZEL. *Management a moderní organizování firmy*. Praha: Grada Publishing, 2007. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2149-1.
8. ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.
9. ENGELBRECHT, Lambert K. *Introduction to social work*. Wellington: Lanzo, 1999. ISBN 0 620 23567 5.
10. GERHIG Rainer B., OPATRŇY Michal, BIRHER Nándor, BAUMANN Klaus a kolektiv. *Spiritualita, etika a sociální práce*. V České Budějovice, FreiDok plus, 2021. ISBN 978-3-928969-89-5.
11. GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. Psyché (Triton). ISBN 978-80-7387-394-3.
12. GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-5213-6.
13. HASSON, Gill. *Technika Mindfulness: jak se vyvarovat duševní prokrastinace pomocí všímavosti a bdělé pozornosti*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5213-6.

14. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.
15. HEUGTEN, Kate van. *Social Work Under Pressure*. Jessica Kingsley Publishers, 2011, ISBN 9780857002235
16. HONZÁK, Radkin, Agáta PILÁTOVÁ a Aleš CIBULKA. *Deprese není depka*. V Praze: Vyšehrad, 2022. Destigma. ISBN 978-80-7601-616-3.
17. KALINA, Kamil. *Terapeutická komunita: obecný model a jeho aplikace v léčbě závislosti*. Praha: Grada, 2008. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2449-2.
18. KELNAROVÁ, Jarmila a Eva MATĚJKOVÁ. *Psychologie: pro studenty zdravotnických oborů*. Praha: Grada, 2014. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3270-1.
19. KOPECKÁ, Ilona. *Psychologie: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada, 2011-. ISBN 978-80-247-3876-5.
20. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1.
21. KOŽINOVÁ, Dagmar. *Jak zvládnout stres a posílit odolnost*. Praha: Grada, 2022. ISBN 978-80-271-3413-7.
22. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Pozitivní psychologie*. Praha: Portál, 2004. Psychologie (Portál). ISBN 80-7178-835-x.
23. KUČEROVÁ, Stanislava. *Člověk – hodnoty – výchova: kapitoly z filosofie výchovy*. Prešov: vl. n., 1996. ISBN 80-85668-34-3.
24. LANGMEIER, Josef a Dana KREJČÍŘOVÁ. *Vývojová psychologie*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1284-0.
25. MACHOVÁ, Jitka a Dagmar KUBÁTOVÁ. *Výchova ke zdraví*. 2., aktualizované vydání. Praha: Grada, 2015. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-5351-5.
26. MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2.
27. MATOUŠEK, Oldřich, ed. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2021. ISBN 978-80-246-4904-7.
28. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
29. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.



30. MEDLÍKOVÁ, Olga. *Umíme to s konfliktem!: náročné situace a jejich řešení*. Praha: Grada, 2012. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-4016-4.
31. NAKONEČNÝ, Milan. *Obecná psychologie*. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2015. ISBN 978-80-7387-929-7.
32. NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0.
33. NEČASOVÁ, Mirka. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. ISBN 80-210-2673-1.
34. PARROTT, Lester. *Values and Ethics in Social Work Practice*. Second Edition, Learning Matters Ltd., 2010. ISBN: 978 1 84445 370 2.
35. PAUKNEROVÁ, Daniela. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012. Management (Grada). ISBN 9788024738093.
36. PEŠEK, Roman a Ján PRAŠKO. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie*. V Praze: Pasparta, 2016. ISBN 978-80-88163-00-8.
37. PROCHÁZKA, Roman. *Teorie a praxe poradenské psychologie*. Praha: Grada, 2014. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4451-3.
38. SINCLAIR, Michael a Josie SEYDEL. *Všímavost: cesta ke zklidnění mysli pro ty, co nestíhají*. Přeložil Ivana SÝKOROVÁ. Praha: Alferia, 2015. ISBN 978-80-247-5554-0.
39. STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN 80-85834-60-x.
40. SVOBODOVÁ, Lenka. *Nenechte se šikanovat kolegou: mobbing – skrytá hrozba*. Praha: Grada, 2008. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-2474-4.
41. TERMANN, Stanislav. *Umění přesvědčit a vyjednat*. Praha: Grada, 2002. Psychologie pro každého. ISBN 80-247-0304-1.
42. ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-69-9.
43. VESELÁ, Jana a Petra KANIOKOVÁ VESELÁ. *Sociologické aspekty managementu*. Praha: Grada, 2011. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-2792-9.
44. VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence: [krize v životě člověka: formy krizové pomoci a služeb]*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9.

