

UNIVERZITA KARLOVA

HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Motivace a psychosociální potřeby pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí

Motivation and psychosocial needs of workers of the social and legal protection of children

Diplomová práce

Vedoucí práce:

PhDr. Petr Novák, Ph.D.

Autor:

Bc. Lucie Marková

Praha 2023

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat vedoucímu mé diplomové práce PhDr. Petru Novákovi, Ph.D. za cenné rady, vstřícný přístup a odborné vedení mé diplomové práce. Dále bych chtěla poděkovat všem komunikačním partnerům, s kterými jsem mohla uskutečnit výzkum práce.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou prací „Motivace a psychosociální potřeby pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí“ 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. Lucie Marková

Anotace

Má diplomová práce „Motivace a psychosociální potřeby pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí“ zpracovává pojmy spojené s pozicí sociálního pracovníka v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. Ve výzkumné části mé diplomové práce popisují, jaké faktory motivace a psychosociální potřeby mají sociální pracovníci OSPOD ve Strakonících v rámci výkonu své profese.

Klíčová slova

Orgán sociálně-právní ochrany dětí, sociálně-právní ochrana, děti, rodina, psychosociální potřeby, motivace a psychohygienu

Annotation

My diploma thesis "Motivation and psychosocial needs of workers of the social-legal protection of children" deals with concepts related to the position of a social worker in the field of social-legal protection of children. In the research part of my thesis, I describe what motivational factors and psychosocial needs social workers in Strakonice have in the performance of their profession.

Keywords

Authority of social and legal protection of children, social and legal protection, children, family, psychosocial needs, motivation, psychohygiene

Obsah

1.	Současný stav	11
1.2.	<i>Historie sociálně-právní ochrany</i>	11
1.3.	<i>Systém a fungování sociálně-právní ochrany</i>	12
1.4.	<i>Orgán sociálně právní ochrany dětí v České republice</i>	13
1.5.	<i>Standardy kvality orgánu sociálně-právní ochrany dětí</i>	16
1.6.	<i>Sociální pracovník orgánu sociálně-právní ochrany dětí</i>	20
1.7.	<i>Etický kodex sociálních pracovníků České republiky</i>	22
1.8.	<i>Motivace</i>	23
1.9.	<i>Motivace sociálních pracovníků OSPOD</i>	24
1.10.	<i>Situace vedoucí k demotivaci sociálních pracovníků OSPOD</i>	26
1.11.	<i>Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků OSPOD</i>	28
1.12.	<i>Psychosociální potřeby</i>	29
1.13.	<i>Psychohygiena sociálních pracovníků</i>	30
1.14.	<i>Supervize sociálních pracovníků OSPOD</i>	31
2.	Cíle a výzkumné otázky	34
2.1.	<i>Cíl práce</i>	34
2.2.	<i>Výzkumné otázky</i>	34
3.	Metodologie výzkumu.....	35
3.1.	<i>Použité metody a techniky sběru dat</i>	35
3.2.	<i>Výzkumný soubor</i>	36
3.3.	<i>Vyhodnocení dat</i>	36
3.4.	<i>Realizace výzkumu</i>	36
3.5.	<i>Etika výzkumu</i>	37
4.	Výsledky.....	38
4.1.	<i>Analýza rozhovorů</i>	38
4.2.	<i>Vyhodnocení HVO „Jaké jsou faktory motivace sociálních pracovníků k výkonu práce a jaké mají psychosociální potřeby v průběhu jejich profese?“</i>	42
4.3.	<i>Vyhodnocení DVO1 „Jakým způsobem pracovníci OSPOD posilují svoji motivaci k výkonu práce?“</i>	50
4.4.	<i>Vyhodnocení DVO2: „Jakým způsobem realizují pracovníci OSPOD své psychosociální potřeby, aby mohli oddělit práci od volného času?“</i>	52
4.5.	<i>Vyhodnocení DVO3: „Jaké jsou nejčastější stresory a krizové situace, které mohou ovlivnit motivaci k práci a často narušují naplňování psychosociálních potřeb u pracovníků OSPOD?“</i> ...	55
4.6.	<i>Vyhodnocení cíle diplomové práce „Charakterizovat faktory motivace a psychosociální potřeby k výkonu práce sociálních pracovníků OSPOD ve Strakonicih.“</i>	58
	Diskuze.....	60
	Závěr.....	64
	Abstrakt	65
	Abstract	66

Přílohy	67
Seznam tabulek	69
Seznam obrázků	70
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	71

Seznam zkratok

OSPOD – Orgán sociálně-právní ochrany dětí

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

ZOZ – Zkouška odborné způsobilosti

DP – Diplomová práce

HVO – Hlavní výzkumná otázka

DVO – Dílčí výzkumná otázka

VŠ – Vysoká škola

VOŠ – Vyšší odborná škola

KP – Komunikační partner

Úvod

Téma mé diplomové práce „Motivace a psychosociální potřeby pracovníků orgánu sociálně právní ochrany dětí“ jsem si vybrala, protože si sama představuji svoji budoucí profesi právě jako sociální pracovník či kurátor v oblasti sociálně-právní ochrany. S orgány sociální ochrany dětí jsem se ve svém životě setkala tolikrát jakožto dítě v pěstounské péči a nejspíše tyto zkušenosti ve mně vybudovaly zájem o poznávání fungování celého systému v rámci praxí při mém vysokoškolském studiu.

V České republice orgán sociálně-právní ochrany dětí zaštiťuje spolupráci mezi státní správou a rodinami, které potřebují odbornou pomoc pracovníků orgánu sociálně právní ochrany dětí. Spolupráce s orgány sociální ochrany může být pro mnoho klientů náročná a možná na ně může působit negativně. Zvláště v případě, kdy je spolupráce ze stran klientů nedobrovolná a je například nařízená soudem. Proto bych ráda v této diplomové práci popsala, jak celý systém sociální ochrany funguje a jakými způsoby a za jakých okolností jsou služby poskytovány. K tomuto tématu se také vážou náročné situace pro osoby sociálních pracovníků, kteří v této oblasti pracují a podílejí se na poskytování služeb svým potencionálním klientům a stávajícím klientům. Proto se ve své práci zabývám také možnostmi naplňování psychosociálních potřeb, které má každý z nás, jak je možné oddělit práci od svého osobního volna a jak pracovníci posilují svoji motivaci v práci sociálních pracovníků nadále zůstávat.

Cílem této diplomové práce je popsat, jaké jsou faktory motivace a psychosociální potřeby pracovníků OSPOD při výkonu jejich profese, které pomáhají pracovníkům k oddělování práce od jejich volného a osobního času. Práce může poté sloužit jako pomůcka a sdílení zkušeností pro ostatní sociální pracovníky v sociálně-právní ochraně, kteří u sebe pocítují ztrátu motivace a sami nedokážou oddělit práci od svého osobního života.

V teoretické části mé diplomové práce se věnuji obecně tématům systému sociálně-právní ochrany dětí, kde rozebírám prvotní vznik sociálně-právní ochrany v rámci mezinárodních smluv, kterými se celý dnešní systém řídí. Dále popisuji vznik sociálně-právní ochrany dětí v České republice, kam jsem zařadila téma Standardů kvality při poskytování sociálně-právní ochrany dětí. Dále je detailněji popsána kapitola zaměřená na samotného pracovníka OSPOD, kde popisuji jeho charakteristické rysy a kompetence, které v rámci své profese má. K tématu sociálního pracovníka OSPOD připojuji kapitolu o Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky. Dále se věnuji v druhé oblasti mé teoretické části práce kapitolám motivace sociálních pracovníků OSPOD, situaci vedoucí k demotivaci sociálních pracovníků OSPOD, syn-

dromu vyhoření u sociálních pracovníků, psychosociálním potřebám, psychohygieně sociálních pracovníků OSPOD a poslední kapitola je na téma supervize.

V praktické části jsem díky spolupráci s komunikačními partnery, kteří mi poskytli rozhovory, pracovala s rozhovory, které byly následně podrobené analýze dat a vyhodnocení výsledků. V praktické části byl stanoven hlavní cíl mé diplomové práce. Stanoveným cílem tedy bylo popsat faktory motivace a psychosociální potřeby k výkonu práce pracovníků OSPOD ve Strakonících.

1. Současný stav

1.2. Historie sociálně-právní ochrany

K tématu mé diplomové práce Sociálně-právní ochrana dětí bych ráda hned na začátek zařadila podstatnou část vývoje, a to historii vzniku sociálně-právní ochrany nejen u nás v České republice. Do historie a celého vývoje sociálně-právní ochrany se zapsalo mnoho nám známých mezinárodních dokumentů, které se podílely svým obsahem a zásadami na samotném vývoji sociálně-právní ochrany dětí a obecné sociální práci jak v České republice, tak i po celém světě (Matoušek, 2008).

Za jeden ze základních dokumentů, který se podílel na vývoji sociálně-právní ochrany dětí, je dnes možno považovat Všeobecnou deklaraci lidských práv. Tato deklarace byla schválena Valným shromážděním Organizace spojených národů a následně byla veřejně publikována v roce 1948. Všeobecná deklarace lidských práv obnáší definice pěti základních skupin lidských práv, která by měla být dodržována a respektována všemi. Deklarace lidských práv se dělí na několik skupin, jejich obsahem jsou různá práva člověka, tedy skupiny občanských práv, práva politická, práva hospodářská, práva sociální a skupina práv na vzdělání a kulturní prostor (Světové dokumenty, 1993).

Mezi další základní dokument, který se podílel na vývoji sociálně-právní ochrany dětí a zároveň je směřován opravdu na skupinu dětí jako jedince, je Deklarace práv dítěte, kterou můžeme znát pod pojmem Charta práv dítěte z roku 1959. V deklaraci je možno najít celkem deset hlavních zásad, které poukazují na zásadní práva dětí, která jim oprávněně náleží a měla by být zajištěná po celou dobu vývoje dětí v osobu soběstačnou (Novotná, Šťastná, 2000). Poslední zásada číslo deset v Deklaraci práv dítěte říká, že každé dítě musí být za každé situace chráněno natolik, aby bylo zabráněno újmě spojené s činy, které by mohly podporovat jakkoliv rasovou, náboženskou nebo další možnou formu diskriminace. Díky tomuto ustanovení i orgán sociálně-právní ochrany dětí, důsledně prosazuje zajišťování a poskytování služeb všem bez diskriminačního a stereotypního postoje, který vychází především z přítomné společnosti, která zaujímá určitý postoj a role v životě dětí a potencionálních klientů (Matoušek, 2008). O dalších neméně důležitých dokumentech hovoří autor Motejl (2007) ve své publikaci, a to konkrétně o dokumentu s názvem Evropská sociální charta z roku 1961, která doplňuje Evropskou úmluvu o lidských právech, dále Úmluva o právech dítěte či dokument Charta základních práv.

Dokument Charta základních práv vychází ze šesti hlavních a zakotvených lidských hodnot, které by měl každý z nás být schopen nejenom dopřávat druhým, ale také je přijímat. Mezi tyto hodnoty patří dle Charty základních práv důstojnost, svoboda, rovnost, solidarita, občanská práva a spravedlnost (Ministerstvo zahraničních věcí, 2001).

V České republice se orgán sociálně-právní ochrany dětí řídí jednotlivými zákony a pravidly, které jsou zaneseny ve Sbírce zákonů České republiky.

Zákon Listiny práv a svobod dle Ústavy ČR (2021) tedy říká, že každý platný zákon, který je zanesen do sbírky zákonů, musí za jakékoliv situace vycházet z dokumentu Listiny základních práv a svobod, kde jsou vypsána veškerá základní lidská práva. Zákony tak ale nesmí být s touto listinou v žádném rozporu.

Pojem dítě a rodina se definuje v zákoně Listiny základních práv a svobod konkrétní článek 32, který je možno nalézt v zákoně č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod. Zde v článku 32 je možné najít odkaz, který poukazuje na skutečnost, že rodina patří bez výhrad pod ochranu zákona. Dětem společně s mladistvými zaručuje zákon zvláštní ochranu prostřednictvím státní správy (MPSV, 2022).

Díky dokumentům, které se podílely na vývoji sociálně-právní ochrany dětí do dnešní podoby, mohou dnes klienti dostávat odbornou a profesionální pomoc.

1.3. Systém a fungování sociálně-právní ochrany

Systém poskytování a fungování sociálně právní ochrany dětí v České republice je dnes možné charakterizovat jako způsob ochrany, která je centrálně garantovaná a poskytována službou, která je zároveň provozována lokálně dle místa bydliště potenciálních klientů. Celý proces poskytované sociálně-právní ochrany dětí je zabezpečený státem a k samotné realizaci ochrany dochází prostřednictvím státní správy, a to přímou prací sociálních pracovníků na místní úrovni. Pro přímou realizaci a možné poskytování služeb v oblasti sociálně-právní ochrany dětí je potřeba sociálních pracovníků, kteří splnili podmínky k dosažení požadovaného vysokoškolského vzdělání, který jim ukládá platný zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách (Pemová, Ptáček, 2014).

Pojem sociálně-právní ochrany dětí je zakotven a podrobně popsán v zákoně č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, podle kterého se řídí veškeré orgány, které se zaměřují na výkon a poskytování služeb sociálně-právní ochrany dětí (Novotná, Burdová, 2007).

Při poskytování služeb sociálně-právní ochrany se orgán specializuje na způsob fungování poskytování ochrany v dané oblasti a hledá způsob, jak naplňovat potřeby klientů natolik, aby jejich práce vedla k naplnění nejlepšího zájmu, prospěchu a blaha dítěte. Důraz na dodržování poslání, zásad a povinností orgánu sociální ochrany dává Ministerstvo práce a sociálních věcí jakožto kontrolní a nadřízený orgán (MPSV, 2021). Ministerstvo také zajišťuje jistotu, že veškeré služby sociálně-právní ochrany jsou poskytovány všem dětem bez ohledu na jejich pohlaví, rasu, etnický původ, jazyk, náboženské, politické nebo jiné vyznání či smýšlení a mnohé další faktory, které mohou být ovlivněny diskriminací, předsudky a stereotypy ve společnosti.

Služby sociálně-právní ochrany dětí nejsou vymezené pouze pro osobu dítěte, ale také pro důležitou součást života dětí, kterou zaujímají jejich nejbližší – jejich rodiče a celé rodiny. Proto zákon č. 359/1999 Sb. O sociálně-právní ochraně dětí ukládá pracovníkům také starost o vztahy v rodině dítěte, aby byla uspokojena přijatelná míra fyzických, psychických a emocionálních potřeb. Dle autorů Matouška a Pazlarové (2016) je důležité společně s těmito oblastmi zajistit i vhodné prostředí, kde dítě žije a vyrůstá.

1.4. *Orgán sociálně právní ochrany dětí v České republice*

Důležité v této kapitole je si vymezit, kdo poskytuje či jinak zajišťuje sociálně-právní ochranu dětí a její výkon fungování. Dle zákona č. 359/1999 Sb. O sociálně právní ochraně dětí zajišťují poskytování služeb jednotlivých oblastí sociálně-právní ochrany orgány tomu určené a zaštitované Ministerstvem práce a sociálních věcí. Mezi orgány takzvané obecné ochrany dětí v České republice řadíme hlavně soudy, ale pouze ve smyslu naplňování hlavních principů, kdy soud vydává rozhodnutí k jednotlivým soudním jednáním, která jsou součástí poskytování sociálně-právní ochrany. OSPOD zde zajišťuje soudu vyžádané posudky, které slouží jako jeden z podkladů k soudnímu rozhodnutí. Takové posudky mohou být vyžádané například ke stanovení alimentů a závazků rodiče k dítěti či k řízení o svěřeni do péče rodičů. V oblasti sociálně-právní ochrany dětí máme určené dle platného zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí takzvané specializované orgány. Hlavní orgány, které jsou primárně pověřené výkonem sociálně-právní ochrany dětí v České republice, jsou dle zákona č. 359/1999 Sb. a dle ministerstva práce a sociálních věcí (2021) tyto orgány:

- obecní úřady obcí s rozšířenou působností
- obecní úřady, krajské úřady
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, které je zároveň vůdčím a kontrolním orgánem pro obecní a krajské úřady
- Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí

Specializovanými poskytovateli sociálně-právní ochrany v České republice jsou tedy obecní úřady obcí s rozšířenou působností, protože mají pravomoc k bezvýhradnému sledování vývoje klientovy situace a následně tak mohou v případě nutnosti okamžitě zajistit ochranu dítěte, a tím i učinit opatření, která mohou zabránit negativnímu dopadu na dítě a jeho rodinu, ohrožení výchovy, riziko újmy a jiným možným nebezpečím. Z tohoto důvodu obecním úřadům s rozšířenou působností ukládá zákon nejvíce povinností, které se vztahují na poskytování ochrany dětí a napomáhání rodičům a dalším rodinným či nerodinným osobám ve chvílích, kdy mají tyto osoby odpovědnost za výchovu dítěte. Za osoby v nerodinném vztahu k dítěti můžeme považovat například opatrovníka či pěstouna (Hovorka, 2021).

Z výše uvedených základních dokumentů, které se podílely na úpravě práv dětí a napomáhají vzniku sociálně-právní ochrany také u nás v České republice, můžeme odvodit, že tedy hlavním cílem je poskytovat ochranu s nejlepším zájmem a prospěchem pro blaho dětí tak, aby služby byly poskytovány všem dětem bez rozdílu tak, aby se dodržel Etický kodex sociálních pracovníků a zároveň Listina základních práv a svobod (Malík Holasová, 2014).

Sociálně právní ochrana se tedy poskytuje všem dětem, které nenabýly věku 18 let nebo dětem, které nebyly předčasně zplnoletěny. Všem uživatelům ochrany se na území České republiky poskytuje bezplatně a je lehce dostupná na příslušných úřadech s ohledem na místo bydliště klienta (Krausová, Novotná, 2006).

Zároveň autoři Bělík, Hoferková a Kraus (2017) dodávají, že systém sociálně-právní ochrany u nás představuje jednu ze specifických forem institucionalizované ochrany. Tato forma má tedy hlavní úkol, a to zabezpečit všechny jednotlivé a specificky vymezené oblasti, které spadají pod působnost orgánů sociálně-právní ochrany dětí.

Mezi tyto hlavní zmíněné oblasti řadíme oblast péče o rodinu a děti, oblast syndromu týraného, zanedbávaného a zneužívaného dítěte, oblast náhradní rodinné péče a dále oblast sociální kurately (Šámalová, Vojtíšek, 2021).

Orgán sociálně-právní ochrany dětí poskytuje všem klientům služby z oblasti poradenství a úkony spojené s preventivními činnostmi, což znamená, že pracovník může klientům poskytovat poradenství a přínosné rady a tím napomáhat rodinám v oblasti péče o dítě a předcházet tak výchovným problémům, či tyto problémy zmírňovat (Havrdová, 1999).

Stát má za povinnost stanovit dohled nad dítětem v případě, že je identifikována jakákoliv forma potencionálního ohrožení (Šámalová, Vojtíšek, 2021).

Strukturu orgánu můžeme rozdělit na oddělení sociálně-právní ochrany a oddělení kurátorské činnosti. Každé oddělení zvláště má svého vedoucího vlastního pracovníka, který je nadřízený všem pracovníkům na daném oddělení. Oddělení sociálně-právní ochrany spolupracuje s oddělením kurátorské činnosti v případě, kdy se u dítěte vyskytuje přítomnost kriminality. Společně mohou vést například případové konference (Barvíková, Svobodová, Šťastná, 2010).

V systému sociálně-právní ochrany dětí jsou vymezeny specifické kompetence, které může orgán uložit rodičům či jiným osobám, které jsou pověřené výchovou dítěte. Mezi tyto kompetence tedy řadíme například výchovné opatření. Takové opatření má několik forem, mezi které patří forma napomenutí, dohled nad dítětem, omezení bránící nevládným vlivům na výchovu, či orgán sociálně-právní ochrany může nařídit vyhledání odborné poradenské pomoci, která bude zprostředkována odborníky na jednotlivé vědecké oblasti (Hofschneiderová, 2016).

V případě nutné potřeby, je orgán sociálně právní ochrany dětí povinen spolupracovat s dalšími institucemi, které vyžadují zapojení do řešení situace jednotlivých klientů.

Mezi tyto instituce autorka Knetlová (2017) zahrnuje i další odborníky, kteří mohou být nápomocni, a jejich pomoc je mnohdy vyžadována, například potřebuje-li orgán sociálně-právní ochrany různé druhy posudků. Takové posudky má právo poskytnout pouze odborník, který je k vyhotovení posudku pověřen. Jedná se například o skupiny odborníků z řad psychologů, terapeutů, adiktologů, lékařů či pedagogů. Matoušek a kol. (2016) poukazují na to, že v některých situacích jsou právě tato zařízení, jako jsou zdravotnická zařízení, škola či nízkoprahové centrum, prvotní oznamovatelé potencionálního rizikového jednání a díky nim může orgán sociálně právní ochrany dětí podniknout určité kroky, které povedou ke spolupráci a uzavřením smlouvy o poskytnutí pomoci mezi dítětem, jeho rodinou a orgánem OSPOD a následně vést spolupráci k vyřešení situace.