45. VOCHOZKA, Marek a Petr MULAČ. *Podniková ekonomika*. Praha: Grada, 2012. Finanční řízení. ISBN 978-80-247-4372-1.
46. VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1428-8.

## Elektronické zdroje

1. Odborná sekce – Co je sociální práce | Profesionální komora sociálních pracovníků z.s.. Profesionální komora sociálních pracovníků z.s. [online]. Dostupné z: <http://www.pksp.cz/co-je-socialni-prace>
2. Sociální pracovník v azylovém domě/v azylovém domě pro matky s dětmi »Sociální práce. *Oficiální stránky časopisu »Sociální práce* [online]. Copyright © 2020 [cit. 08.03.2023]. Dostupné z: <https://socialni prace.cz/profesiogramy/socialni-pracovnik-v-azylovem-dome-v-azylovem-dome-pro-matky-s-detmi/>
3. projektu – Všechny azyláky pod jednou střechou / Azyláky.cz. *Azyláky.cz - Azylové domy v České republice* [online]. Dostupné z: <https://azylaky.cz/o-projektu/>
4. Pracovní podmínky v organizacích poskytujících sociální služby: analýza legislativy ČR »Sociální práce. *Oficiální stránky časopisu »Sociální práce* [online]. Copyright © 2015 Wolters Kluwer, a. s, publikováno 6. 10. 2005 [cit. 08.03.2023]. Dostupné z: <https://socialni prace.cz/online-clanky/pracovni-podminky-v-organizacich-poskytujicich-socialni-sluzby-analyza-legislativy-cr/>
5. Co je mobbing a bossing a jak se projevují? | Zapojevsechny.cz. *Zapojevsechny.cz* [online]. Dostupné z: <https://zapojevsechny.cz/clanek/detail/co-je-mobbing-a-bossing-a-jak-se-projevuji>
6. PHARMANEWS | Odborné konference pro farmaceutické asistenty, lékárníky a sestry. *PHARMANEWS | Odborné konference pro farmaceutické asistenty, lékárníky a sestry* [online]. Dostupné z: <https://www.pharmanews.cz/clanek/sikana-na-pracovisti/>
7. Šikana na pracovišti v pomáhajících profesích: postupy v řešení ze strany zaměstnance »Sociální práce. *Oficiální stránky časopisu »Sociální práce* [online]. Copyright © 2020 [cit. 08.03.2023]. Dostupné z: <https://socialni prace.cz/online-clanky/sikana-na-pracovisti-v-pomahajicich-profesich-postupy-v-reseni-ze-strany-zamestnance/>

8. Etická dilemata – Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb. *Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb – Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb* [online]. Dostupné z: <https://rpq.mpsv.cz/eticka-dilemata/>
9. Výzva: Jak dosáhnout work-life balance? - Forbes. Forbes [online]. Copyright © 2023 MediaRey, SE [cit. 08.03.2023]. Dostupné z: <https://forbes.cz/vyzva-jak-dosahnout-work-life-balance/>
10. Etický kodex sociálních pracovníků ČR [online]. Praha: Společnost sociálních pracovníků ČR, 2022 [cit. 10.03.2023]. Dostupné z: <https://www.socialnipracovnici.cz/file-share>
11. Standardy kvality sociálních služeb. Průvodce [online]. Copyright © [cit. 10.03.2023]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb>
12. Typy supervize. centrum supervize [online]. Copyright © Sailor 2015 All right reserved. [cit. 12.04.2023]. Dostupné z: <http://centrumsupervize.cz/typy-supervize.html>
13. Co je to Mindfulness a jaký má vliv na funkci mozku – 1. díl | Mentem.cz. Trénink mozku a paměti efektivně | Mentem.cz [online]. Dostupné z: <https://www.mentem.cz/blog/co-je-to-mindfulness-a-jaky-ma-vliv-na-funkci-mozku-1-dil/>

## Legislativní dokumenty

1. Zákon 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách, ve znění platném k 31.3.2006.

## Periodikum

1. MUSIL, Libor. *Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“*. Sociální práce / Sociálna práca / Czech and Slovak Social Work. 2/2008. 2008, 63-69. ISSN 1213-6204.
2. Růžičková, D., Musil, L. *Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu?* Sociální práce / Sociálna práca / Czech and Slovak Social Work. 3/2009. 2009, 79-83. ISSN 1213-6204.

## **Seznam tabulek a obrázků**

Tabulka 1: Identifikační tabulka

Tabulka 2: Charakterové vlastnosti

Obrázek 1: Změny sociálních pracovníků

Obrázek 2: Nástrahy sociálních pracovníků

Obrázek 3: Preventivní opatření sociálních pracovníků

## Abstrakt

Tato diplomová práce se zabývá působením a vlivem sociální práce na sociálního pracovníka. Cílem práce bylo popsat, jak sociální práce ovlivnila život sociálních pracovníků a jaké zkušenosti sociální pracovníci při své profesi získali.

Teoretická část je rozdělena do čtyř kapitol. Úvodní kapitola teoretické části se věnuje základnímu vymezení sociální práce a obecné charakteristice sociálního pracovníka. Druhá kapitola se zabývá profesním životem sociálního pracovníka. V této kapitole popisují například role a činnosti sociálního pracovníka. Nezapomínám zde na rizika, které se mohou na pracovišti objevovat. Třetí kapitola je zaměřena na osobní rovinu života sociálního pracovníka. Závěrečná kapitola se týkala psychologických témat ovlivňující nejen pracovní rovinu, ale také i osobní život sociálního pracovníka. V této kapitole je zde kladen velký důraz na psychohygienu a prevenci zabraňujícím jak negativním jevům na pracovišti, tak udržení balance mezi profesním a osobním životem.

Ve výzkumné části byl zvolen kvalitativní výzkum. Konkrétně rozhovor s otevřenými otázkami neboli polostrukturovaný rozhovor. Rozhovory probíhaly se sociálními pracovníky z azylových domů. Získaná data byla analyzována a popsána. Pro analýzu dat se stala inspirací zakotvena teorie spolu s technikou kódování.

Výsledky výzkumu ukázaly, že sociální pracovníci při výkonu sociální práce zažily a zažívají změny, které by se zřejmě nemusely dít, pokud by tuto profesi nevykonávali. Změny a vlivy probíhají u každého sociálního pracovníka individuálně a bývají ovlivňovány řadou faktorů. Výsledky dále odhalily, že život sociálního pracovníka je náchylnější ke změnám především kvůli vyskytujícím se negativním jevům na pracovišti. U všech účastníků byla zaznamenána měli individuální zkušenost s negativním jevem na pracovišti. Zároveň bylo odhaleno, že vliv sociální práce na sociálního pracovníka nemusí mít pouze negativní vliv na sociálního pracovníka.

## **Abstract**

This diploma thesis explores the effects of social work on a social worker. The goal of this thesis is to describe the effects regarding the worker's life and experience in depth.

The theoretical part of this paper is compiled of four parts. The introductory part explicates the definition of social work and the characteristics of a social worker. The following chapter deals with the role as well as the responsibilities of a social worker in their professional life; in addition, some potential risks a social worker may experience in their line of work are presented. Next, the private life of a social worker is explored in connection with their profession. Finally, work-life balance and psychohygiene are delved into as preventative measures, which should be implemented at, as well as outside of work.

The practical part of this paper is qualitative research, specifically, a semi-structured interview; in other words, an interview composed of open-ended questions was conducted with several social workers from a reception centre. The resulted data was analysed through coding techniques and delineated according to the theory explored in the first part of this paper.

The results show that social workers have experienced and continue to experience changes in their lives which would not have possibly happened had they had a different profession. These changes are individual in nature and influenced by several factors. Additionally, the results indicate that social workers' lives are prone to change as a direct result of a negative experience in the workplace. All of the interviewees stated they had had a at least one negative experience while working. Furthermore, it has been indicated that the effect of social work on the lives of social workers is not always negative.