Jak již bylo zmíněno, zákon č. 359/1999 Sb. ukládá všem pracovníkům povinnost prokázat odbornou způsobilost dosažením vysokoškolského titulu, který má svá kritéria pro získání a následné možnosti využití titulu v sociální práci specifikována v zákoně č. 108/2006 Sb., O sociálních službách.

Získaný vysokoškolský titul umožňuje vykonávat pozici sociálního pracovníka, ale pro výkon práce sociálního pracovníka na obecním úřadě, a tak poskytovat služby sociálně-právní ochrany, musí také pracovník splnit zkoušku odborné způsobilosti ve zkratce ZOZ, která prokáže jeho odbornou způsobilost v oblasti sociálně-právní ochrany dětí, kde každý pracovník musí prokázat, že zná platnou legislativu daného státu a ví, jak legislativu aplikovat v praxi. Nedílnou součástí této zkoušky je dále prokázání znalosti systému, znalosti z oblasti práv, trestního řízení, opatrovnickém řízení a jiných soudních jednání, a mimo jiné musí i umět využívat metodiky činností orgánu jako je hlavně analýza, sanace rodiny a vyhodnocení rodinné situace, tvorba individuálních plánů pro jednotlivce, šetření v rodině či jak uspořádat a vést případovou konferenci (Novotná, Burdová, 2007).

Dle Ministerstva práce a sociálních věcí patří přijímání, zaškolování a vzdělávání pracovníků OSPOD mezi základní standardy kvality, a proto je již zmíněná zkouška odborné způsobilosti povinná společně s povinnými školeními a celoživotním vzděláváním během výkonu práce sociálního pracovníka na obecním úřadě (Nečasová, 2001).

1.5. Standardy kvality orgánu sociálně-právní ochrany dětí

Standardy kvality jsou nedílnou součástí konceptu sociální práce a od roku 2007 jsou povinnou součástí metodiky každé služby, zařízení, organizací a mnohých dalších orgánů, které poskytují služby spojené s oblastí sociální práce. Stanovené standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí se značně liší od standardů sociálních služeb, které zpracovali poskytovatelé.

Novela zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí z roku 2012 uložila povinnost orgánům sociálně-právní ochrany dětí vypracovat standardy kvality pro poskytování sociálně-právní ochrany a také jim nařídila nejpozději k datu 31. 12. 2014 se jimi řídit a aplikovat je v praxi. Ministerstvo práce a sociálních věcí (2012) vydalo vyhlášku č. 473/2012 ze dne 17. prosince roku 2012 o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí.

V této vyhlášce se přesně vymezuje rámec a náplň jednotlivých standardů a následně jejich hlavní kritéria a cíle k naplnění (MPSV, 2014).

Dle vyhlášky č. 473/2012 o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí jsou vymezeny následující jednotlivé standardy a jsou zároveň níže popsány jejich stručné obsahy:

Standard 1 – Místní a časová dostupnost

Cílem standardu č. 1 je poskytovat služby účinně tak, aby bylo dosaženo co největší míry uspokojení potřeb všech dětí a klientů po celém území správního obvodu. Pro každý orgán sociálně-právní ochrany dětí je místně vymezen již zmíněný správní obvod, kde zaměstnaní sociální pracovníci mohou poskytovat služby spojené se sociálně-právní ochranou dětí. Rozdělení případů na jednotlivé zaměstnance podléhá velikosti obvodu, počtu momentálně řešených případů a jejich míry závažnosti.

Standard 2 – Prostředí a podmínky

Cílem standardu č. 2 je vytvořit pro klienty takové prostředí, které jim bude vzhledově i pocitově příjemné a bude pro ně znamenat bezpečný prostor, ve kterém jim nehrozí žádná újma, a jistota, že nehrozí únik osobních informací nebo životu ohrožující nebezpečné situace. Podmínky pro vytvoření bezpečného prostoru stanoví pracovník s klientem při navázání prvního osobního kontaktu většinou v budově úřadu a tyto podmínky by měly obnášet i hodnoty vzájemného respektu a důvěrnosti v jednání.

Standard 3 – Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Cílem standardu č. 3 je zajištění přehledné orientace klientů v systému písemných pravidel pracoviště, praktického fungování pracoviště a orientace v celkové informovanosti klientů o procesu průběhu spolupráce, například jaká má klient práva a povinnosti, za jakých okolností lze podat stížnost a jiné.

Standard 4 – Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Standard č. 4 obnáší písemná kritéria poskytování sociálně-právní ochrany dětí určeným počtem sociálních pracovníků. Tento počet vychází ze zákona a znamená to tedy, že každé pracoviště má v rámci struktury úřadu určen počet pracovních míst, která musí být obsazena.

Standard 5 – Přijímání a zaškolování

Obsahem standardu č. 5 je povinné vysokoškolské vzdělání pracovníků, následné zaškolení, celoživotní vzdělávání v rámci kurzů v oblasti spojené se sociálně-právní ochranou a již zmíněné povinné složení zkoušky odborné způsobilosti v oblasti sociálně-právní ochrany dětí.

Standard 6 – Profesní rozvoj zaměstnanců

Standard č. 6 je určen zejména pro vedoucího zaměstnance OSPOD. Vedoucí zaměstnanec je tak vázán k pravidelnému hodnocení svých podřízených zaměstnanců. Hodnocení zaměstnanců je doporučeno Ministerstvem práce a sociálních věcí minimálně jednou ročně a vedoucí zaměstnanec je povinen vést o hodnocení podrobný písemný záznam, který může následně použít k motivaci svým pracovníkům.

Standard 7 – Prevence

Cílem standardu č. 7 je aktivní vyhledávání potencionálních klientů, mapování prostředí a monitoring ohrožených dětí v celém příslušném správním obvodu. Prevence je jednou z hlavních činností orgánu sociálně-právní ochrany dětí a orgán má dle zákona přesně stanoveno, jak postupovat při vyhledávání potencionálních klientů. Takovému vyhledávání odborně říkáme depistáž.

Standard 8 – Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

Cílem standardu č. 8 je jednotně postupovat při přijetí oznámení případu a následně jeho evidenci. Při každém oznámení se musí orgán sociálně-právní ochrany řídit stanovenými fázemi a tyto fáze určují postup sociálních pracovníků od okamžiku první fáze, kterou je přijetí oznámení až po poslední fáze, kdy se sociální pracovník rozhodne, zda případ odložit, nebo jej okamžitě zanést do evidence.

Standard 9 – Jednání, vyhodnocování a individuální plán

Cílem standardu č. 9 je znalost zaměstnanců v oblasti stanovených principů sociálně-právní ochrany dětí a jejich následné uplatňování v praxi. Každý klient má specifické potřeby a povinností pracovníka je tyto potřeby znát. Zaměstnanec musí následně vždy vyhodnotit danou situaci a v souladu s ní stanovit individuální plán každému přímo na míru a s nejlepším zájmem pro naplnění blaha dítěte.

Standard 10 – Kontrola případu

Cílem standardu č. 10 je odhalení veškerých nedostatků a případných chyb, které vznikly při řešení jednotlivých případů.

Standard 11 – Rizikové a nouzové situace

Cílem standardu č. 11 je připravenost zaměstnanců na možná rizika a výskyt rizikových situací, které jejich práce obnáší. Znalost způsobů řešení rizikových situací má za úkol pracovníkům dodávat pocit bezpečí.

Standard 12 – Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Cílem standardu č. 12 je efektivita práce s poskytnutými informacemi. Získané informace se zanášejí do spisové složky klienta a přináší pracovníkům způsob, jak získané informace vyhodnocovat i zpětně. Každý kontakt s klientem podléhá následnému zápisu. Pracovník využívá tyto spisy pouze pro své kompetence sociálního pracovníka k řešení případu či spolupráce s jinými orgány. Je zde tedy dodržována ochrana osobních údajů, proto dokumenty nejsou přístupné nepovolaným osobám.

Standard 13 – Vyřizování a podávání stížností

Obsahem standard č. 13 jsou zpracovaná pravidla pro možnosti podání, vyřízení a evidenci stížností ze strany klientů. Stížnost je jednou z možných forem, která vede k zajištění ochrany klienta před potencionálním chybným či až neodborným postupem spolupráce ze strany OS-POD a klíčového pracovníka.

Standard 14 – Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty

Cílem standardu č. 14 je seznamování klientů s dalšími možnostmi užívání sociálních služeb a propojování již poskytované služby s jinými odborníky. Proto je potřeba, aby se sociální pracovníci v této síti místních dostupných služeb uměli orientovat.

Tyto standardy kvality tedy zajišťují jak pracovníkům, tak klientům bezpečný prostor ke spolupráci a společnému nalézání vhodného řešení situace, ve které se klienti nachází. Zároveň zajišťují pracovníkům bezpečné pracovní prostředí, ve kterém mohou samostatně fungovat a realizovat se.

1.6. Sociální pracovník orgánu sociálně-právní ochrany dětí

Profese sociálního pracovníka je obecně vnímána v oboru sociální práce jako profese zejména pomáhající. Role sociálního pracovníka v systému sociálně-právní ochrany dětí je jednou z forem možného zaměření sociálního pracovníka v sociální práci. Osobnost sociálního pracovníka je hlavní složkou, která je součástí systému sociálně-právní ochrany dětí a díky ní může celý systém poskytování služeb fungovat.

Sociální pracovník se dle Matouška a kol. (2013) vždy snaží poskytnout služby sociálně-právní ochrany každému dítěti tak, aby jeho vztahy v osobním životě, vztahy v rámci určitých skupin a následně vztahy v celé komunitě byly na uspokojivé úrovni, která bude mít pro dítě pozitivní vliv v procesu jeho vývoje.

Každý sociální pracovník využívá specifické principy a metody sociální práce, které vedou k naplnění potřeb a stanovených cílů klientů, které si klient stanovil sám (Smutková, 2007). Sociální pracovník je tedy povinen plnit specifické funkce a činnosti, které jeho komplexní práce obnáší. Mezi základní funkce sociálního pracovníka řadíme funkci profesionální, administrativní, aktivistickou a filantropickou (Musil, 2008).

Obsahem práce na obecním úřadu na pozici pracovník OSPOD je základní úloha dle zákona 359/1999 Sb. O sociálně-právní ochraně dětí, hlavně zabezpečit dítěti ochranu života a zajistit ochranu jeho fyzické i psychické integrity odborným způsobem, který dítě ochrání před nepřiměřeným potencionálním ohrožením (Šámalová, Vojtíšek, 2021).

Charakteristické schopnosti, které popisují sociálního pracovníka, by měl sociální pracovník umět aplikovat v praxi. Jednou z klíčových charakteristik je schopnost dokázat se vcítit do klientovy situace, kterou momentálně prožívá, vnímat jeho emoční projevy a následně analyzovat jeho potřeby a cíle, rozpoznat možné rizikové situace a celkově vyhodnotit prožívání jednotlivých situací v životě (Matoušek, Pazlarová, 2010).

Ve své pozdější publikaci dodávají autoři Matoušek a Pazlarová (2016), že mezi zásadní schopnosti sociálního pracovníka musí spadat schopnost určit správnou příčinu sociálního problému a následně o takovém problému umět s klientem otevřeně komunikovat. Komunikace mezi pracovníkem a klientem totiž určuje podstatu jejich spolupráce a skrze komunikaci může vést ke zvolení vhodného a účinného řešení.

V rámci oblasti preventivních činností se setkáváme s pojmem terénní sociální práce, která je nedílnou součástí pracovníka OSPOD. Do preventivních činností řadíme dílčí oblasti, které sociální pracovník vykonává. Mezi tyto oblasti řadíme péči o dítě, náhradní rodinnou péči, již zmíněnou kuratela pro děti a mládež nebo oblast ochrany pro týrané a zneužívané děti (Štěchová, Večerka, 2015). Terénní práce se tedy týká především zastupování nezletilých dětí při soudních jednáních, kdy je pracovník určen jako zástupce nezletilého (Dobrušová a kol., 2012).

V sociální sféře se setkáváme s pojmem kompetence v každém odvětví sociální práce, proto je tento pojem dle Matouška (2008) označován jako úplné zvládnutí povinných kritérií, kterými sociální pracovník disponuje. Pojem kompetence je v sociální práci dle Elichové (2017) vnímán především jako popis náplně práce a naplňování pracovních postupů, které je sociální pracovník povinen plnit.

Součástí role sociálního pracovníka je výkon specifických kompetencí, kterými pracovník disponuje a může je ze své pozice vykonávat a jsou tedy součástí jeho práce. Pojem kompetence popisuje Havrdová (1999) jako schopnost přenášet získané znalosti a dovednosti do praktických situací. V českém jazyce můžeme dle autorů Kubeše, Spillerové a Kurnického (2004) výraz slova kompetence vykládat také jako pravomoc nebo schopnost vykonávat specificky popsanou činnost, která podléhá kvalifikaci jednotlivých pracovníků v dané oblasti, a nelze využívat kompetence, ke kterým nemáme odbornou způsobilost.

Kritéria kompetencí obnáší vzdělávací a praktické povinnosti a schopnost realizovat tato kritéria v praxi, dále je kompetence definována jako realizace cílů sociální práce, kdy pracovník v procesu zachovává stanovené hodnoty a dodržuje etický kodex sociálního pracovníka.

Osobnost sociálního pracovníka je dle Havrdové (1999) definována šesti základními kompetencemi, kterými by profese sociálního pracovníka měla být prezentována a charakterizována.

První z hlavních kompetencí je schopnost rozvíjet účinnou komunikaci mezi pracovníkem a klientem v rámci spolupráce tak, aby klient cítil jistotu o našem naslouchání a měl tak jistotu, že je jeho případ pro nás důležitý. Dále by měl sociální pracovník být schopen kompetentně orientovat se v klientově situaci a naplánovat proces spolupráce, další důležitá kompetence sociálního pracovníka je podporovat klienta a pomáhat mu k soběstačnosti, aby se i on sám snažil o zlepšení svojí situace, dále účinně zasahovat a poskytovat dostupné služby a tím přispívat k dobré organizační struktuře práce a mezi poslední neméně důležité kompetence patří

odborný růst samotného pracovníka, kdy pracovník spolu s každým případem získává nové zkušenosti a více praxe v oblasti sociálně-právní ochrany a může tyto zkušenosti předávat dále či je využívat ke svému profesnímu rozvoji (Matoušek, 2008).

Každý sociální pracovník při své práci tedy využívá samostatně v rámci profese svá práva, kompetence a zároveň se řídí důležitým psaným konceptem, který stanovuje veškeré etické zásady výkonu sociální práce. Tento dokument nazýváme Etický kodex sociálních pracovníků České republiky.

1.7. Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

Etický kodex jako psaný dokument obnáší veškeré normy a hodnoty, které by každý člověk měl dodržovat vůči společnosti a v případě sociálních pracovníků tyto normy a hodnoty tak naplňovat ve své přímé práci s klienty.

Mezinárodní etický kodex všech pomáhajících profesí vznikl v roce 1976 během světového kongresu. Prvotním účelem pro vznik etického kodexu bylo zabezpečit přímou odpovědnost člověka na pracovní pozici sociálního pracovníka ve vztahu k jeho klientům, pracovišti, k výkonu své práce i k celé společnosti (Sotoniaková, 2005).

Písemná forma etického kodexu sociálních pracovníků deklaruje vize a poslání všech orgánů, institucí či organizací, které poskytují služby v oblasti sociální práce a uplatňují techniky a metody sociální práce v praxi. Celý rámec etického kodexu tedy nabízí sociálním pracovníkům způsoby ke zvolení vhodného profesního chování (Kutnohorská, Cichá, Goldmann, 2011).

V České republice dochází ke vzniku etického kodexu sociálních pracovníků o něco později, a to v roce 1995 díky profesní organizaci Společnost sociálních pracovníků. Psaný obsah etického kodexu vychází z dokumentu Všeobecné deklarace lidských práv a dokumentu Listiny práv a svobod. V České republice etický kodex odkazuje na zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kde je také popsána pozice sociálního pracovníka (Kunášek, 2012).

Celkový obsah etického kodexu sociálního pracovníka v České republice je složen ze dvou hlavních kapitol. První kapitola obnáší sepsané etické zásady a druhá kapitola vymezuje pravidla chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi, k zaměstnavateli, kolegům a zásadní pravidla pro vztah s výkonem jeho povolání a také vztah k získané odbornosti, která je nedílnou součástí profese (Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2011).

Etický kodex tedy poskytuje sociálním pracovníkům možnosti, jak získat schopnost, jak rozlišovat etické otázky a dilemata v sociální práci a následně jak při jejich řešení eticky jednat (Banks, 2016).

Postupem času v kodexu došlo k drobným úpravám, jelikož se dosud známé techniky a metody sociální práce mění, či se nalézají úplně nové přístupy, jak sociální práci provádět (Levicová, 2010).

Podnětem k vypracování etického kodexu sociálních pracovníků byl hlavně záměr o rozšíření povědomí o etických otázkách, které profese sociálního pracovníka obnáší. Hlavním cílem kodexu je tedy nabízet pracovníkům jakési pomyslné vodítko k řešení etických dilemat, která vznikají především v praxi, a to díky tomu, že každý klient zaujímá jiný osobní postoj, má jiné potřeby, cíle a na životní hodnoty může mít jiný pohled než jeho okolí či sám pracovník (Bandit, Davidová, Macurová, Opatrný, 2015). Další záměr pro vznik kodexu bylo poskytnout sociálním pracovníkům písemnou záštitu, a především formu podpory během výkonu jejich práce, která není pro ně žádným stereotypem, naopak jsou situace, kdy se právě pracovníci setkávají s neočekávanými novými situacemi, které mnohdy mohou být rizikové a náročné na jejich duševní pohodu a především motivaci, která je ve výkonu práce nejvíce potřebná pro úspěšnou spolupráci s klienty (Goldmann, Cichá, 2004). Etický kodex má ale také za cíl snahu předcházet zneužívání kompetencí a určitých privilegií, která sociálním pracovníkům ze zákona náleží. V realitě může docházet ke zneužití moci a následně ke zhoršení situace klientů (Nečasová, 2003).

1.8. Motivace

Původ slova motivace vychází z latinského slova „movere“ a překládáme jej jako „hýbat se“. Význam slova motivace můžeme nalézt v psychologickém slovníku od autorů Hartlové a Hartla (2010), kde považují motivaci za to, co nás vede k určitému chování. S pojmem motivace souvisí i pojem motiv, který ovlivňuje následnou motivaci jedince. Motiv má svůj primární cíl, a tedy je směřován k jeho naplnění. Motiv může mít u každého člověka rozdílnou dynamiku, závisí především na osobnosti člověka, jeho povaze, výchově a odhodlání. Dynamiku motivu ovlivňuje také určitá potřeba či samotný cíl. Tyto potřeby mohou být buď vnitřní, nebo vnější (Hartlová, Hartl, 2000). Dle Nakonečného (1992) je motivace něco jako podnět a základní hybatel lidského jednání.

Motivy, které nás vedou k činnosti a tím nám dodávají motivaci, můžeme dělit dle Plhákové (2005) do čtyř základních okruhů:

1. sebezáchovné motivy – orientováno na přežití člověka
2. stimulační motivy – zahrnuje především vnější stimulaci společně s kombinací tělesné a duševní aktivity člověka
3. sociální motivy – motivy reagují na reakci na interpersonální vztahy
4. individuální psychické motivy – samostatné vnitřní pohnutky například jak nalézt smysl života či potřeba svobody

Jakmile máme motiv, můžeme pak motivaci dělit do kategorií, a to motivaci vědomou a motivaci nevědomou (Vágnerová, 2016). Například u vědomé motivace víme, že se snažíme o získání vysokoškolského studia, ale nemusíme vědět, proč o to vlastně stojíme. Další dělení dle Nakonečného (2014) je motivace dělená na primární a sekundární. A dle Herzbergovy motivační teorie dvou faktorů (1996) dělíme motivaci ještě na vnější a vnitřní.

Člověk jako jedinec je v životě vystaven hned několika situacím, které mohou vyžadovat určitou motivaci. Mezi takové situace může spadat například hierarchie potřeb, kdy každý z nás má určité potřeby, a pokud je dlouhodobě nenaplnujeme, dochází poté ke stresu a úzkosti. Pro to, abychom své potřeby naplňovali, je potřeba motivace, která nás pohání k naplnění našich potřeb a cílů (Maslow, 2021).