## Přílohy

### Příloha A: Seznam otázek rozhovoru

- 1) Co Vás přivedlo vykonávat profesi sociálního pracovníka?
- 2) Kromě Azylového domu jsou i jiná odvětví sociální práce, kde jste působil/a?
- 3) Jaké předpoklady by podle Vás měl mít kvalitní sociální pracovník?
- 4) Jste momentálně spokojená/ý s Vašimi pracovními podmínkami?
- 5) Jaké vyznáváte hodnoty a postoje při vykonávání této práce?
- 6) Co pro Vás znamená další povinné (každoroční) vzdělávání?
- 7) Profese sociálního pracovníka přináší určitá rizika, máte s nějakými zkušenost?
- 8) Je podle Vás těžké vykonávat profesi sociální práce?
- 9) Máte jasně nastavené hranice mezi Vámi a klienty?
- 10) Oddělujete od sebe rovinu pracovního a osobního života?
- 11) Zažil/a jste během své profese situaci, kdy Vám práce zasahovala do osobního života?
- 12) Máte sama/sám k sobě nastavené určité podmínky a zásady, kterými se řídíte, aby nedocházelo k pracovnímu přesahu do Vašeho života?
- 13) Jak byste popsal/a Vaši osobnost?
- 14) Myslíte si, že osobnost jedince ovlivňuje udržení rovnováhy mezi pracovním a osobním životem?
- 15) Odpočíváte ve volném čase?
- 16) Pokud máte s něčím problém, jak danou situaci řešíte?
- 17) Využíváte podporu svého okolí při tíživých a stresových situacích?
- 18) Je Vám Vaše spiritualita v určitých momentech oporou?
- 19) Probíhá ve Vašem zařízení supervize?
- 20) Využíváte i jiné metody nebo techniky duševní hygieny?
- 21) Vnímáte svou práci jako poslání? Nacházíte určitou změnu Vašeho postoje k sociální práci než na začátku Vašeho působení?
- 22) Dokázal/a byste říct, co Vám sociální práce dala a co Vám naopak vzala?
- 23) Pokud by byla možnost si znovu zvolit Vaše zaměření profese, byla by sociální práce opětovnou volbou?
- 24) Uvažoval/a jste někdy nad odchodem z odvětví sociální práce?

## **Příloha B: Informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru**

### **Informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru a jeho následným využitím pro účely diplomové práce „Jak sociální práce ovlivnila život sociálních pracovníků“**

Podpisem vyjadřuji souhlas s následujícími body:

Byl/a jsem informována o účelu rozhovoru, kterým je sběr dat pro potřeby výzkumu diplomové práce Anny Procházkové s názvem Jak sociální práce ovlivnila život sociálních pracovníků a jaký bude mít rozhovor průběh. Jsem seznámen/a s právem odmítnout odpověď na jakoukoli otázku. Souhlasím s nahráváním následujícího rozhovoru a jeho následným zpracováním. Zvukový záznam rozhovoru nebude poskytnut třetím stranám a po přepsání bude vymazán. Po přepsání rozhovoru budou části citované v textu práce, který bude volně přístupný online.

Byl/a jsem obeznámen/a s tím, jak bude s rozhovory nakládáno a jakým způsobem bude zajištěna anonymita i po skončení rozhovorů, která znemožní identifikaci mé osoby. Nikde nebude uvedeno mé jméno či jiné osobní údaje, díky kterým bych mohl/a být identifikován/a.

Dávám své svolení k tomu, aby výzkumnice použila rozhovor pro potřeby své diplomové práce a některé části v ní může citovat, zvuková nahrávka však bude po ukončení výzkumu smazána.

Datum:

Podpis respondenta:



## **Příloha C: E-mail s žádostí o poskytnutí rozhovoru**

Dobrý den,

jmenuji se Anna Procházková a studuji na Univerzitě Karlova, obor Sociální a charitativní činnost. Momentálně píši diplomovou práci na téma „Jak sociální práce ovlivnila život sociálních pracovníků“. Zkoumám konkrétní cílovou skupinu, a to sociální pracovníky v azylových domech.

Mým hlavním cílem diplomové práce je zjistit, jak sociální práce ovlivnila život sociálních pracovníků a jaké zkušenosti sociální pracovníci při své profesi získali. K dosáhnutí mého cíle mi pomohou otázky, které jsem si připravila v rámci polostrukturovaného rozhovoru.

Touto cestou bych Vás chtěla poprosit, zda by mi Vaše zařízení poskytlo 1-2 rozhovory od sociálních pracovníků, díky kterým by se mi povedlo provést výzkumné šetření a dosáhnout, tak i mého cíle. Byla bych ráda, pokud byste měl/a zájem a čas se mnou provést rozhovory.

Budu ráda za Vaši reakci, zda byste měl/a zájem se účastnit mého výzkumného šetření.

Děkuji za Váš čas.

S přáním hezkého dne.

Anna Procházková