1.9. Motivace sociálních pracovníků OSPOD

Způsob motivování pracovníků je jedním z nejvýznamnějších nástrojů, jak vést sociální pracovníky k správnému fungování a odbornému naplňování jejich profese (Šimo, Mura, 2015). Vždy, když se snažíme pracovníky motivovat, je potřeba zdůrazňovat pouze to pozitivní, například co se mu v práci daří a jaké jsou jeho silné stránky, poté je potřeba opatrně eliminovat ty slabé. V případě nesprávného motivování může u pracovníků docházet nepříjemným situacím a následně k opaku motivace, a to demotivaci, která má za následek špatný výkon práce, úzkost a stres u pracovníka, syndrom vyhoření, a nakonec odchod ze zaměstnání (Clegg, 2005).

Demotivace může vznikat z několika příčin v procesu motivování, kdy mohlo dojít k použití nedostačujícího či špatně zvoleného motivačního nástroje, špatně zvolené a nejasně specifikované zadané úkoly či jakýkoliv rozpor v informacích a chování mezi nadřízeným a podřízeným (Měrtllová, 2014).

Mezi způsoby motivování pracovníků zařazujeme i povinné standardy kvality orgánu sociálně-právní ochrany dětí, kde standard č. 6 poukazuje na profesní rozvoj zaměstnanců a vedoucí zaměstnanec má povinnost provádět hodnocení zaměstnanců. Toto hodnocení následně funguje jako motivátor sociálních pracovníků k výkonu své profese a případnému zlepšení (MPSV, 2014).

Hlavní motivační zdroje, kterými se mohou sociální pracovníci řídit, vycházejí z jejich vnitra a jejich vlastního přesvědčení. Motivačními zdroji jsou pro ně tedy lidské potřeby, návyky, hodnoty, zájmy, a hlavně jejich životní ideály (Bedrnová, Nový, 2002). Takové motivační zdroje jsou pro sociální pracovníky důležité v případě, kdy je potřeba, aby jeho motivace byla posilována a ne utlačována.

Vždy se může v profesním průběhu pracovníka vyskytnout chvíle, kdy je motivace pracovníků negativně narušena, a dochází tak demotivaci pracovního výkonu. Demotivační faktory mohou být pro pracovníky rozhodnutím pro snížení pracovního výkonu a kvality práce, ale i rozhodnutí k ukončení pracovního poměru. Takovými faktory mohou být například nevhodné pracovní podmínky, nízký plat, špatné interpersonální vztahy, nedostatek uznání a častá kritika či nerespektování osobního života (Pospíšil, 2011).

Motivaci pracovníků OSPOD nemusí ohrozit pouze vnitřní struktura orgánu, ale také přímá práce s klienty, která obnáší jisté překážky a rizika. Dlouhodobá práce v pracovníkovi nepřijemném prostředí přivádí pracovníka do nejisté situace, strachu, úzkosti a může tak docházet k silné demotivaci svoji profesi vykonávat (Plamínek, Dle uskutečněné studie odborníky Musilem, Barešem a Havlíkové (2017) bylo zjištěno, že zejména sociální pracovníci z oblasti sociálně-právní ochrany dětí mají ve své profesi značný nárůst obtížné pracovní činnosti. Dle studie bylo prokázáno, že poskytování sociálně-právní ochrany dětí mnohonásobně převyšuje pracovní kapacitu pracovníků a v momentální chvíli je velký nedostatek sociálních pracovníků, kteří by chtěli vykonávat profesi právě v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. Dlouhodobá přetíženost je dle autorů Matouška a kol. (2013) nebezpečná a má velmi špatný dopad na pracovní motivaci zaměstnanců OSPOD.

1.10. Situace vedoucí k demotivaci sociálních pracovníků OSPOD

Mezi situace, které vedou k demotivaci sociálních pracovníků OSPOD, patří rizika spojená s poskytováním sociálně-právní ochrany dětí. Taková rizika mohou být pro každého pracovníka různá, neznamena to, že každý pracovník vidí ve stejné situaci stejné riziko. Nemusí to být pouze rizikové jevy, ale také nadměrné pracovní vysílení, patné pracovní podmínky, špatná psychohygiena, stres, nedostatek spánku či samotný syndrom vyhoření. Proto jsem v této kapitole vybrala některé situace, které mohou obnášet určitou míru rizika a vedou tak k demotivaci pracovníka. Jednou ze situací, která může být pro pracovníky nebezpečná a obnášet tak jakoukoliv formu rizika, je sociální práce v terénu.

Práce v terénu je základní činností sociálního pracovníka sociálně-právní ochrany dětí, jelikož je potřeba celkové posouzení momentálního stavu dítěte a do této anamnézy spadá i oblast přirozeného prostředí, proto pracovník v rámci šetření navštěvuje děti a jejich rodinu v přirozeném prostředí, v tomto případě tam, kde osoby bydlí (Pope, Hadden, 2011). Díky tomu, že je sociální šetření v přirozeném prostředí, nedochází tak u dětí k pocitu strachu. Dochází k určité míře studu, ale po krátké chvíli je dítě více otevřené a může tak sociální pracovník s ním lépe navázat kontakt.

Při práci v terénu a spolupráci s blízkou rodinou dítěte, příbuznými a okolím dítěte se může sociální pracovník setkat s rizikovými a pasivními klienty. Proto bývá častou demotivací pracovníků právě ten klient, který je pasivní, to znamená, že s pracovníky nespolupracuje, jejich snahu o poskytnutí pomoci sabotuje a může na pracovníka vyvíjet manipulativní nátlak (Kopřiva, 2000). Velkým rizikem pro sociální pracovníky bývá i situace, kdy klienti mohou znát místo bydliště pracovníka nebo prostory, kde se pracovník v rámci svého volného času pohybuje, může tak docházet k oslovování pracovníka mimo spolupráci, obtěžování v místě bydliště či zasílání výhrůžných textů (Novotná, Fejt, 2009) Pro sociální pracovníky může být tato situace natolik riziková a nebezpečná, že se sociální pracovník rozhodne pro změnu bydliště, odstřížení od společnosti či ukončení pracovního poměru sociálního pracovníka.

Dalším důvodem, kdy může docházet k demotivaci sociálních pracovníků, je velký nárůst pracovních činností a tím nadměrná pracovní zátěž. S tímto tvrzením souvisí i povinnosti pracovníků, které ukládá sám zákon a jeho dodatky. V procesu poskytování sociálně-právní ochrany dětí může dojít k situaci, kde se změní část zákona nebo celý zákon tak zvanou novelizací zákona. Poté je na pracovníkovi, aby si novelu podrobně nastudoval a začal ji používat v praxi.

Nadměrná pracovní zátěž může u pracovníků vést k pocitům úzkostných stavů až k dlouho trvajícím stresu. Sociální pracovníci mají ve své práci určité stresory, které na ně mohou působit, každopádně ne na každého působí stresory stejnou intenzitou, proto nemůžeme vyjmenovat přesně definované stresory (Matoušek, a kol., 2013).

Dle autora Fontany (2016) můžeme určit pouze obecné spouštěče stresu, které souvisí i s nadměrnou pracovní zátěží a strukturou pracovního prostředí. Mezi spouštěče tedy řadíme organizační problémy pracoviště, kdy je nejasně definovaná struktura, je zde využíváno neefektivních postupů a třeba je zde nedostatek financí, dále to může být nedostatek personálu, a tím převádění pracovních činností na stávající pracovníky, dlouhá pracovní doba, nízký plat, nadměrná administrativa, velké množství klientů na jednu osobu a nejistota v případě, že se často mění například vedení, postupy práce nebo nejistota spojená se ztrátou zaměstnání.

K demotivaci pracovníků může docházet i ze stran nadřízeného pracovníka, kdy se on sám nesnaží jakýmkoliv způsobem svého zaměstnance podpořit, a naopak jej vystavuje velkému tlaku. V takovém případě se stává, že nadřízený pracovník, neboli vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí záměrně vyhledává a zdůrazňuje nedostatky, slabé stránky a drobná pochybení pracovníka. S těmito nedostatky často konfrontují vedoucí oddělení pracovníka v přítomnosti ostatních zaměstnanců a takové zacházení následně vede k demotivaci pracovníka (Paulík, 2010).

Dlouhodobá demotivace u sociálních pracovníků má za následek narůstající pocity únavy a nedostatku spánku, dále může dlouhodobá demotivace způsobovat problémy v osobním životě sociálních pracovníků, kdy nedokážou oddělit pracovní život od toho osobního, neumí správně využívat svůj volný čas a tím nenaplnují své potřeby. Pracovník, který zažívá tuto situaci, je silně ohrožen syndromem vyhoření, který se projevuje v kvalitě prováděné práce (Maroon, 2012).

Pro úspěšné motivování sociálních pracovníků je potřeba, aby vedoucí pracovník vycházel z toho, co jeho zaměstnance opravdu motivuje. To tedy znamená, že by měl nadřízený své zaměstnance znát a vědět, že ne každý z nich má stejné potřeby, ideály, zásady či hodnoty, a tím upravit způsob motivování pro každého zvlášť (Plamínek, 2010). Motivace zaměstnanců je samostatná a složitá součást výkonu práce vedoucího pracovníka, a proto je potřeba se na tuto činnost více zaměřit a věnovat jí tak více času (Njoroge, Yadanifard, 2014).

Pro motivaci sociálních pracovníků OSPOD je tedy potřeba, aby jejich nadřízený dokázal motivování při výkonu práce nastavit tak, aby bylo pro každého motivujícím prvkem v dalších krocích. Dle Plamínka (2010) jde například hlavně o zásady úspěšné motivace, do kterých zařazuje tvorbu úkolů tak, aby byly přizpůsobeny pracovníkům a ne naopak pracovníci úkolům, dále, že pracovníci musí být spokojeni s podmínkami jejich práce, dále jak pracovníci reagují na různé podněty, protože ne každý může reagovat stejně a s tím se pojí nutnost znát aktuální motivy osobnosti pracovníka, prostředí, ve kterém se nachází či situace jakou prožívá.

Autoři Wang a Hou (2015) zdůrazňují, že by vedoucí pracovník měl při motivování svých sociálních pracovníků myslet především na ně, a ne na svoji osobu, a tím jim dávat najevo, že si jich váží a jejich práci, která je pro něj důležitá, dokáže ocenit.

1.11. Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků OSPOD

Sociální pracovníci sociálně-právní ochrany dětí jsou dle statistik jednou z nejvíce ohrožených skupin výskytu již zmíněného syndromu vyhoření společně s dalšími profesemi, které se nachází v oblasti sociální práce, pomáhající profese, zdravotnické služby a obecně profesemi, které pracují v přímém kontaktu s lidmi nebo jsou zaměstnaní v profesní pozici, kde jim hrozí stereotypní práce bez možnosti profesního růstu (Pešek, Praško, 2016).

U pomáhajících profesí je syndrom vyhoření typickým projevem, a to v důsledku dlouhodobého pracovního stresu. Proto autoři Matoušek a kol. (2013) zdůrazňují důležitost preventivních opatření, které mohou stresové projevy u pracovníků zmírňovat či jim úplně zabránit.

Rizikovými faktory mohou být pro pracovníky OSPOD odlišné, projevují se však stejným způsobem a to tak, že pracovník selhává ve vztahu k sobě i ke své pracovní činnosti. Mezi typické příznaky syndromu vyhoření patří dle Maroona (2012) vyčerpání, odcizení a izolace od společnosti, prázdnota a cynismus, netrpělivost a nečekaná vznětlivost, paranoia, ztráta cílevědomosti, psychosomatické jevy, kam spadá například bolest, a posledním příznakem bývá deprese.

Sociálním pracovníkům OSPOD by měla být zajištěna pomoc, která by je v práci motivovala a poskytovala by jim pocit bezpečí, a hlavně by měla poskytovat preventivní možnosti, jak předcházet syndromu vyhoření. (Landy, Conte, 2019). V rámci této pomoci je zde možnost využívání takzvaných supervizí, které mohou pomáhat sociálním pracovníkům filtrovat zkušenosti, nápady a postoje, a k tomu je to pro ně možnost, jak sdílet své pracovní zkušenosti,

kteře mohou mít za následek demotivaci k práci a syndrom vyhořeni (McKitterick, 2012). Matoušek a kol. (2013) také ale poukazuje na vlastní činnost sociálních pracovníků, kdy oni sami mohou syndromu vyhořeni předcházet. Takovou formou prevence je pak pro ně vlastní psychohygiena, která jim napomáhá oddělit profesní čas od osobního a napomáhá k uspokojení jejich životních a psychosociálních potřeb.

1.12. Psychosociální potřeby

Psychosociální potřeby jsou důležitou součástí života každého člověka. Dle autorů Kerna, Svobodové a Vidovičové (2006) se naše psychosociální potřeby mohou lišit hned několika způsoby, protože každý z nás je v jiné životní etapě, prožívá jiné životní situace, má jiné vnímání na podněty a jinak reaguje na věci okolo, proto má každý z nás své životní potřeby jiné a potřebuje je v rozdílné intenzitě.

Naše psychosociální potřeby můžeme dělit na skupinu základních potřeb neboli primární potřeby a na skupinu vyšších potřeb. V životě člověka nastupují vyšší potřeby v momentě, kdy jsou uspokojeny základní potřeby, tedy potřeby biologické, mezi které řadíme potřebu přísunu živin, které obnáší jídlo a pití, potřebu volně se pohybovat, tedy mít svůj životní prostor, potřebu spánku, či potřebu dýchat (Maslow, 2021). Pokud tyto primární potřeby člověka nejsou uspokojeny, dochází pak u člověka ke stavu, který nazýváme frustrace, a v případě dlouhodobého neuspokojování pak přichází stav deprivace. Uspokojování či neuspokojování těchto primárních potřeb ovlivňuje naše lidské chování, a jak působíme na naše okolí (Vágnerová, 2014).

Dle známého psychologa Maslowa (2014) jsou definované oblasti potřeb v rámci Maslowovy pyramidy potřeb, kam zařadil oblast již zmíněných základních potřeb tedy biologické a fyziologické potřeby, dále oblasti vyšších potřeb tedy potřeba bezpečí a jistoty, potřeby lásky, přijetí a spolupatřičnosti, potřeba uznání a úcty a potřeba seberealizace.

K oblastem potřeb můžeme přidat další rovinu lidských potřeb, které jsou důležité v oblasti seberealizace a našeho osobního rozvoje. Do této oblasti tedy řadíme potřeby sociální a psychosociální, které nám poskytují možnosti, jak utvářet naše osobnosti, navazovat nové společenské kontakty a jak naplňovat svůj volný čas, který u sociálních pracovníků může ovlivňovat motivaci k jejich profesi tak, aby byli schopni oddělit pracovní záležitosti od osobního volna (Sahu, 2019).

Profese sociálního pracovníka se často setkává se situacemi, kdy na ní působí více psychické zátěže, než je u jiných profesí. Pro zvládnutí takové zátěže je pro sociální pracovníky důležité jejich vyšší potřeby uspokojovat natolik, aby jejich motivace k výkonu profese byla posilována a nehrozilo tak poskytování odbyté až neodborné práce (Matoušek a kol., 2022). K uspokojování potřeb může pracovníkům napomáhat správná psychohygienu, která pracovníkům napomáhá správně utvářet plán práce tak, aby si práci nebrali do osobního a volného času. Je téměř jisté, že není možno, aby pracovníci své řešené případy dokázali po skončení pracovní doby vypustit z hlavy, ale díky správné psychohygieně je možné eliminovat myšlení na práci a věnovat čas sami sobě a svému osobnímu okolí (Kascakova, 2020).

1.13. Psychohygienu sociálních pracovníků

Pojem psychohygienu se dle odborného slovníku označuje jako stav duševního zdraví člověka či hygiena duše (Klimeš, 1985). K označení duševní zdraví či duševní hygieny přispěl významný švýcarský psychiatr Adolf Mayer společně s americkým reformátorem v oblasti psychiatrické péče Cliffordem Whittinghamem Beersem, oba tak přispěli k rozvoji podpory duševního zdraví (Kebza, 2009).

Psychohygienu podporuje a rozvíjí duševní zdraví u lidí, a tak je možné poskytovat prevenci před rozpučením duševních poruch a vážných nemocí. Duševní zdraví může lidem zabezpečit správné fungování na úrovních, ve kterých se náš život odehrává, a to na úrovni společenské, soukromé a veřejné (Nakonečný, 2013). Dle Hartla (2000) je tedy potřeba dodržovat soubor opatření a doporučených postupů, jak těchto cílů dosáhnout.

Pro sociální pracovníky je tedy psychohygienu důležitou složkou, kterou využívají k prevenci syndromu vyhoření, frustrace či stresu. Sociálního pracovníka vnímáme jako primární nástroj sociální práce, který zajišťuje správný chod vykonávané práce, proto je potřeba, aby se sociální pracovník cítil ve svém těle dobře, a to tím způsobem, že bude pečovat o své duševní zdraví a budou mu dostupné složky duševní péče (Mátel, 2010). Duševní péče napomáhá sociálním pracovníkům formovat jejich osobnost, to, kým jsou a jakým směrem budou rozvíjet své poznatky a zkušenosti ve své práci. Jestliže je tedy duševní péče u sociálních pracovníků naplňována, projevuje se jak v pozitivním vztahu se sebou samým, tak i ve vztahu s klienty (Kopřiva, 2000). Dle autorky Láskové (2008) je podstatné, aby si každý sociální pracovník chránil své duševní zdraví, protože je ohrožují různé stresové situace, které mohou vést k narušení osobní pohody, a tak narušit různé oblasti důležité k životu a k poskytování odborné práce.

V rámci práce v oblasti sociálně-právní ochrany dětí jsou dostupné formy pomoci jako prevence, které napomáhají pracovníkům sdílet své zkušenosti, získávat nové perspektivy na možná dilemata sociální práce či získat odborné rady od kolegů ze stejného či rozdílného oboru. Jednou z takových forem pomoci, která je sociálním pracovníkům poskytována, je možnost supervize vedená odborníkem (Křivohlavý, 2009).

1.14. Supervize sociálních pracovníků OSPOD

Pojem supervize pochází z anglického slova „*supervision*“, které z latinského slova „*super*“ a „*vider*“. V českém jazyce je možné anglický pojem překládat jako dozor (Klimeš, 1985).

V sociální práci je pojem supervize definován jako systematická odborně vedená reflexivní interakce lidí v oblasti sociální práce. Supervize tak směřuje k prohloubení kvality práce sociálních pracovníků v jednotlivých pracovních oblastech či v problematice dilemat sociální práce (Matoušek, Křišťan, 2013). Dle Wonnacottové je supervize v sociální práci jako forma sdílení mezilidských vztahů a cílem supervize tedy je zlepšovat práci především v praxi a následně poskytovat profesionální výsledky sociální práce pro klienty. Havrdová a Hajný (2008) označují supervize spíše jako praktickou činnost, a proto je dobré, aby si každý sociální pracovník takovou supervizi prošel, a tím ji poznal ze své vlastní zkušenosti.

Supervize je tedy vnímána jako mezilidská interakce a jejím primárním cílem je kontakt jedné osoby tedy osoba supervizora, který proces supervize vede a druhé osoby, která supervizi podléhá, tedy supervidovaný (Hawkins, Shohet, 2004).

Dělení supervize podléhá několika formám, které se liší podle určitých kritérií. Dle Matouška (2013) je dělení supervizi dle níže vypsáních kritérií:

Prvním kritériem pro dělení supervize je prostředí a v jakém vztahu je supervizor k supervidovaným:

- Externí supervize, která je vedena nezávislým odborníkem, který nemá žádné přímé kontakty na pracovníky a danou organizaci.
- Interní supervize, která je vedena supervizorem, který je zároveň zaměstnancem stejné instituce či organizace jako supervidovaní.

Dalším kritériem pro dělení je počet supervidovaných a způsob sestavení skupiny:

- Týmová supervize
- Skupinová supervize
- Individuální supervize.

Posledním kritériem je rozlišení druhu supervize a její obsah, na který se dané setkání zaměřuje:

- Supervize zaměřená na organizaci
- Supervize zaměřená na zaměstnance
- Supervize případová

Případová supervize je nejčastější formou vedené supervize dle obsahu. Taková případová supervize má za cíl poskytnout odbornou reflexi na témata, která přináší pracovník sám. Sdílí tedy svou zkušenost s ostatními kolegy či odborníky a mohou tak společně najít nový postup, či jen vyjádřit pracovníkům podporu v jejich dosud poskytnuté práci (Baštecká, Čermáková, Kinkor, 2016).

Supervize v rámci orgánu sociálně-právní ochrany dětí je součástí zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí v § 9a odst. 3. Manuál standardů kvality, ve standardu číslo 6 sám manuál ukládá orgánu SPOD, že musí být pro zaměstnance zajištěno setkávání v rámci supervizi vedeného nezávislým kvalifikovaným odborníkem (Šíp, Hájková, 2019). Ministerstvo práce a sociálních věcí doporučuje minimálně šest supervizních setkání v průběhu jednoho roku v podobě týmové supervize pro všechny zaměstnance daného oddělení sociálně-právní ochrany. Po projevení zájmu od určitého pracovníka může využít pracovník i individuální supervize (MPSV, 2014). Aby sociální pracovník sám projevil svůj zájem o supervizi, je důležité, aby cítil podporu z pracovního prostředí a podporu od svého nadřízeného.

Supervizní setkání tedy má za povinnost organizovat vedoucí pracovník oddělení, a to formou dohody s odborným a kvalifikovaným odborníkem tedy supervizorem (Mojžíšová, 2021). Využívání supervizi na pracovišti vede ke zkvalitňování a rozšiřování pravomocí neboli kompetencí sociálních pracovníků a cílem supervize je zpracovat své emoce, reflektovat pracovní dilemata, využívat možnosti supervize jako prevenci syndromu vyhoření, či využít supervizi k již zmíněné případové supervizi (Barvíková, Svobodová, Šťastná, 2010).

Pro sociální pracovníky je využívání supervizí velkým přínosem a díky podpoře, která může ze supervizí vycházet, je pak možné, aby sociální pracovníci podávali kvalitní a profesní výkon při své práci.

2. Cíle a výzkumné otázky

2.1. Cíl práce

Hlavní cíl:

Charakterizovat faktory motivace a psychosociální potřeby k výkonu práce sociálních pracovníků OSPOD ve Strakonících.

2.2. Výzkumné otázky

Hlavní výzkumné otázky:

HVO: Jaké jsou faktory dlouhodobé motivace sociálních pracovníků k výkonu práce a jaké mají psychosociální potřeby v průběhu jejich profese?

Dílčí výzkumné otázky:

DVO1: Jakým způsobem pracovníci OSPOD posilují svoji motivaci k výkonu práce?

DVO2: Jakým způsobem realizují pracovníci OSPOD své psychosociální potřeby, aby mohli oddělit práci od volného času?

DVO3: Jaké jsou nejčastější stresory a krizové situace, které mohou ovlivnit motivaci k práci a často narušují naplňování psychosociálních potřeb u pracovníků OSPOD?

3. Metodologie výzkumu

V praktické části mé diplomové práce byla zvolena strategie kvalitativního výzkumu. Dle Hendla (2012) obsahuje strategie kvalitativního výzkumu výčet různých postupů, jak lze porozumět a následně pracovat se specifickým sociálním problémem, který v danou chvíli podléhá našemu zkoumání. Jedná se tedy o proces hledání porozumění a zkoumání. Jako první důležitý krok je stanovit si hlavní téma výzkumu a následně si určit základní výzkumnou otázku či více výzkumných otázek. Během výzkumu je možné, že nastane situace, kdy se bude výzkumná otázka měnit a rozšiřovat, tyto změny ovlivňuje sběr dat a následná analýza získaných dat. Kvalitativní výzkum je tedy považován za emergentní neboli pružný typ výzkumu. V průběhu výzkumu je dle Hendla (2012) výzkumník považován za osobu detektiva, kdy sám vyhledává informace, které přispívají k zodpovězení stanovených výzkumných otázek.

3.1. Použité metody a techniky sběru dat

Pro výzkum této diplomové práce byla zvolena metoda dotazování a využita technika strukturovaných rozhovorů s předem vytvořenými otázkami. Dle Reichela (2009) se rozhovory používají mnohokrát v sociálních oborech, kde je potřeba nejdříve navázat profesionální a bezpečný vztah, který je založený na vzájemné důvěře mezi sociálními pracovníky a klienty, a rozhovory jsou tedy nejčastější používanou technikou v rámci kvalitativního výzkumu. Dle Hendla (2012) je důležité zaměřit se na začátek rozhovoru, kdy na začátku dotazování je potřeba prolomit případné psychické bariéry, a zajistit souhlas se záznamem. Podstatou strukturovaného rozhovoru je, že rozhovor probíhá podle předem připravených otázek, které na sebe navazují a mají určené pořadí. Dotazující k otázkám nepřidává vlastní komentář, ale zaznamenává získané odpovědi, které následně zpracovává (Hendl, 2016). Strukturovaný rozhovor je charakterizován tak, že se dotazovanému respondentovi, v této diplomové práci jsou dotazování označováni jako komunikační partneři, předloží předem připravené otázky. Vytvořené otázky vycházejí z daného tématu diplomové práce a jsou formulované tak, aby bylo možné najít odpovědi ke stanoveným výzkumným otázkám a následně naplnit cíl diplomové práce. Otázky jsou strukturované tak, aby byly komunikačním partnerům srozumitelné (Reichel, 2009).

3.2. Výzkumný soubor

Výzkumný soubor tvoří 6 zaměstnanců v oblasti sociálně-právní ochrany dětí s pracovní pozicí sociálních pracovníků a zároveň svoji profesi vykonávají ve městě Strakonice v Jihočeském kraji. Soubor bude vybírán metodou snowball. Vybraní sociální pracovníci mají rozdílnou délku praxe, rozdílné postoje a rozdílné osobnosti a povahy, proto se jejich zkušenosti, dovednosti a pohled na jejich práci mohou lišit. Pro tuto diplomovou práci budou tyto aspekty důležité a poskytnou tak různorodé odpovědi sociálních pracovníků v rámci výzkumu této práce.

3.3. Vyhodnocení dat

Získaná data byla nejprve vyhodnocena na základě otevřeného kódování a v rámci výzkumu diplomové práce byl využit způsob analýzy a vyhodnocení, který byl inspirován metodou zakotvené teorie. Hlavním cílem při využití zakotvené teorie ve výzkumu je stanovení určité teorie, která nám vyplyne ze všech získaných dat sebraných k následné analýze. Metodu zakotvené teorie tedy můžeme dle autorů Řiháčka a Hytycha (2013) řadit mezi nejvíce využívanou a standardní metodu využívanou v kvalitativním výzkumu.

3.4. Realizace výzkumu

Výzkum byl prováděn při osobní schůzce s komunikačními partnery po předchozí domluvě jak se samotnými komunikačními partnery, tak i se svolením vedoucí pracovnice odboru sociálně-právní ochrany dětí. Sběr dat v rámci osobní schůzky s komunikačními partnery proběhl v pracovním prostředí komunikačních partnerů, tedy v kancelářích oddělení sociálně-právní ochrany dětí Městského úřadu ve Strakonici. Průběh rozhovorů začal během měsíce března roku 2023. Provedené rozhovory byly nahrávány na mobilní telefon a poté doslovně přepsány do písemné elektronické podoby. Rozhovor obsahoval 11 strukturovaných otázek, které se dotazovaly na dané téma mého výzkumu a pomocí nich může být naplněn cíl práce. Délka rozhovoru s jednotlivými komunikačními partnery trvala v průměru 15 až 25 minut.

3.5. Etika výzkumu

Oslovení komunikační partneři byli kontaktováni skrze svolení vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí ve Strakonicih a předem seznámeni s tématem a cílem mé diplomové práce. V rámci rozhovoru byli seznámeni s připravenými otázkami, které jim byly následně pokládány. Komunikačním partnerům po seznámení s tématem a cílem této diplomové práce byla poskytnuta možnost poskytnutí rozhovoru odmítnout a výzkumu se tak neúčastnit. V případě jejich souhlasu byli seznámeni s celým procesem našeho setkání. Komunikační partneři souhlasili s nahráváním rozhovoru na mobilní telefon a s následným uveřejněním odpovědí z rozhovorů v rámci výzkumu této diplomové práce. Nahrané rozhovory byly po přepsání do písemné formy z mobilního telefonu smazány. Pro zabezpečení anonymity komunikačních partnerů neuvádím v diplomové práci žádné osobní či citlivé údaje, mezi které patří jméno, datum narození či místo bydliště komunikačních partnerů. Komunikační partneři dále byli předem informováni, že mají právo kdykoliv, v případě zájmu, nahlížet do zpracovaných výsledků výzkumu. Před začátkem samotného rozhovoru byl komunikačními partnery podepsán předepsaný informovaný souhlas, ve kterém jsou uvedeny všechny údaje spojené s procesem rozhovoru, dále anonymita, souhlas s nahráváním a práva komunikačních partnerů. Nepodepsaný vzor tohoto dokumentu bude poskytnut k nahlédnutí v kapitole přílohy. Podepsané souhlasy jsou uloženy pouze u autorky této diplomové práce.

4. Výsledky

V této kapitole své diplomové práce prezentuji všechny výsledky z dat, která jsem získala při osobních rozhovorech s oslovenými komunikačními partnery. Obsah výzkumu je rozdělen na dvě části. První část je tedy částí identifikační a druhá část je část popisná. V popisné části je výzkum zaměřen na stanovené výzkumné otázky, které vedou k naplnění stanoveného cíle mého výzkumu.

Zaměstnance orgánu OSPOD, kteří byli ochotní poskytnout rozhovor k mé diplomové práci, nazývám v rámci výzkumu komunikační partnerka či komunikační partner a ve výsledcích jsou dále označováni zkratkou KP a číslem pořadí. Přehled komunikačních partnerů je k nahlédnutí v tabulce č. 1.

Při osobních rozhovorech jsem měla připravený strukturovaný rozhovor. Nejdříve jsem se v rámci rozhovoru zaměřila na obecné informace o komunikačních partnerech, které jsou zobrazeny v tabulce č. 2. Mezi obecné informace jsem zařadila otázky na nejvyšší dosažené vzdělání, obor nejvyššího dosaženého vzdělání a název institutu, kde bylo nejvyšší dosažené vzdělání získáno, a také byla položena otázka zaměřena na délku výkonu práce v oblasti sociálně-právní ochrany dětí.

Rozhovory proběhly s vybranými pracovníky Městského úřadu města Strakonice, kteří jsou zaměstnaní na pozicích sociálního pracovníka a kurátora pro mládež, kteří působí v rámci sociálního odboru na oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Na začátku každého rozhovoru byl komunikačními partnery podepsán informovaný souhlas a poté, jim byly postupně kladeny připravené otázky.

4.1. Analýza rozhovorů

Při zpracování rozhovorů byly ze získaných dat zjištěny kódy, které jsem analyzovala na základě využití otevřeného kódování a následně axiálního kódování. Z kódů se postupně začaly vytvářet jednotlivé kategorie a subkategorie. Přehled hlavních kategorií je zobrazen v tabulce č. 3. Hlavní kategorie jsou propojovány na základě axiálního kódování se subkategoriemi. V kapitolách níže jsou prezentovány jednotlivé kategorie pomocí odpovědí komunikačních partnerů a také výsledky, které vedou k zodpovězení výzkumných otázek a následně k naplnění stanoveného cíle mé diplomové práce. K doplnění odpovědí komunikačních partnerů jsou některé z hlavních kategorií a jejich subkategorií doplněné schémata vytvořenými počítačovým programem Atlas.ti.

Tabulka 1 - Identifikační údaje komunikačních partnerů

komunikační partner	místo výkonu práce	pracovní pozice	Pohlaví
č. 1	Strakonice	vedoucí odboru	Žena
č. 2	Strakonice	terénní sociální pracovník	Žena
č. 3	Strakonice	kurátor pro mládež	Muž
č. 4	Strakonice	terénní sociální pracovník	Žena
č. 5	Strakonice	terénní sociální pracovník	Žena
č. 6	Strakonice	vedoucí oddělení, terénní sociální pracovník	Žena

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka 2 - Obecné informace o komunikačních partnerech

komunikační partner	nejvyšší dosažené vzdělání	získaný titul	obor nejvyššího dosaženého vzdělání	název institutu kde vzdělání probíhalo	délka výkonu práce v oblasti OSPOD (v letech)
č. 1	VŠ	Magisterský titul (Mgr.)	Etika a sociální práce	Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích	35
č. 2	VOŠ	Diplomovaný specialista (Dis.)	Sociální práce	Vyšší odborná škola Prachatice	10
č. 3	VŠ	Magisterský titul (Mgr.)	Etika a sociální práce	Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích	6
č. 4	VŠ	Magisterský titul (Mgr.)	Sociální práce a sociální politika	Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích	8
č. 5	VŠ	Bakalářský titul (Bc.)	Sociální práce ve veřejné správě	Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích	11
č. 6	VŠ	Bakalářský titul (Bc.)	Sociální a charitativní práce	Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích	30

Zdroj: Vlastní výzkum

V rámci analýzy přepsaných rozhovorů, bylo vytvořeno 7 hlavních kategorií, které reflektují odpovědi komunikačních partnerů. Přehled hlavních kategorií je zobrazen v tabulce č. 3 níže.

Tabulka 3 - Přehled hlavních kategorií

číslo kategorie	název kategorie
1	Motivace – prvotní
2	Motivace – dlouhodobá
3	Posilování motivace
4	Psychosociální potřeby
5	Realizace psychosociálních potřeb
6	Stresory
7	Krizové situace

Zdroj: Vlastní výzkum

Vypsané kategorie v tabulce č. 3 jsou níže popsány obecnými informacemi a shrnutím, na co jsem se v rámci rozhovoru s komunikačními partnery zaměřila, aby mohly vzniknout uvedené hlavní kategorie.

Hlavní kategorie – Motivace prvotní a dlouhodobá

Rozsáhlou kategorií v rámci rozhovorů s komunikačními partnery tvořila oblast motivace, která je nedílnou součástí pro výkon jejich práce v oblasti sociálně-právní ochrany. V odpovědích komunikačních partnerů můžeme vnímat jisté rozdíly, které vychází především z jejich zkušeností, povahy a celkově jejich jedinečné osobnosti. V rozhovorech jsem se zaměřila jak na prvotní motivaci, která byla důležitá při rozhodování, zda je práce pro komunikační partnery v oblasti sociálně-právní ochrany dětí onou správnou cestou v jejich profesním životě, tak jsem se následně zaměřila i na motivaci dlouhodobou, která tedy v průběhu jejich práce posiluje jejich odhodlání práci v této oblasti dále vykonávat a zároveň onu motivaci využívat k prevenci syndromu vyhoření.

Hlavní kategorie – Posilování motivace

Kategorie zaměřená na posilování motivace byla další rozsáhlou kategorií, ve které vznikaly k ní vázané subkategorie. Při rozhovorech s komunikačními partnery jsem mohla vnímat rozdílnost každého z nich z hlediska jejich procesů, jak svoji motivaci posilují. V rozhovorech jsem se tedy zaměřila na to, jaké faktory jejich motivaci ovlivňují a jakým způsobem zmíněné faktory realizují v praxi.

Hlavní kategorie – Psychosociální potřeby

V práci každého sociálního pracovníka je potřeba, aby si uměl sám sociální pracovník říct, že potřebuje volný čas. Oddělování práce od volného času je důležité pro sociální pracovníky, aby jejich práce pro ně nebyla riziko, které by mohlo vést k narušení osobnosti, neklidu, pocitu úzkosti a syndromu vyhoření. Velkým pomocníkem, který pomáhá při realizaci volného času sociálních pracovníků, jsou psychosociální potřeby. V rozhovorech jsem se tedy zaměřila na oblast psychosociálních potřeb jednotlivých komunikačních partnerů. Zajímalo mě, jaké psychosociální potřeby jsou pro komunikační partnery důležité a jakým způsobem zmíněné psychosociální potřeby realizují.

Hlavní kategorie – Realizace psychosociálních potřeb

Tato kategorie je v návaznosti s kategorií Psychosociální potřeby. V rámci této kategorie jsem se zaměřila na to, jakým způsobem využívají a realizují komunikační partneři jejich psychosociální potřeby v rámci volného času.

Hlavní kategorie – Stresory

Tato kategorie vznikla z analýzy odpovědí v rámci rozhovoru s komunikačními partnery, kdy jsem se zaměřila na téma stresorů v sociální práci, které jsou nedílnou součástí pracovního procesu komunikačních partnerů. Práce v oblasti sociálně-právní ochrany dětí je mnou považována za práci náročnou na psychickou pohodu. Mnohdy se komunikační partneři setkávají se stresovými situacemi, které mohou mít vliv na pochyby o jejich práci či pocit nevydařené práce. I těmito situacemi může být motivace narušena a může docházet k zanedbávání psychosociálních potřeb.

Hlavní kategorie – Krizové situace

V této kategorii jsem se zaměřila na oblast, která doprovází oblast stresových situací. Krizové situace mohou ovlivnit přímou práci komunikačních partnerů a mohou být pro ně nebezpečné v rámci bezpečí jejich osoby. Proto je mnohdy důležité posilovat odhodlání a takové krizové situace bezodkladně řešit.

4.2. Vyhodnocení HVO „Jaké jsou faktory motivace sociálních pracovníků k výkonu práce a jaké mají psychosociální potřeby v průběhu jejich profese?“

Hlavní výzkumná otázka byla zaměřená na zjištění, jaké jsou faktory motivace sociálních pracovníků k výkonu práce a jaké mají psychosociální potřeby v průběhu jejich profese. V první části vyhodnocení hlavní výzkumné otázky se zaměřuji na faktory motivace, kdy jsou faktory motivace rozděleny na dvě oblasti. První oblast je prvotní motivace a následně motivace dlouhodobá. V rozhovorech jsem položila komunikačním partnerům otázku „*Jaká byla vaše prvotní motivace, když jste se pro práci sociálního pracovníka OSPOD rozhodli?*“ a následně otázku „*Jaké jsou faktory vaší dlouhodobé motivace k práci sociálního pracovníka OSPOD?*“ Níže jsou tedy uvedeny odpovědi komunikačních partnerů na oblast prvotní motivace.

Tabulka 4 - Přehled subkategorií prvotní motivace

komunikační partneři	prvotní motivace
č. 1	vnitřní přesvědčení, pomáhat hledat řešení situace
č. 2	získání kompetencí v určité agendě, pomoc dětem při hledání vhodného domova
č. 3	vnitřní pocit, stabilní pracovní podmínky a finanční ohodnocení
č. 4	ocenění osoby sociálního pracovníka ze stran klientů
č. 5	způsob a možnost práce s lidmi, naplnění potřeb dítěte a řešení situace klienta
č. 6	přímá práce s lidmi, inspirace v rámci studia, zajištění potřeb klienta

Zdroj: Vlastní výzkum

Komunikační partnerka č. 1 uvedla, že pro ni bylo její prvotní motivací vnitřní přesvědčení, které ji vedlo k odhodlání předávat své zkušenosti prostřednictvím rad a ochotou hledat řešení: „*Já sama jsem věděla, že chci pomáhat svými radami. Mé vnitřní přesvědčení mě tak může vést a napomáhat mi hledat řešení pro situace, které budou v mé kompetenci řešit.*“ (KP č. 1)

Důležitou součástí motivace, zvláště u té prvotní jsou samozřejmě i jisté obavy, které mohou konečné rozhodnutí mnohdy změnit. S takovou situací se setkala komunikační partnerka č. 2, kdy byla přerazena z oddělení sociální péče na oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Komunikační partnerka č. 2 tedy uvedla, že z počátku nebyla s touto informací spokojená a měla

obavy, jaké bude její nová pracovní pozice obnášet povinnosti či kompetence: „*Tuto práci jsem vnímala jako velmi složitou. Často jsem se setkávala s pracovníky z oddělení OSPOD a věděla jsem, že často řeší velmi závažné problémy, které jsem já ve své tehdejší pozici řešit nemusela.*“ (KP2) Když se komunikační partnerka rozhodla novou pracovní pozici přijmout, bylo ji sděleno, že bude v její kompetenci, spravovat agendu náhradní rodinné péče. Tato informace zapůsobila na komunikační partnerku č. 2 natolik, že její motivací bylo pomáhat dětem nacházet nový domov a snažit se spolupracovat s dětmi v ústavní péči: „*Nejspíše moji motivaci pozitivně posílilo a snížilo to tak mé obavy to, že jsem společně s terénní prací získala i agendu náhradní rodinné péče. To pro mě znamenalo, že budu moci pracovat s dětmi, pomáhat jim v případě, kdy budou v ústavní péči a následně snažit se jim hledat vhodný domov.*“ (KP2)

Práce sociálního pracovníka v oblasti sociálně-právní ochrany je jako každá práce samozřejmě zajištěna finanční odměnou, a to mnohdy může být silným ukazatelem pro motivaci takovou profesi vykonávat. Z odpovědi komunikačního partnera č. 3 je vidět, že prvotní motivace vedla z vnitřního pocitu, že tato práce má smysl a je tak možné měnit věci k lepšímu. Stabilní pracovní podmínky a finanční ohodnocení vnímá KP3 jako nedílnou součástí prvotní motivace: „*Má prvotní motivace byla složena ze složek vnitřního pocitu, že má práce bude mít smysl a budu mít tu možnost měnit věci k lepšímu a zhodnocení nabídnutých podmínek práce, kdy je pro mě samozřejmě také důležité mít stabilní pracovní podmínky a tím i finanční zajištění.*“ (KP3)

Pro sociální pracovníky zvláště v oblasti sociálně-právní ochrany, kde se pracuje především s dětmi a jejich rodinami či blízkými, je vždy důležité, aby byl vztah sociálního pracovníka OSPOD s rodinami navázán ve vzájemné úctě, respektu a fungující spolupráci, kdy jsou činnosti pracovníka oceňovány samotnými klienty a dokážou si tak jejich pracovníka vážít. Komunikační partnerka č. 4 uvedla, že její prvotní motivace vycházela právě z důvěry v potencionální klienty, kteří dokážou ocenit její práci: „*Stále věřím, že existují rodiny, které dokážou ocenit moji snahu a vidí tu práci, kterou odvádím, aby byla možnost jejich situaci řešit.*“ (KP4)

Mezi činnosti sociálních pracovníků OSPOD patří řešení klientovy situace a zajištění potřeb dítěte tak, aby tyto kroky vedly u dítěte k naplnění blahobytu a dobrým životním podmínkám. Proto komunikační partnerka č. 5 uvádí, že v rámci její prvotní motivace doufala, že najde způsob či možnost, jak pracovat s lidmi a pomáhat jim řešit nepříznivé situace: „*Doufala*

jsem, že díky této práci najdu způsob či možnost, jak být v přímé práci s lidmi a pracovat s nimi v případě, kdy potřebují najít řešení k jejich situaci. Samozřejmě jsem chtěla naplňovat především potřeby dítěte, které bude pod mojí ochranou“ (KP5)

Sociální pracovníci mají v rámci studií povinné praxe, které je mají připravit na jejich budoucí profesi, a mohou tak zároveň zjistit, s jakou cílovou skupinou by rádi v budoucnu pracovali. Komunikační partnerka č. 6 se v rámci svého studia rozhodla pro praxe na městském úřadě, který zajišťoval oblast sociálně-právní ochrany dětí. Prvotní motivace tedy u komunikační partnerky č. 6 vycházela ze získaných zkušeností, které viděla v praxi od jejich školitelů, a proto se rozhodla, že tato práce by mohla být její životní profesí: *„Seznámila jsem se s profesí sociálního pracovníka OSPOD v rámci své praxe během vysoké školy, věděla jsem, že by mě tato práce mohla bavit, jelikož je to práce s dětmi a já bych mohla být v přímé práci s nimi, kdy je potřeba zajistit jejich potřeby. Věděla jsem, že to může být správná cesta v životě přímo pro mě.“ (KP6)*

Prvotní motivace se může během let výkonu práce v oblasti sociálně-právní ochrany změnit. Záleží na délce výkonu práce, na osobním životě pracovníků a na dalších faktorech, které mohou prvotní motivaci ovlivnit. V rámci změn prvotní motivace přechází faktory do dlouhodobé motivace. V rámci rozhovoru jsem se tedy zaměřila i na dlouhodobou motivaci komunikačních partnerů, která jim napomáhá při každodenním naplňování zásad sociálního pracovníka OSPOD a díky ní mohou odvádět svoji práci na profesionální úrovni, která je důležitá při přímé práci s klienty.

V této části vyhodnocení hlavní výzkumné otázky se tedy zaměřuji na dlouhodobou motivaci, která zároveň určuje faktory motivace, které jsou pro komunikační partnery důležité k výkonu práce. Z odpovědi komunikačních partnerů vznikly kódy, které jsou subkategoriemi pro hlavní kategorii motivace dlouhodobá. V tabulce č. 5 je přehled vzniklých subkategorií a následně jsou prezentovány odpovědi komunikačních partnerů na faktory dlouhodobé motivace.

Tabulka 5 - Přehled subkategorií dlouhodobé motivace

komunikační partneři	dlouhodobá motivace
č. 1	odhodlání nevzdávat se, stálá důvěra v klienta
č. 2	opora v zákoně, zabezpečení klidného a bezpečného zázemí pro dítě
č. 3	pracovní podmínky, pracovní kolektiv, vlastní uzavřené případy klientů
č. 4	pomoc radami, výzva s pracovním růstem
č. 5	víra v pomoc a podporu dětí, práce s dětmi
č. 6	vidina naděje, pomoc a podpora

Zdroj: Vlastní výzkum

Komunikační partnerka č. 1: „*Myslím si, že teď je pro mě důležité odhodlání to nevzdávat a mít stále důvěru ve svých klientech.*“

Komunikační partnerka č. 2: „*Vykonávám práci podle zákona a snažím se vykonávat dohled, tam, kde není rodičovská kompetence naplňována. Chci, aby tak došlo ke zlepšení a zabezpečení klidného a bezpečného zázemí dítěte.*“

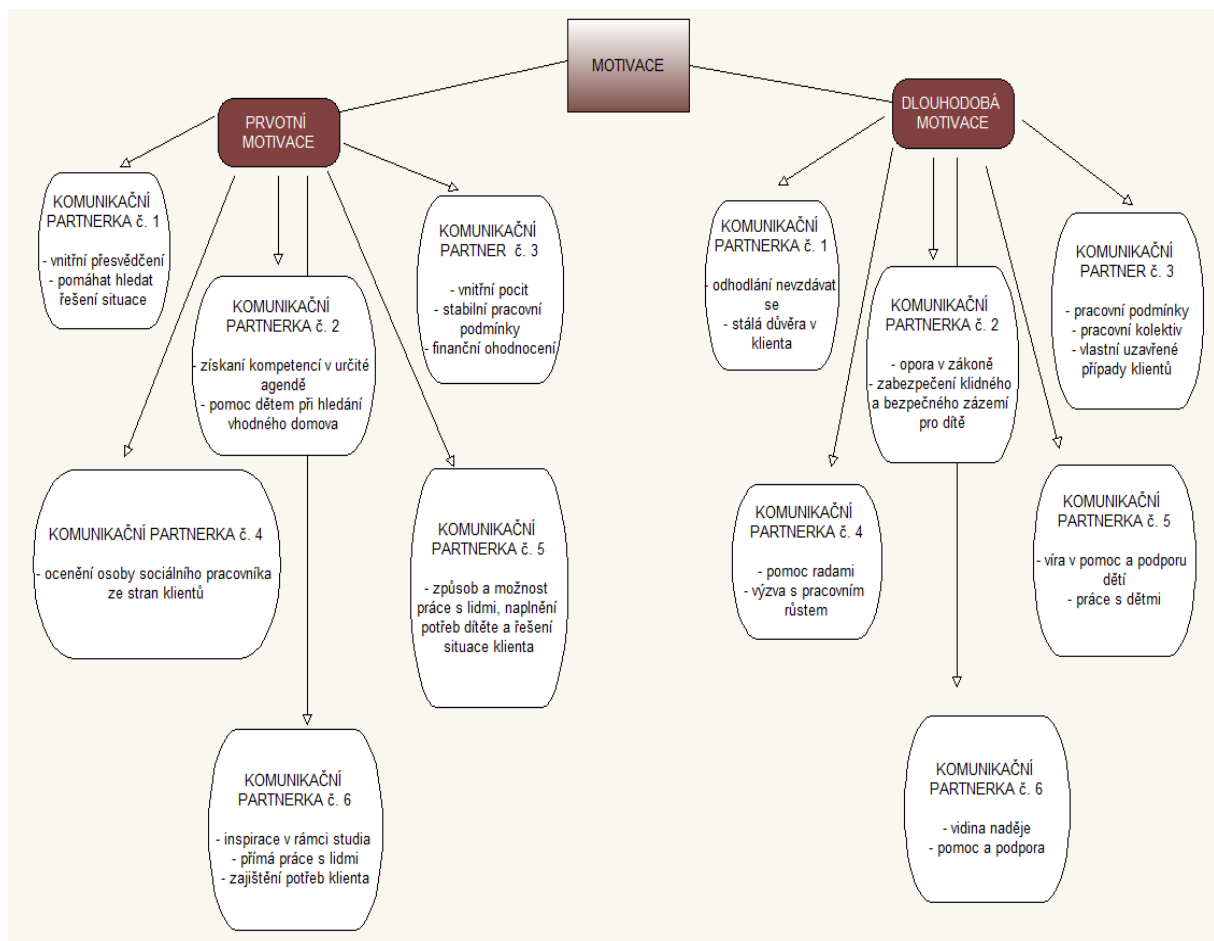
Komunikační partner č. 3: „*Dlouhodobou motivaci mi přináší stále moje pracovní podmínky, to se nezměnilo. Velký důraz dávám na svůj pracovní kolektiv, který je pro mě důležitý. Velkou motivací jsou pro mě vyřešené situace, které se díky mně podařilo zmírnit, či doufám, že nadobro zlepšit.*“

Komunikační partnerka č. 4: „*Stále chci pomáhat svými radami a mnohdy vnímám svoji práci jako výzvu, která mi napomáhá v pracovním růstu.*“

Komunikační partnerka č. 5: „*Stále je pro mě motivací pracovat s dětmi a jejich rodinami. Důležité pro mě a moji motivaci tedy je pracovat s rizikem, které může dětem hrozit či dětem, které už v rizikové situaci jsou.*“

Komunikační partnerka č. 6: „*Stále věřím, že části těch dětí můžeme opravdu pomoci a podporovat je. Motivuje mě, že vidím tu naději.*“

Odpovědi komunikačních partnerů reflektují, jaké jsou faktory jejich motivace, která jim dává odvahu a posiluje odhodlání vykonávat profesi v oblasti sociálně-právní ochrany dětí.



Obrázek 1 - Motivace prvotní a dlouhodobá

Na obrázku č. 1 je zobrazen diagram s přehledem všech subkategorií, které vznikly ve vztahu k hlavní kategorii Motivace prvotní a Motivace dlouhodobá.

Hlavní výzkumná otázka se mimo faktory motivace k výkonu práce sociálních pracovníků v oblasti sociálně-právní ochrany dětí zaměřuje také na to, jaké mají pracovníci OSPOD, tedy komunikační partneři, psychosociální potřeby v průběhu jejich profese. V této části vyhodnocení hlavní výzkumné otázky se tedy zaměřuji na zmíněné psychosociální potřeby, které komunikační partneři uvedli v rozhovorech.

Komunikačním partnerům v rámci rozhovoru byla položena otázka „*Jaké jsou vaše psychosociální potřeby, které se snažíte naplňovat?*“ Níže jsou prezentovány odpovědi komunikačních partnerů společně s obrázkem č. 2, na kterém je vidět diagram s přehledem psychosociálních potřeb komunikačních partnerů.

Komunikační partnerka č. 1: „*Mezi mé psychosociální potřeby patří především má rodina, potřebuji mít stabilní rodinné zázemí. Dále zde považuji za psychosociální potřeby osobní volno, svobodu slova, nárok na odpočinek a vlastní seberealizaci.*“

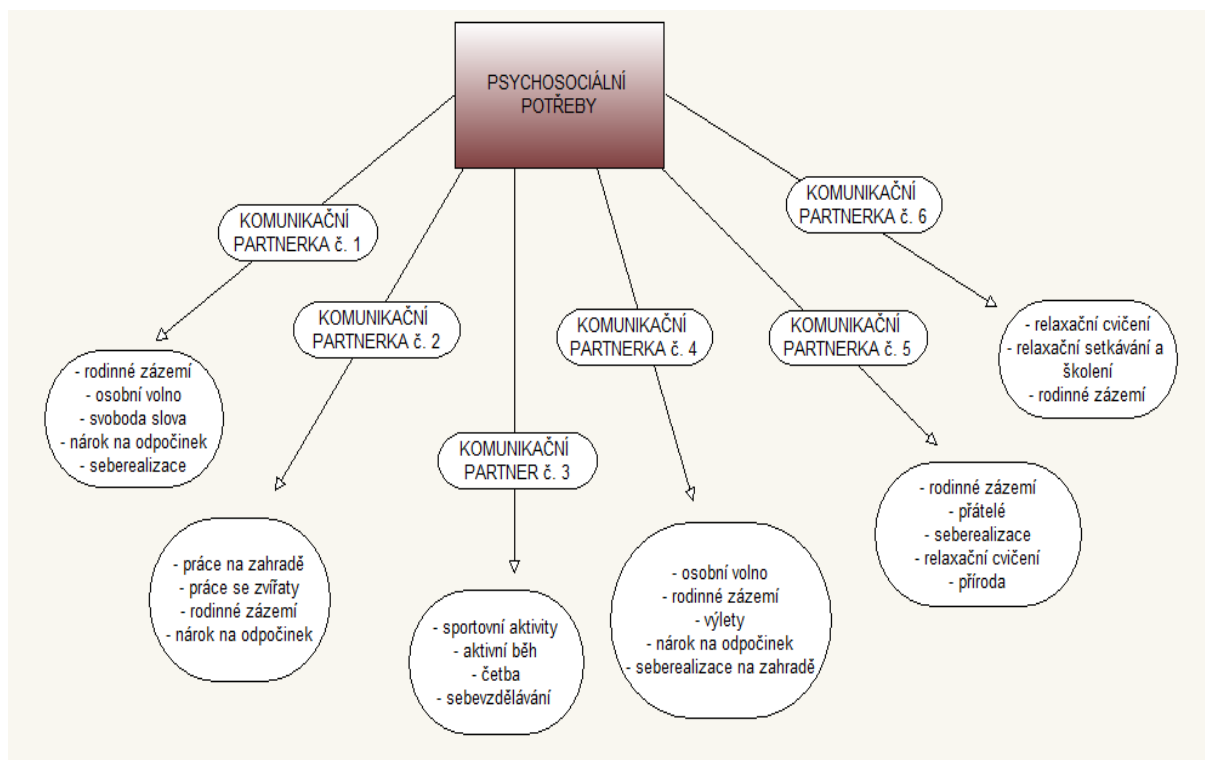
Komunikační partnerka č. 2: „*Tam bych zařadila mé koníčky, jako je práce na zahradě a práce se zvířaty. Dále určitě rodinné zázemí a nárok na odpočinek*“

Komunikační partner č. 3: „*Určitě sportovní aktivity, rád aktivně běhám, před spaním každý den čtu a rád se účastním vzdělávacích kurzů a různého sebevzdělávání.*“

Komunikační partnerka č. 4: „*Potřebuji své osobní volno, důležité je pro mě rodinné zázemí, výlety a zároveň nárok na odpočinek. Mám ráda i seberealizaci v rámci práce na zahradě.*“

Komunikační partnerka č. 5: „*Rodina a rodinné zázemí, přátelé a udržování přátelství, vlastní seberealizace, příroda a relaxační cvičení.*“

Komunikační partnerka č. 6: „*Rodinné zázemí a taková má psychohygienu v rámci potřeb, hodně navštěvuji relaxační setkávání a kurzy nebo doma sama provádím každý den relaxační cvičení.*“



Obrázek 2 - Psychosociální potřeby

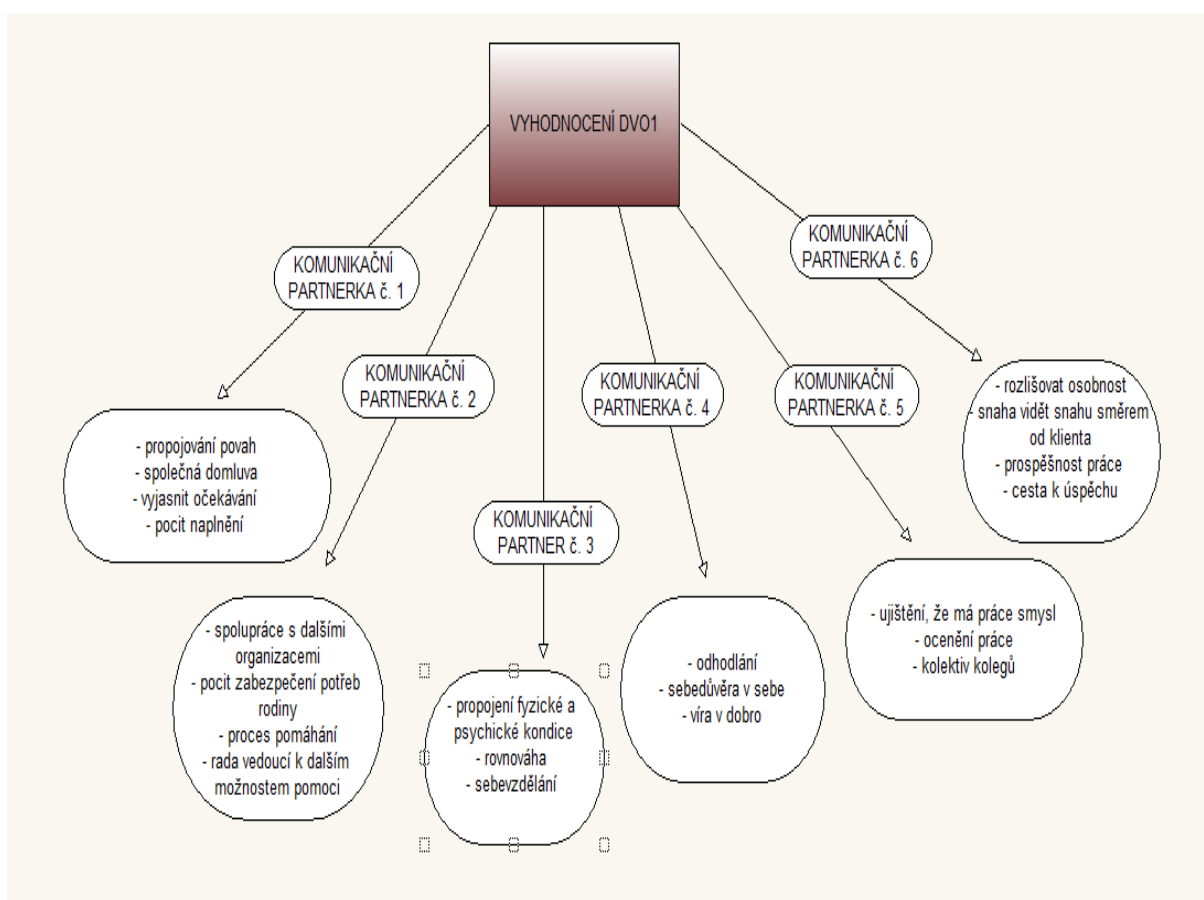
Komunikační partneři uvedli jednotlivé psychosociální potřeby, které jsou pro ně důležité rámci oddělování práce od volného času a zároveň jim mohou napomáhat posilovat motivaci k výkonu práce. Uvedené psychosociální potřeby se samozřejmě liší právě podle toho, jakou mají komunikační partneři osobnost, jaké mají zájmy nebo jakým způsobem zvládají pracovat se svým volným časem. V odpovědích komunikačních partnerů si můžeme povšimnout i potřeb, které jsou důležité pro většinu komunikačních partnerů. Mezi takové potřeby, které byly často zmíněné, patří potřeba rodinného zázemí a potřeba seberealizace.

Shrnutí vyhodnocení HVO

Pro vyhodnocení hlavní výzkumné otázky „*Jaké jsou faktory motivace sociálních pracovníků k výkonu práce a jaké mají psychosociální potřeby v průběhu své profese?*“ bylo tedy důležité zjistit, jaké faktory motivace doprovázely komunikační partnery v rámci prvotní motivace, kdy se museli sami rozhodnout, zda je pro ně práce sociálního pracovníka OSPOD správnou cestou. Důležité bylo propojit tedy prvotní motivaci s motivací dlouhodobou, která ovlivňuje práci komunikačních partnerů dnes. Z výsledků tedy můžeme zjistit, že motivace komunikačních partnerů jim napomáhá odvádět jejich práci na profesionální úrovni a jejich motivace závisí na jejich vlastní osobě, postoji k práci, vnímání klientů a také na jejich víře či naději v to, co jejich práce obnáší. V rámci vyhodnocení bylo důležité i popsat jaké psychosociální potřeby mají komunikační partneři, kteří vnímají tyto potřeby jako nedílnou součásti jejich motivace.

4.3. Vyhodnocení DVO1 „Jakým způsobem pracovníci OSPOD posilují svoji motivaci k výkonu práce?“

Prvotní motivace pro výkon práce sociálního pracovníka v sociálně-právní oblasti rozhodně nestačí. Vždy je potřeba motivaci posilovat v rámci celého trvání pracovního výkonu. Sociální pracovníci se ve své profesi setkávají se spoustou nástrah a okamžiků, které mohou jejich motivaci zásadně ovlivnit. V oblasti hlavní kategorie s názvem Posilování motivace jsem se zaměřila na to, jakým způsobem oslovení komunikační partneři svoji motivaci posilují, aby měla dlouhodobý účinek.



Obrázek 3 - Vyhodnocení DVO1

V rámci rozhovoru byla komunikačním partnerům položena otázka „Jakým způsobem posilujete zmíněné faktory motivace, aby vám přinášely dlouhodobý účinek?“ Komunikační partneři tedy uvedli tyto níže vypsání odpovědi:

Komunikační partnerka č. 1: „V přímé práci s klientem se snažím propojovat povahu svého klienta s tou mojí a nacházet pak společnou domluvu a příjemnou cestu spolupráce pro nás

oba. Vždy si s klientem vyjasním, co od něj očekávám a co on očekává od mé osoby. Jestli takové jednání je s klientem úspěšné, naplňuje mě poté pocit naplnění, který vede k tomu, že mám motivaci předávat tyto zkušenosti dále a mohu tak pomáhat dalším rodinám.“

Komunikační partnerka č. 2: „Často moji motivaci posiluje spolupráce s dalšími organizacemi, které při naší součinnosti mají víc prostoru s rodinou trávit čas a pomáhají jim ve větším měřítku. Ve spolupráci s těmito organizacemi mám pocit, že jsem já ta osoba, která zabezpečuje rodině pomoc, která je potřeba. Dokážu zabezpečit proces pomáhání a moje motivace je tedy posílena právě v tom, že mé rady vedly ke spolupráci s dalšími možnostmi, jak pomáhat.“

Komunikační partner č. 3: „Nejvíce dokážu posilovat svoji motivaci v případech, kdy propojuji svoji fyzickou a psychickou kondici a snažím se ji udržet v rovnováze. Snažím se pracovat na své osobě, dále se vzdělávám a snažím se získávat nové vědomosti v oboru, které mohou být inovativní v oblasti sociálně-právní ochrany dětí.“

Komunikační partnerka č. 4: „Stále si myslím, že jsem odhodlaná a mám sebedůvěru sama v sebe. Stále vidím smysl v rodině a snažím se tmelit rodiny v každém případě, aby vše fungovalo i po vyřešení situace. Věřím v dobro, a to mě motivuje pro práci každý den a motivuje mě to proto, abych předešla syndromu vyhoření.“

Komunikační partnerka č. 5: „Snažím se stále sama sebe ujišťovat, že má moje práce smysl, který není možná vidět hned, ale postupem času dokáže moji práci někdo ocenit. To moji motivaci posiluje nejvíce, pokud moji práci neocení klient, tuto úlohu zajistí moji kolegové.“

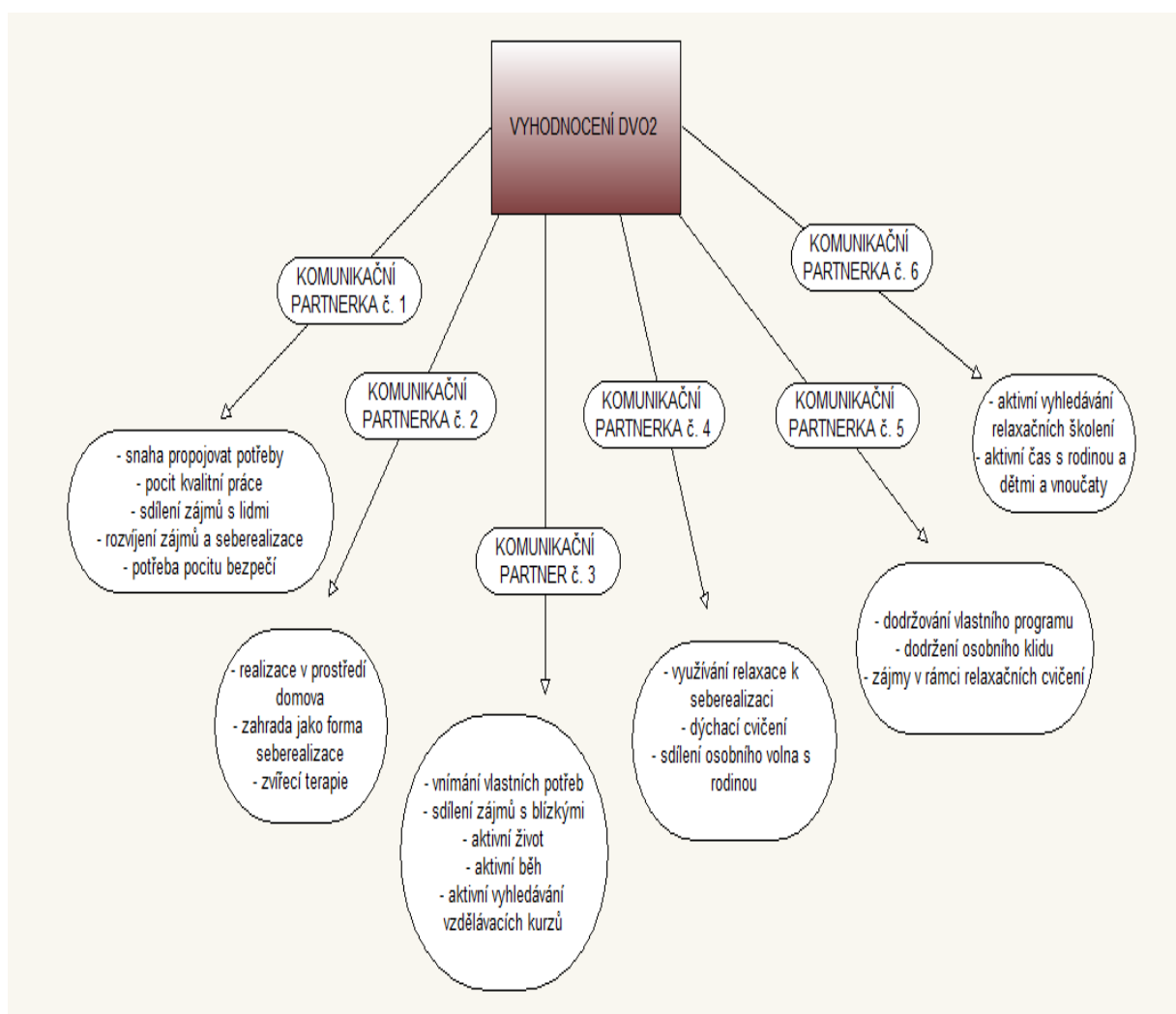
Komunikační partnerka č. 6: „Snažím se vnímat osobnosti lidí a rozlišovat, zda v nich vidím být jen špetku snahy o to, aby se situace začala řešit a měla dobrý konec. Pokud tuto snahu vidím ze strany klientů a je to opravdu jejich dobrovolné rozhodnutí, moje motivace graduje a já pak vnímám svoji práci jako prospěšnou cestu k úspěchu.“

Shrnutí vyhodnocení DVO1

Při vyhodnocení dílčí výzkumné otázky 1 „*Jakým způsobem pracovníci OSPOD posilují svoji motivaci k výkonu práce?*“ jsem se zaměřila na odpovědi komunikačních partnerů, kteří popsali, jakým způsobem posilují svoji motivaci k výkonu práce. Ze zjištěných odpovědí je možné vnímat, jak jejich prvotní motivace měla velký dopad na motivaci dlouhodobou. Z odpovědí komunikačních partnerů stále vnímám tu naději, která jejich práci doprovází každý den.

4.4. Vyhodnocení DVO2: „Jakým způsobem realizují pracovníci OSPOD své psychosociální potřeby, aby mohli oddělit práci od volného času?“

Vyšší potřeby, tedy potřeby psychosociální, jsou pro komunikační partnery důležité v případě, kdy potřebují oddělit práci od svého volného času nebo v případě, kdy je jejich práce náročná a je potřeba v rámci psychohygieny umět ovládat své pocity či emoce. Pro vyhodnocení DVO2 „Jakým způsobem realizují pracovníci OSPOD své psychosociální potřeby, aby mohli oddělit práci od volného času?“ tedy popisují ze získaných odpovědí komunikačních partnerů, jakým způsobem realizují, zmíněné psychosociální potřeby z předešlé kapitoly. V rámci rozhovoru jsem komunikačním partnerům položila otázku „Jakým způsobem zmíněné psychosociální potřeby realizujete?“



Obrázek 4 - Vyhodnocení DVO2

Komunikační partnerka č. 1 uvedla, že se snaží její psychosociální potřeby propojovat a následně jí tak pomáhají v seberealizaci. Důležité pro komunikační partnerku č. 1 je, aby mohla věnovat svůj volný čas svým zájmům a cítit se v realizaci psychosociálních potřeb v bezpečném prostředí. „*Snažím se tyto potřeby propojovat, potřebuji pocit, že je má práce kvalitní a bez těchto potřeb by nebyla. Psychosociální potřeby mi napomáhají k seberealizaci a posilování mého já. Ráda si dělám své věci, které mám ráda a mám ráda, když cítím, že mám právo je dělat. Ráda své potřeby sdílím s lidmi, které mám ráda a věřím jim, že o to sdílení se mnou mají zájem. Chci rozvíjet své zájmy a tak projevovat vlastní seberealizaci. V rámci svého osobního volna potřebuji mít pocit bezpečí a myslet i na sebe, ne jen na své klienty, abych mohla oddělit práci od času pro sebe.*“ (KP1)

Komunikační partnerka č. 2 uvedla, že je pro ni důležitý její osobní život v rámci domova společně se zvířaty, která jí přinášejí klid a pocit bezpečí. „*Vždy, když přijdu domů z práce, snažím se realizovat v prostředí svého domova, ráda si zvelebuji vlastní dům a především zahradu, na které neustále pracuji. Práce na zahradě je pro mě formou seberealizace a psychohygieny, kdy mohu použít vlastní představitivost a nechat ji pracovat. Ráda se starám o svá zvířata, která mi pomáhají dodávat pocit klidu. Tyto činnosti beru jako terapii.*“ (KP2)

Komunikační partner č. 3 uvedl, že jsou pro něj jeho potřeby velmi důležité, a proto se o ně rád dělí s blízkými lidmi a především s kolegy. Velký význam pro něj mají sportovní aktivity. „*Snažím se vnímat své vlastní potřeby tak, že se snažím vyplnit svůj volný čas tím, co mám rád. Rád sdílím tyto zájmy se svými blízkými, rodinou, ale především s kolegy, s kterými trávím čas i mimo pracovní prostředí. Žiju aktivní život, nedokážu si představit den bez sportu, ať už se jedná o sportovní aktivity či aktivní běh. Rád také vyhledávám různá školení, která beru jako formu motivace a zároveň mi to naplňuje smysl života.*“ (KP3)

Komunikační partnerka č. 4 uvedla, že jsou pro ni důležité potřeby v rámci relaxace a vlastní seberealizace, díky kterým následně vyplňuje svůj volný čas. „*Snažím se určitým způsobem využívat způsoby relaxace k vlastní seberealizaci. Po práci se snažím vždy relaxovat a dát si chvíli jen pro sebe, kdy využívám dýchací cvičení. Beru to jako součást osobního volna. Své osobní volno také ráda sdílím s rodinou v rámci pravidelných výletů či té práce na zahradě, kterou máme jako hlavní projekt našeho domu.*“ (KP4)

Komunikační partnerka č. 5 uvedla, že je pro ni důležité dodržení vlastního programu, ve kterém své potřeby realizuje „*Snažím se dodržovat vlastní program, kde mám své potřeby. Vyhraďím si čas na to, abych mohla být s mojí rodinou a přáteli. V rámci programu mám ráda i svůj osobní klid. Své zájmy realizuji prostřednictvím navštěvování kurzů jógy či jiných relaxačních cvičení.*“ (KP5)

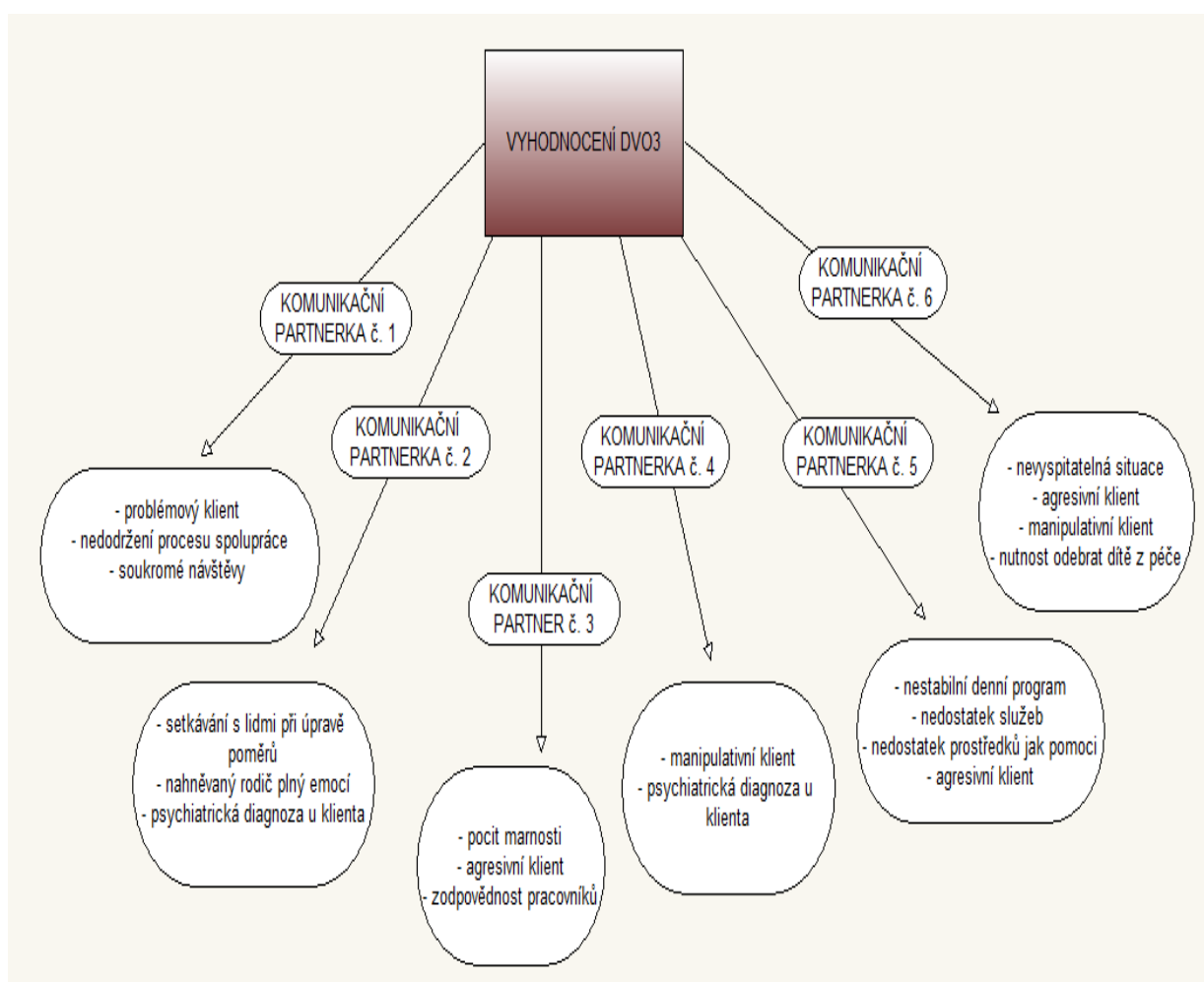
Komunikační partnerka č. 6 uvedla, že aktivně vyhledává možnosti relaxace a seberealizace „*Ráda aktivně vyhledávám školení, kde mě naučí jak se zrelaxovat, a propojuji to s rodinným zázemím, kdy je pro mě důležitý aspekt relaxace i čas s mojí rodinou a mými dětmi a jejich dětmi.*“ (KP6)

Shrnutí vyhodnocení DVO2

Při vyhodnocení dílčí výzkumné otázky č. 2 „*Jakým způsobem realizují pracovníci OSPOD své psychosociální potřeby, aby mohli oddělit práci od volného času?*“ jsem se zaměřila na odpovědi komunikačních partnerů, kteří uvedli, jakým způsobem vnímají a realizují své psychosociální potřeby v rámci jejich volného času. Z prezentovaných odpovědí je patrné, že volný čas je pro komunikační partnery velmi důležitý právě proto, že mají osobní život, který by rádi plně prožívali. Realizace psychosociálních potřeb nezávisí pouze na nich samotných. Jak komunikační partneři zmínili, mají v osobním životě různé aspekty, které potřebují určitou péči. Mezi tyto aspekty komunikační partneři zařadili své rodiny, bydlení, děti, osobní zájmy, koníčky, seberealizaci, zdravý životní styl, relaxaci či vzdělávání v rámci volného času. Pro komunikační partnery je velmi důležité, aby se cítili v bezpečí při tom, co dělají mimo svojí práci, a kdyby byl pocit bezpečí narušen, mělo by to velký a negativní vliv na výkon jejich práce a na stav jejich vnitřní pohody.

4.5. Vyhodnocení DVO3: „Jaké jsou nejčastější stresory a krizové situace, které mohou ovlivnit motivaci k práci a často narušují naplňování psychosociálních potřeb u pracovníků OSPOD?“

V této podkapitole mého výzkumu jsem se zaměřila na vyhodnocení dílčí výzkumné otázky č. 3 za pomoci odpovědí z rozhovoru s komunikačními partnery. V rozhovoru byla komunikačním partnerům položena otázka „Jaké jsou podle Vás nejčastější stresory a krizové situace, které ovlivňují vaši práci?“ Stresové a krizové situace jsou pro komunikační partnery nelehkou situací, která se v jejich práci často vyskytuje. Proto je potřeba, aby osobnost komunikačních partnerů byla natolik silná, aby tyto situace zvládali řešit a pracovat s nimi. V rozhovorech komunikační partneři sdělili, jaké stresové a krizové situace sami vnímají jako nebezpečné a sami se s nimi setkávají.



Obrázek 5 - Vyhodnocení DVO3

Z odpovědí komunikačních partnerů vznikla hlavní kategorie stresory a hlavní kategorie krizové situace. Komunikační partneři považují za stresovou situaci takovou situaci, která ovlivňuje jejich práci.

Komunikační partnerka č. 1 zařadila mezi stresory situaci, kdy klient záměrně nedodrží nastavenou osu spolupráce a opakovaně ignoruje vyzvání k nápravě „*V mém případě vnímám jako největší stresor klienty, kteří i po opakovaném vyzvání nedokážou dodržovat proces spolupráce. V některých případech je jisté, že takové sabotování spolupráce je záměrné*“ (KP1) V případě krizových situací, komunikační partnerka uvedla, že jsou i klienti, kteří znají její adresu a následně ji navštíví doma „*Velké riziko vidím v klientech, kteří znají moji adresu a jsou schopni mě navštívit doma, to pak není krizová situace jen pro mě samotnou, ale pro celou moji rodinu.*“ (KP1)

Komunikační partnerka č. 2 uvedla, že pro ni je obtížný stresor v rámci setkávání s lidmi během úpravy poměrů „*Určitě setkávání s lidmi při úpravě poměrů, kdy řešíme svěřením do péče, a v případě, že mezi rodiči nedošlo k dohodě a jsou často v akutní fázi rozvodu, tak jsou rodiče plní emocí, hněvu a své dítě berou jako majetek. V takovém případě se mi s nimi náročně jedná a je složité najít společnou dohodu.*“ (KP2) Krizová situace je komunikační partnerkou č. 2 vnímána jako situace, kdy jedná s klientem, který má psychiatrickou diagnózu „*Krizi vidím v případě, kdy jedná s klienty, kteří mají psychiatrickou diagnózu a její projevy jsou v podobě agresivního chování v případě, kdy nedokážu vyhovět jejich požadavkům*“ (KP2)

Komunikační partner č. 3 uvedl, že v jeho případě je pro něj nejtěžší stresor pocit marnosti a zodpovědnost za klienty „*Dle mého je to pocit marnosti, který často mám, vlastně pracujeme s rodinami a lidmi, kdy může být proces pomoci dlouhodobý a mnohdy mám pocit, že má snaha pomalu nikam nevede. Proto někdy cítím stres v situacích, kdy je náročné vymýšlet nové způsoby, jak pokračovat. Dalším stresorem tedy vnímám i naši zodpovědnost nás pracovníků za naše klienty, kdy mnohdy jde až o zdraví a život dětí a naši práci je ihned reagovat.*“ (KP3) Mezi krizové situace komunikační partner č. 3 také zařadil agresivního povahu klienta „*Krizovou situaci určitě vidím v agresivním klientovi, který neumí kontrolovat své chování a emoce.*“ (KP3)

Komunikační partnerka č. 4 se vyjádřila ke krizovým situacím, že pro ni krizová situace znamená práci s manipulativním klientem a klientem, který má psychiatrickou diagnózu „*Kontakt s manipulativními klienty, klienti, kteří mě tlačí do kouta a vytváří ve mně pocit těžkosti. Dále určitě klient s diagnózou a jeho chování se projevuje až psychopatickým jednáním.*“ (KP4)

Komunikační partnerka č. 5 v rámci stresorů uvedla situace, kdy je denní program práce nestabilní, kdy není dostatek služeb a je nedostatek prostředků, jak pomoci „*V naší práci nelze plánovat, a proto máme program dne velmi nestabilní, nikdy nevíme, jaká situace přijde a bude potřeba ji okamžitě řešit. Dalším stresorem je pro mě to, že mnohdy je málo možností pomoci a chybí dostatek služeb v rámci spolupráce.*“ (KP5) Mezi krizové situace komunikační partnerka č. 5 zařadila také agresivního klienta „*Agresori jsou pro mě znamení krizové situace.*“ (KP5)

Komunikační partnerka č. 6 do skupiny stresory zařadila nevyzpytatelné situace „*Určitě nevyzpytatelná situace, která naruší plán a situace jako taková. Nevyzpytatelné situace vezmou hodně času.*“ (KP6) Mezi krizové situace zařadila komunikační partnerka č. 6 agresivního klienta, manipulativního klienta a odebrání dítěte z péče rodičů „*Agresivní klienti jsou riziko, dále určitě manipulativní klienti, kteří se snaží určovat, jaká spolupráce bude a myslí si, že je poslechnu, a ještě určitě odebrání dítěte z péče rodičů, to je mnohdy situace plná emocí a hněvu, který je často následně eskalován až v násilné jednání.*“ (KP6)

Shrnutí vyhodnocení DVO3

Pro vyhodnocení dílčí výzkumné otázky č. 3 „*Jaké jsou podle Vás nejčastější stresory a krizové situace, které ovlivňují vaši práci?*“ jsem se zaměřila na téma stresorů a krizových situací, které komunikační partneři vnímají jako náročné situace v jejich profesi. Téma stresorů v sociální práci a krizových situací je v dnešní době opravdu často diskutované téma zvláště v případě sociálních pracovníků v oblasti sociálně-právní oblasti dětí. Z prezentovaných odpovědí je možné vidět, jaké stresory a krizové situace mohou sociální pracovníky ovlivnit. Stejně tak můžeme vidět, že krizové situace jsou pro komunikační partnery velmi náročné v rámci spolupráce s klienty, protože ono riziko je dle odpovědí mnohdy ze stran klientů. Opakovaně komunikační partneři uvedli jako rizikovou situaci agresivní a manipulativní klienty, kteří jim práci značně komplikují. Zvládání stresorů a krizových situací značně ovlivňuje, jak sociální pracovníci posilují svoji motivaci a takové situace mohou ovlivnit i to, že sociální pracovníci zanedbávají.

4.6. Vyhodnocení cíle diplomové práce „Charakterizovat faktory motivace a psychosociální potřeby k výkonu práce sociálních pracovníků OSPOD ve Strakonících.“

Pro moji diplomovou práci v rámci výzkumu praktické části jsem si stanovila hlavní cíl, který měl za účel charakterizovat faktory motivace a psychosociální potřeby k výkonu práce sociálních pracovníků OSPOD ve Strakonících. K naplnění cíle byla zároveň stanovena hlavní výzkumná otázka „*Jaké jsou faktory motivace sociálních pracovníků k výkonu práce a jaké mají psychosociální potřeby v průběhu své profese?*“ a dále doplňující dílčí výzkumné otázky. Výzkumná otázka č. 1 je „*Jakým způsobem pracovníci OSPOD posilují svoji motivaci k výkonu práce?*“ dále dílčí výzkumná otázka č. 2 „*Jakým způsobem realizují pracovníci OSPOD své psychosociální potřeby, aby mohli oddělit práci od volného času?*“ a poslední dílčí výzkumná otázka č. 3 „*Jaké jsou nejčastější stresory a krizové situace, které mohou ovlivnit motivaci k práci a často narušují naplňování psychosociálních potřeb u pracovníků OSPOD?*“ Odpovědi komunikačních partnerů měly za úkol reflektovat výsledky, které vzešly ze získaných rozhovorů, v rámci jednotlivých vyhodnocení každé výzkumné otázky zvlášť. V rámci naplnění cíle byly v rámci odpovědí stanoveny hlavní kategorie, na které se vázaly subkategorie, díky kterým bylo možné naplnit cíl práce.

Z výsledků tedy vzešlo, že faktory motivace a psychosociální potřeby k výkonu práce sociálních pracovníků OSPOD ve Strakonících jsou důležité v rámci celém profesním procesu. Komunikační partneři sdělili, jaké faktory jejich motivaci ovlivňují a jakým způsobem jich využívají, aby mohli svoji motivaci posilovat. V rámci vyhodnocení hlavní výzkumné otázky vyšlo, že v případě komunikačních partnerů je důležitá motivace prvotní, která přicházela v momentu, kdy se komunikační partneři rozhodovali, zda práce v oblasti sociálně-právní ochrany dětí je pro ně vhodnou prací, která by jim přinášela smysl a uspokojila by jejich vnitřní pocit naplnění. Důležitá je ale i motivace dlouhodobá, která je mnohdy posílena právě díky motivaci prvotní. Komunikační partneři uvedli jednotlivé faktory motivace jak prvotní, tak dlouhodobé. Jednotlivé faktory jsou vypsány v přehledné tabulce č. 4 a v tabulce č. 5 a následně prezentovány výsledky a odpovědi komunikačních partnerů v podkapitole 4.2. s názvem Vyhodnocení HVO. V rámci cíle výzkumné části také bylo charakterizovat psychosociální potřeby pracovníků OSPOD ve Strakonících. Proto jsem se také zaměřila na to, aby komunikační klienti zmínili své psychosociální potřeby, které jim pomáhají posilovat motivaci, oddělovat práci od volného času a především jim pomáhají zvládat stresory v rámci jejich

práce a mnohé krizové situace. Psychosociální potřeby komunikačním partnerům pomáhají v tom, že je pro ně důležité chránit si vlastní osobní čas a učí se tedy oddělovat svoji práci od volného času. Přehled zmíněných psychosociálních potřeb komunikačních partnerů je k nahlédnutí také v podkapitole 4.2. vyhodnocení HVO.

K charakterizování faktorů motivace a psychosociálních potřeb k výkonu práce sociálních pracovníků OSPOD je tedy důležité znát, jaké potřeby sociální pracovník vnímá jako důležité a znát, co je pro něj důležité v rámci jeho pracovního prostředí. V případě, kdy bude pracovník pociťovat nejistotu ve svém pracovním prostředí, je zcela jasné, že jeho motivace bude postupem času přeměňována na demotivaci a psychosociální potřeby budou sociálními pracovníky zanedbávány. V mém výzkumu mi z odpovědí komunikačních partnerů vychází, že je pro ně důležité své faktory motivace posilňovat a své psychosociální potřeby naplňovat, právě proto, že je jejich práce baví, cítí ji jako podstatnou součást jejich života a stále mají odhodlání, které je vede ke každodennímu pomáhání svým klientům za pomoci užitečných rad, poskytování pomoci, důvěry v ně a snahu hledat řešení v každé situaci, dokonce i v té velmi náročné až krizové.

Diskuze

Moje diplomová práce se věnuje tématu Motivace a psychosociální potřeby pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Při výběru tématu jsem se snažila vybrat si téma, které mi bude osobně blízké vzhledem k tomu, že oblast sociálně-právní ochrany mi přijde zajímavá právě v tom, že se zde řeší případy různého druhu a není to každodenní stereotyp. Dále mi je takové téma blízké právě proto, že já sama mám se spoluprací s orgánem sociálně-právní ochrany jisté zkušenosti jakožto dítě v pěstounské péči, a proto obdivuji práci sociálních pracovníků, kteří každý den ochotně pomáhají svým klientům, kteří nemají tolik možností, jak se sami bránit, protože jsou to děti. Můj obdiv tedy sociální pracovníci mají právě proto, že mají ten nejlepší úmysl, jak takové děti chránit a dopřát jim tak klidné a bezpečné zázemí.

Hlavním cílem mé diplomové práce bylo charakterizovat, jaké jsou faktory motivace sociálních pracovníků a jaké mají psychosociální potřeby během výkonu práce, a to v oblasti sociálně-právní ochrany dětí s místem výkonu práce ve městě Strakonice. Pro naplnění hlavního cíle byla stanovena jedna hlavní výzkumná otázka a také byly stanoveny 3 dílčí výzkumné otázky.

K výzkumu diplomové práce jsem si připravila strukturovaný rozhovor, jehož otázky jsem pokládala předem vybraným komunikačním partnerům, kteří pracují v oblasti sociálně-právní ochrany dětí ve Strakonici. Rozhovory probíhaly v prostorách Městského úřadu ve Strakonici, tedy v prostředí, kde komunikační partneři mají vlastní kanceláře. Díky informacím, které byly komunikační partneři ochotni sdělit, jsem mohla pracovat na analýze odpovědí a následně tak naplnit cíl diplomové práce. Komunikační partneři v moment, kdy jim byla položena otázka, mohli volně formulovat svoji odpověď.

V teoretické části své diplomové práce jsem rozdělila teorii na dvě části, první část se zaměřuje na téma orgánu sociálně-právní ochrany dětí a témata s tím spojené a v druhé části teorie se zaměřuji na téma motivace, psychosociálních potřeb a na témata spojená s vyššími potřebami sociálních pracovníků v rámci sociální práce.

V první části tedy popisuji, jaký je historický vývoj oblasti sociálně-právní ochrany dětí a uvádím jednotlivé světové dokumenty, které určují, z jaké podstaty by sociálně-právní ochrana dětí měla vycházet. V dnešní době jsou světové dokumenty pro tuto oblast podstatné zvláště proto, že v sobě obnáší zejména práva a povinnosti, které by měla oblast a samotný pracovník sociálně-právní ochrany ctít a naplňovat je. Jedním z těchto nejdůležitějších doku-

mentů pro nás dnes v rámci oblasti sociálně-právní ochrany dětí je Deklarace práv dítěte neboli Charta práv dítěte a Listina základních práv a svobod, kde jsou vypsána veškerá lidská práva a svobody, které lidem náleží, a proto je musíme respektovat. Právě v Chartě práv dítěte je jedním z bodů ochrana dítěte za každé situace, kdy musí být dítě chráněno bez ohledu na jakoukoliv formu diskriminace. Nejzákladnějším právem lidí vycházející z Listiny základních práv (1993) a svobod je samozřejmě právo na život a právo na rodinu, proto je úkolem sociálně-právní ochrany dětí, aby dětem zajišťovala tato práva, kdy opravdu má dítě právo na život a rodinu a především má nárok na to, aby tato práva byla v rovnováze, protože v případě, že je rodina dysfunkční není pak ani život dítěte velmi kvalitní. Dále popisují systém fungování sociálně-právní ochrany dětí a Orgán sociálně-právní ochrany dětí v České republice, kde v rámci této kapitoly popisují právní rámec, kterým je orgán sociálně-právní ochrany povinen se řídit a poukazuje zde důležitou součást zákona, která spadá pod každou organizaci, která poskytuje sociální služby, a to, že jsou stanovené standardy kvality, které zabezpečují způsob zajišťování sociálních služeb. V rámci výzkumu komunikační partneri uvedli jako faktory motivace určité body, které ve standardech kvality nalezneme. Dle Vyhlášky č. 473/2012 o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí, nalezneme ve vymezených standardech standard č. 14, kdy se v něm pojednává o návaznosti výkonu sociálně-právní ochrany dětí na dalších subjekty. KP2 tedy uvedla, že právě pro ni je důležitá ona návaznost dalších sociálních služeb a hledání dalších možností pomoci. Komunikační partnerka č. 2 také uvedla, že je pro ni důležité vykonávat svoji práci dle zákona a v teoretické části popisují, jak zákon výkon práce určuje v rámci dnes platných zákonů. V poslední kapitole první části teoretické práce se také zaměřují na Etický kodex, který je nedílnou součástí práce sociálního pracovníka OSPOD.

V druhé části teoretické práce, jak bylo zmíněno, popisují téma motivace, které bylo stěžejní pro výzkumnou část mé práce, kdy jsem se snažila právě charakterizovat faktory motivace pracovníků OSPOD. Jak popsali autoři Šimo a Mura (2015) je způsob motivování pracovníků nejdůležitějším nástrojem, jak dojít ke správnému fungování a odbornému naplňování jejich profese a v rámci mého výzkumu jsem se tedy zaměřila na prvotní motivaci, která právě byla tímto nástrojem, kdy bylo potřeba, aby se sociální pracovníci rozhodli pro pozici sociálního pracovníka OSPOD. Jak bylo již zmíněno výše dle MPSV (2014) je způsob motivování i prostřednictvím standardů kvality orgánu sociálně-právní ochrany dětí, kde v tento moment do dávám standard číslo 6. O profesním rozvoji zaměstnanců, kdy komunikační partneri v rámci výzkumu uvedli, že je pro ně důležitý i pracovní růst, který je projevem seberealizace právě

v případě, kdy využívají své zkušenosti a každý případ jim dodává různé perspektivy, jak na věci nahlížet. Z výzkumu můžeme vidět, že u mnoha komunikačních partnerů byl nejdůležitější faktor motivace jak prvotní, tak dlouhodobé, motivační zdroj, který přichází z vnitra člověka a v případě komunikačních partnerů se jedná právě o vnitřní přesvědčení, důvěru v klienty či víra v dobro, a na tyto motivační zdroje poukazují autoři Bedrnová a Nový (2002), kteří také poukazují právě na to, že motivačními zdroji jsou pro sociální pracovníky lidské potřeby tedy také psychosociální potřeby, jejich hodnoty, zájmy a hlavně jejich životní ideály. Dle Pospíšila (2011) je potřeba motivaci posilovat a ne utlačovat, proto jsem se ve výzkumu své práce zaměřila také na to, jakým způsobem sociální pracovníci svoji profesi posilují. Než jsem provedla rozhovory s komunikačními partnery, bylo v mém očekávání, že pro ně bude stěžejní pro posilování motivace zejména plat či pracovní podmínky, tato situace se však objevila pouze u jednoho z komunikačních partnerů. V rámci své povinné praxe jsem se realizovala i v oblasti sociálně-právní ochrany dětí a nemohla jsem se nevšimnout si náročnosti práce sociálních pracovníků v rámci administrativy, která může dle Matouška a kol. (2013) vést k dlouhodobé přetíženosti, která je nebezpečná a má značný vliv na pracovní motivaci pracovníků OSPOD. K mému překvapení jsem si v rámci rozhovorů nevšimla jediné stížnosti na plat či náročnost práce s ohledem na přetíženost administrativou. Svoji motivaci posilují sociální pracovníci specifickými motivátory, které jim napomáhají v práci nadále setrvávat. Zároveň pro naplnění cíle mé práce bylo zjistit, jaké mají sociální pracovníci během své práce psychosociální potřeby, které jim napomáhají udržovat si jejich volný čas tak, aby jej dokázali oddělit od pracovního procesu. Pro specifikaci lidských potřeb jsem se zaměřila na známou Maslowovu pyramidu potřeb, kam zařazujeme mimo jiné oblast vyšších potřeb tedy potřeb psychosociálních, kdy komunikační partneři dle výzkumu uváděli, jaké jsou jejich psychosociální potřeby. Dle Matouška a kol. (2022) je naplňování psychosociálních potřeb důležité zejména v případě kdy, je na sociální pracovníky vystavena velká forma pracovní či citové zátěže. Kascakova (2020) poukazuje na fakt, že není zcela možné, aby pracovníci po skončení pracovní doby mohli plně vypustit z myšlenek své řešené případy, proto jsem se ve výzkumu také zaměřila na to, jakým způsobem komunikační partneři své psychosociální potřeby realizují. V případě, že mluvíme o realizaci psychosociální potřeby, může docházet k setkávání s překážkami, které sociálních pracovníkům ztěžují naplňování jejich vyšších psychosociálních potřeb. Mezi takové situace jsem v rámci výzkumu zařadila téma stresory, které ovlivňují práci komunikačních pracovníků a krizové situace, které mohou být pro komunikační partnery v rámci jejich výkonu nebezpečné. Krizové situace se s tresory jsou také důležitým faktorem, který ovlivňuje demotivaci k výkonu práce. V rámci výzkumu jsem se zaměřila na sa-

motné téma stresorů a krizových situací, kdy jsem si stanovila dílčí výzkumnou otázku, jejíž vyhodnocení mělo za úkol zjistit, jaké jsou nejčastější stresory a krizové situace, které mohou ovlivnit motivaci k práci a často narušují naplňování psychosociálních potřeb u pracovníků OSPOD. Z odpovědi komunikačních partnerů je vidět, že každý z nich měl někdy zkušenost s různými typy klientů v rámci jejich chování a každý vnímá tyto klienty jako rizikovou situaci. V podstatě se v každé odpovědi komunikačních partnerů objevil agresivní, manipulativní typ klienta či klient s psychiatrickou diagnózou. Typy klientů je možné propojit se strachem z práce v terénu, každopádně z odpovědí komunikačních partnerů nikdo nezmněl, že by práci v terénu vnímali jako krizovou. Dle Kopřivy (2000) bývá tedy častou demotivací a velkým rizikem pro sociálního pracovníka právě rizikové chování klienta. Jako krizovou situaci ale komunikační partnerka č. 1 zmínila situaci, kdy její klienti znají adresu jejího bydliště a na tuto skutečnost upozorňují Novotná a Fejt (2009), že tato situace je nepřijatelná zvláště ve chvíli, kdy klient překračuje proces spolupráce v osobním životě sociálního pracovníka a opravdu jej navštěvuje v místě jejich bydliště.

Z výzkumu tedy vyplynulo, že u každého sociálního pracovníka jsou faktory motivace pro výkon profese naprosto rozdílné a záleží na mnoha okolnostech, které tyto faktory podporují. U komunikačních partnerů můžeme vidět, že jejich začátky působení v oblasti sociálně-právní ochrany dětí vzešly, mohly být pro některé z nich výzvou, protože se na tuto práci necítili a naopak pro někoho mohly být profesní cestou, kterou si opravdu sami zvolili. U komunikačních partnerů ale opravdu můžeme vnímat motivaci, která šla z jejich vnitřního pocitu a vidíme u nich, že opravdu chtějí lidem, a zvláště dětem pomáhat naplňovat jim jejich potřeby.

Díky tomuto výzkumu a díky komunikačním partnerům se můžu já sama zamyslet nad tím, zda by práce sociálního pracovníka naplňovala má očekávání a jakým způsobem bych mohla na svojí motivaci pracovat. Rozhovory s komunikačními partnery pro mě byly velkým přínosem, protože jsem měla šanci komunikační partnery sledovat při výkonu jejich práce v rámci mých povinných praxí při studování bakalářského vzdělání a nikdy jsem neměla příležitost s nimi hovořit o tom, proč se vlastně pro práci sociálního pracovníka OSPOD rozhodli a jakým způsobem naplňují veškeré potřeby, které sami mají.

Závěr

Diplomová práce se zabývala tématem motivace a psychosociální potřeby pracovníků OS-POD v rámci výkonu jejich profese, obě tato témata jsou pro sociální pracovníky v jakékoliv sféře sociální práce aktuální, protože mohou značně ovlivnit kvalitu poskytovaných služeb a osobní život jich samotných společně s jejich rodinami.

Obsah teoretické části této diplomové práce byl získán především z dostupné odborné literatury, která se zaměřila na dané téma a slouží jako odborný materiál pro sociální pracovníky v rámci studia, samostudia či jako opora při výkonu jejich práce. Dále také bylo využito informací z legislativního rozsahu pro dané téma.

Pro diplomovou práci byla zvolena jedna hlavní výzkumná otázka a tři dílčí výzkumné otázky dle stanoveného výzkumného cíle zaměřujícího se na popsání faktorů motivace a psychosociálních potřeb pracovníků OSPOD. V praktické části k naplnění cíle byl zvolen kvalitativní přístup a užitá technika strukturovaných rozhovorů s komunikačními partnery. Ze získaných dat vzniklo 7 hlavních kategorií, ke kterým se vážou subkategorie. Veškerá získaná data jsou prezentována v kapitole č. 4 s názvem Výsledky. Data jsou znázorněna pomocí tabulek, diagramů a prezentací odpovědí komunikačních partnerů. Vyhodnocení hlavní výzkumné otázky a dílčích výzkumných otázek je v jednotlivých podkapitolách.

Přínos této diplomové práce pro praxi vidím v poukázání na to, že každý sociální pracovník by si měl chránit svůj postoj a osobnost v rámci nastavení hranic mezi prací a volného času. Doufám, že by tato diplomová práce mohla být přínosem pro klienty orgánu sociálně-právní ochrany dětí, aby mohli nahlédnout do úskalí sociálních pracovníků, kteří jim věnují svůj čas. Dále by mohla tato práce sloužit jako pomůcka pro budoucí sociální pracovníky, kteří se rozhodují, jakým směrem ve své profesi vykročit a jejich možnosti pro výkon práce zahrnuje i oblast sociálně-právní ochrany dětí. A dále by tato diplomová práce mohla mít velký přínos pro samotné zaměstnavatele a osoby, které tvoří podmínky pracovního prostředí, aby mohli omezit stresové faktory a zároveň posilovat motivaci svých pracovníků za pomoci vylepšení pracovních podmínky pro zaměstnance OSPOD a to i v rámci jejich osobního života a sebe-rozvoje.

Abstrakt

Tato diplomová práce se zabývá sociálními pracovníky, kteří pracují na oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Cílem práce bylo charakterizovat faktory motivace a psychosociální potřeby k výkonu práce sociálních pracovníků OSPOD ve Strakonících. Má diplomová práce byla rozdělena na část teoretickou a na část praktickou.

V teoretické části mé diplomové práci jsem popsala základní pojmy, které se týkají pojmu sociálně-právní ochrana dětí včetně historického vývoje, legislativního rámce a popsala jsem systém fungování sociálně-právní ochrany dětí v České republice. Dále jsem v této části popsala pojmy, jako jsou Etický kodex sociálních pracovníků, motivace, psychosociální potřeby, psychohygiena a syndrom vyhoření.

V praktické části byla použita výzkumná strategie kvalitativního výzkumu a byla zvolena metoda dotazování a technika sběru dat v podobě strukturovaného rozhovoru. Komunikačními partnery byly zaměstnanci Městského úřadu ve Strakonících, kteří pracují na pozicích sociálního pracovníka na oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Pro výzkum v praktické části byl stanoven cíl diplomové práce, hlavní výzkumná otázka a tři dílčí výzkumné otázky, které vedou k naplnění cíle diplomové práce.

Při zpracování této diplomové práce jsem zjistila, že osobnost sociálního pracovníka je utvářena po celou dobu a pohled na jeho postoj k profesi se může během výkonu práce měnit. Vyzorovala jsem, že motivace pro výkon práce komunikačních pracovníků se může během let značně změnit. V rámci výzkumu jsem se zaměřila na prvotní motivaci a zkoumala jsem, zda se prvotní motivace během let práce u komunikačních partnerů změnila. V rámci výzkumu jsem zjistila, že prvotní motivace byla silným aspektem k vývoji motivace dlouhodobé a v průběhu let se tyto dvě motivační složky prolínají. Důležité pro každého komunikačního partnera je k jejich motivaci propojovat i potřebu vyšších potřeb tedy psychosociálních potřeb, které pomáhají komunikačním partnerům oddělovat práci od jejich volného času a předcházet tak syndromu vyhoření.

Abstract

This diploma thesis deals with social workers who work in the department of social and legal protection of children. The aim of the work was to characterize the motivation factors and psychosocial needs for the performance of the work of OSPOD social workers in Strakonice. My diploma thesis was divided into a theoretical part and a practical part.

In the theoretical part of my diploma thesis, I described the basic concepts related to the concept of social-legal protection of children, including historical development, legislative framework, and I described the functioning system of social-legal protection of children in the Czech Republic. Furthermore, in this section I described terms such as the Code of Ethics for social workers, motivation, psychosocial needs, psychohygiene and burnout syndrome.

In the practical part, the research strategy of qualitative research was used and the method of questioning and the technique of data collection in the form of a structured interview were chosen. Communication partners were employees of the Municipal Office in Strakonice, who work as social workers in the Department of Social and Legal Protection of Children. For the research in the practical part, the goal of the thesis, the main research question and three sub-research questions, which lead to the fulfillment of the goal of the thesis, were determined.

While working on this diploma thesis, I discovered that the personality of a social worker is being formed all the time and the view of his attitude towards the profession can change during the performance of his work. I noticed that the motivation for the performance of the work of communication workers can change considerably over the years. As part of the research, I focused on primary motivation and examined whether primary motivation has changed over the years of working with communication partners. As part of the research, I discovered that initial motivation was a strong aspect to the development of long-term motivation, and over the years these two motivational components intertwine. It is important for each communication partner to connect the need for higher needs, i.e. psychosocial needs, to their motivation, which help communication partners to separate work from their free time and thus prevent burnout syndrome.

Přílohy

Příloha č. 1 – Informovaný souhlas

Informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru a dalších informací pro diplomovou práci: Motivace a psychosociální potřeby pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí

Držitel souhlasu: Lucie Marková

Předmět a provedení: Výzkum se zaměřuje na charakterizování faktorů motivace a psychosociální potřeby k výkonu práce sociálních pracovníků OSPOD ve Strakonících.

Výzkum je prováděn: v rámci zpracování diplomové práce na katedře psychosociálních věd a etiky Husitské teologické fakulty Univerzity Karlovy

Výzkum bude veden formou rozhovoru. Průběh rozhovoru bude nahráván a ze zvukového záznamu bude následně pořízen doslovný přepis, který bude dále analyzován a interpretován. Zvukový záznam bude sloužit pouze pro potřebu doslovného přepisu a bude k dispozici pouze autorce diplomové práce Lucii Markové. Doslovný přepis bude důsledně anonymizován tak, aby byla zaručena anonymita a ochrana všech osob zmíněných v průběhu rozhovoru a aby nebylo možné tyto osoby na základě anonymizovaného přepisu identifikovat. Zejména budou změněna všechna jména osob. Osoby, které poskytnou rozhovor, budou v kapitolách, kde se prezentují výsledky práce interpretovány jako komunikační partneři. Zvukový záznam a doslovný přepis bude Lucie Marková uchovávat u sebe. Doslovné citace částí anonymizovaného doslovného přepisu mohou být použity v závěrečné diplomové práci.

Prohlášení:

Souhlasím s poskytnutím rozhovoru a dalších souvisejících informací.

Rozumím výše uvedenému textu a souhlasím s jeho obsahem.

Rozumím tomu, že obsahem rozhovoru a dalších informací mohou být i osobní a citlivé záležitosti a obtížná témata.

Rozumím tomu, že nemusím odpovídat na obtížné nebo nepříjemné otázky.

Rozumím tomu, že mohu úplně zrušit moji účast na výzkumu.

Datum:

Podpis držitele souhlasu:

Podpis účastníka výzkumu:

Příloha č. 2 Otázky strukturovaného rozhovoru

1. Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
2. Jaká je vaše pozice v orgánu sociálně-právní ochraně dětí ve Strakonících?
3. Kolik let vykonáváte profesi sociálního pracovníka OSPOD?
4. Proč jste se rozhodli pro práci v oblasti sociálně-právní ochrany dětí?
5. Jaká byla vaše prvotní motivace, když jste se pro práci sociálního pracovníka OSPOD rozhodli?
6. Jaké jsou faktory vaší dlouhodobé motivace k práci sociálního pracovníka OSPOD?
7. Jakým způsobem posilujete zmíněné faktory motivace k výkonu práce sociálního pracovníka?
8. Jaké jsou vaše psychosociální potřeby, které se snažíte naplňovat?
9. Jakým způsobem zmíněné psychosociální potřeby realizujete?
10. Jaké jsou podle Vás nejčastější stresory a krizové situace, které ovlivňují vaší práci?
11. Jak zvládáte posilovat svoji motivaci k práci v případě, kdy vaši přímou práci ohrožují stresové a krizové situace?

Seznam tabulek

<i>Tabulka 1 - Identifikační údaje komunikačních partnerů</i>	39
<i>Tabulka 2 - Obecné informace o komunikačních partnerech.....</i>	39
<i>Tabulka 3 - Přehled hlavních kategorií.....</i>	40
<i>Tabulka 4 - Přehled subkategorií prvotní motivace</i>	42
<i>Tabulka 5 - Přehled subkategorií dlouhodobé motivace</i>	45

Seznam obrázků

<i>Obrázek 1 - Motivace prvotní a dlouhodobá.....</i>	46
<i>Obrázek 2 - Psychosociální potřeby.....</i>	48
<i>Obrázek 3 - Vyhodnocení DVO1</i>	50
<i>Obrázek 4 - Vyhodnocení DVO2</i>	52
<i>Obrázek 5 - Vyhodnocení DVO3</i>	55

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

1. ASOCIACE POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČR. Etický kodex sociálního pracovníka České republiky [online]. [cit. 2019-06-13]. Dostupné z: http://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verII.pdf.
2. BANDIT, R., DAVIDOVÁ, I., MACUROVÁ, M., OPATRNÝ, M., 2015. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce z hlediska různých pojetí sociální práce*. In: BANDIT, R., DAVIDOVÁ, I., MACUROVÁ, M., OPATRNÝ, M., 2015. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. Sešit sociální práce. ISBN 978-80-7421-089-1.
3. BANKS, S., 2016. *Everyday ethics in professional life: Social work as ethics work*. United Kingdom: Ethics and Social Welfare. Doi: 10.1080/17496535.2015.1126623.
4. BARVÍKOVÁ, J., SVOBODOVÁ, K., a ŠŤASTNÁ, A., 2010. *Podmínky výkonu sociálně-právní ochrany dětí na úrovni obecních úřadů obcí s rozšířenou působností*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. ISBN 978-80-7416-078-3.
5. BEDRNOVÁ, E., NOVÝ, I., 2002. *Psychologie a sociologie řízení*. Management press. ISBN 80-7261-064-3.
6. BĚLÍK, V., HOFERKOVÁ, S., KRAUS, B., 2017. *Slovník sociální patologie*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0599-1.
7. CLEGG, B., 2005. *Motivace*. Brno: CP Books. ISBN 80-251-0550-4.
8. ČR, ZÁKON č. 108/2006 Sb. ze dne 31. března 2006, *o sociálních službách*. In: Sbíрка zákonů České republiky, dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast8>.
9. ČR, ZÁKON č. 359/1999 Sb., ze dne 30. prosince 1999, *o sociálně-právní ochraně dětí*. In: Sbíрка zákonů České republiky, dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359>.
10. DOBRUŠOVÁ, E., A KOL., 2012. *Sociálně-právní ochrana dětí v případech rozvodových a rozchodových konfliktů*. Praha: MPSV. ISBN 978-80-7421-048-8.
11. ELICHOVÁ, M., 2017. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0080-4.

12. FONTANA, D., 2016. *Stres v práci a životě. Jak ho pochopit a zvládat*. Portál. ISBN 978-80-262-1033-7.
13. GOLDMANN, R., CICHÁ, M., 2004. *Etika zdravotní a sociální práce*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 80-244-0907-0.
14. HARTL, P., HARTLOVÁ, H., 2000. *Psychologický slovník*. Portál. ISBN 978-80-262-0873-0.
15. HARTL, P., HARTLOVÁ, H., 2010. *Velký psychologický slovník*. Portál. ISBN 978-80-7367-686-5.
16. HAVRDOVÁ, Z., 1999. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium. ISBN 809-020-818-5.
17. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M., 2008. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén. ISBN 978- 80-7262-532-1.
18. HAWKINS, P., SHOHEET, R., 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. Portál. ISBN 80-7178-715-9.
19. HENDL, J., 2012. *Kvalitativní výzkum*. Portál. ISBN 978-80-7367-485-4.
20. HENDL, J., 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Portál. ISBN 978-80-262-0982-9.
21. HERZBERG, F., 1996. *Work and the Nature of Man*. Fifth Printing. New York: World Publishing. ISBN není uvedeno.
22. HOFSCHEIDEROVÁ, A., 2016. *Praktický právní průvodce nejlepším zájmem dítěte. Pro pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí*. Brno: Liga lidských práv. ISBN 978-80-87414-26-2.
23. HOVORKA, D., 2021. *Sociálně-právní ochrana dětí – praktická průvodce a rádce úředníka*. Ministerstvo vnitra České republiky. ISBN 978-80-7616-105-4.
24. KASCAKOVA, D., 2020. *The necessity of psychohygiene in the work*. DOI:10.31410/ITEMA.2020.225.

25. KEBZA, V., 2009. *Duševní hygiena*. In: Baštecká, B., 2009. *Psychologická encyklopedie: aplikovaná psychologie*. Portál. ISBN: 978-80-7367-470-0.
26. KERN, H., SVOBODOVÁ, K., VIDOVIČOVÁ, L., 2006. *Přehled psychologie: sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů*. Vyd. 3. Překlad Magdalena Valášková. Portál. ISBN 80-736-7121-2.
27. KLIMEŠ, L., 1985. *Slovník cizích slov*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství. ISBN: 14-545-83.
28. KNETLOVÁ, Z., ET AL., 2017. *Či je to hra?*. České Budějovice: Krizové centrum pro děti a rodinu v Jihočeském kraji, z.ú. ISBN 978-80-904854-6-4.
29. KOPŘIVA, K., 2000. *Lidský vztah jako součást profese*. Portál. ISBN 978-80-7367-922-4.
30. KRAUSOVÁ, L., NOVOTNÁ, V., 2006. *Sociálně-právní ochrana dětí*. Praha: ASPI. ISBN: 80-7357-214-1.
31. KŘIVOHLAVÝ, J., 2009. *Psychologie zdraví*. 3. vyd. Portál. ISBN 978-80-7367-568-4.
32. KUBEŠ, M., SPILLEROVÁ, D., KURNICKÝ, R., 2004. *Manažerské kompetence. Způsobilosti výjimečných manažerů*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0698-9.
33. KUNÁŠEK, J., *Vznik a vývoj etických kodexů* | JUDr. Josef Kunášek. JUDr. Josef Kunášek | Advokátní a rozhodčí kancelář [online]. Copyright © 2012 [cit. 06.03.2023]. Do-stupné z: <http://www.kunasek.cz/kunasek-josef-vznik-a-vyvoj-eticky-kodexu/>.
34. LANDY, F. J., CONTE, J. M., 2019. *Work in the 21st century*. John Wiley & Sons Inc. ISBN 978-111-959-026-2.
35. LÁSKOVÁ, A., 2008. *Psychohygiena terénního pracovníka a možnosti profesionální podpory*. In: JANUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D., 2008. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita. ISBN 978-80-7368-504-1.
36. LEVICKÁ, J., 2010. *Etické dilemy sociální práce*. In: KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z., 2010. *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-037-5.

37. MALÍK HOLASOVÁ, V., 2014. *Kvalita v sociální práci a v sociálních službách*. Grada. ISBN 978-80-247-4315-8.
38. MAROON, I., 2012. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. 1. vyd. Portál. ISBN 978-80-262-0180-9.
39. MASLOW, H. A., 2014. *O psychologii bytí*. Portál. ISBN: 978-80-262-0618-7.
40. MASLOW, H. A., 2021. *Motivace a osobnost*. Portál. ISBN 978-80-262-1728-2.
41. MÁTEL, A., ROMAN, T., 2010. *Zodpovednosť sociálneho pracovníka voči seba a defenzívna orientácia v sociálnej práci*. In: SMUTEK, M.; SEIBEL, F., et al. 2010. *Rizika sociální práce: Sborník z konference VII*. Hradec Králové: Katedra sociální práce a sociální politiky PF UHK. ISBN 978-80-7435-086-3.
42. MATOUŠEK A KOL., 2013. *Metody a řízení sociální práce*. Portál. ISBN 80-7178-548-2.
43. MATOUŠEK, O., 2008. *Slovník sociální práce*. 2. přeprac. vyd. Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.
44. MATOUŠEK, O., A KOL., 2022. *Strategie a postupy v sociální práci*. Portál. ISBN 978-80-262-1952-1.
45. MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H., 2016. *Státní orgány sociálně-právní ochrany dětí. Dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-3336-7.
46. MCKITTERICK, B., 2012. *Supervision*. Maidenhead: McGraw-Hill Education. ISBN 978-0-33-524526-0.
47. MĚRTLOVÁ, L., 2014. *Řízení lidských zdrojů a lidského kapitálu firmy*. Brno: Akademické nakladatelství CERM. ISBN 978-80-7204-907-3.
48. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2014. *Manuál implementace standardů kvality sociálně-právní ochrany pro orgány sociálně-právní ochrany*. MPSV. ISBN: 978-80-7421-095-2.
49. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2021. *Sociálně-právní ochrana dětí*. Průvodce [online]. Copyright © [cit. 11.03.2023]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/socialne-pravni-ochrana-deti1>.

50. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2022. Nejdůležitější používané předpisy. Průvodce [online]. Copyright © [cit. 11.03.2023]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/nejdulezitejsi-pouzivane-predpisy>.
51. MINISTERSTVO ZAHRANIČNÍCH VĚCÍ, 2001. *Charta základních práv Evropské unie*. Praha: Ústav mezinárodních vztahů. ISSN 12-12-93-64.
52. MOJŽÍŠOVÁ, A., 2007. „*Supervize v sociální práci*“. In KAHOUN V., A KOL., 2007. *Vybrané kapitoly k sociální práci*. Sociální práce II. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-064-5.
53. MOTEJL, O., A KOL., 2007. *Rodina a dítě*. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv. ISBN 978-80-254-1750-8.
54. MUSIL, L., 2008. *Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu sociální práce*. Brno: ASVSP, roč. 8, 2/2008. ISSN 1213-6204.
55. NAKONEČNÝ, M., 1992. *Motivace pracovního jednání a její řízení*. Praha: Management Press. ISBN 80-85603-01-2.
56. NAKONEČNÝ, M., 2013. *Lexikon psychologie*. 2. vyd. Praha: Vodnář. ISBN 978-80-7439-056-2.
57. NAKONEČNÝ, M., 2014. *Motivace chování*. 3. přeprac. vyd. V Praze: Triton. ISBN 978-80-7387-830-6.
58. NEČASOVÁ, M., 2001. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 80-210-2673-1.
59. NEČASOVÁ, M., 2003. *Profesní etika*. In: MATOUŠEK, O., A KOL. *Metody a řízení sociální práce*. Portál. ISBN 80-7178-548-2.
60. NJOROGE, C. N., YAZDANIFARD, R., 2014. *The Impact of Social and Emotional Intelligence on Employee Motivation in a Multigenerational Workplace* In: International Journal of Information, Business and Management. ISSN 2076-9202.
61. NOVOTNÁ, V., 2014. *Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí, pracovní materiál pro účastníky semináře*. MPSV. ISBN 80-902081-8-5.
62. NOVOTNÁ, V., BURDOVÁ, E., 2007. *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí*. Linde. ISBN 978-80-86131-72-6.

63. NOVOTNÁ, V., FEJT, V., 2009. *Sociálně-právní ochrana dětí*. Univerzita Jana Amose Komenského Praha. ISBN 978-80-86723-77-8.
64. PAULÍK, K., 2010. *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2959-6.
65. PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R., 2012. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Praha: Grada. ISBN: 978-80-247-4317-2.
66. PLAMÍNEK, J., 2010. *Tajemství motivace. Jak zařídit, aby pro vás lidé rádi pracovali*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247- 3447-7.
67. PLHÁKOVÁ, A., 2005. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia. ISBN 978-80-200-1499-3.
68. POPE, N., HADDEN, J., 2011. Tips for Making Home Visits in Child Welfare - SocialWorker.com. The New Social Worker Online — the professional social work careers magazine [online]. Copyright © 2011 [cit. 06.03.2023]. Dostupné z: https://www.socialworker.com/featurearticles/practice/Tips_for_Making_Home_Visits_in_Child_Welfare/.
69. POSPÍŠIL, M., 2011. *Manažerština, aneb, Jak být efektivním manažerem a řešitelem stresů*. Plzeň: M. Pospíšil. ISBN 978-80-903529-4-0.
70. PRAŠKO, J., PEŠEK, R., 2016. *Syndrom vyhoření – jak se prací a pomáháním druhých nezničit*. Pasparta. ISBN 978-80-88163-00-8.
71. ŘIHÁČEK, T., HYTYCH, R., 2013. *Kvalitativní analýza textů*. Masarykova univerzita Brno. ISBN 978-80-210-6382-2.
72. SAHU, K., 2019. *Psychosocial Intervention Needs and Psychiatric Social Work Practice*. doi: 10.29120/ijpsw.2019.v10.i2.210.
73. SMUTKOVÁ, L., 2007. *Sociální práce s rodinou*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7041-069-1.
74. SOTONIAKOVÁ, E., 2005. *Teorie a metody sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 80-7368-118-8.
75. SVĚTOVÉ DOKUMENTY, 1993. *Všeobecná deklarace lidských práv*. ISBN není uvedeno.

76. ŠÁMALOVÁ, K., VOJTÍŠEK, P., 2021. *Sociální správa: organizace a řízení sociálních systémů*. Grada: Praha. ISBN 978-80-271-2195-3.
77. ŠIMO, D., MURA, L., 2015. *Manažment organizací*. Bratislava: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-8168-242-1.
78. ŠÍP, M., HÁJKOVÁ, Z., 2019. *Vzdělávání jako cílený rozvoj kompetencí*. MPSV. ISBN 978-80-7421-163-8.
79. ÚZ 1438 ÚSTAVA ČR, 2021. *Listina základních práv a svobod*. Sagit. ISBN 978-80-7488-475-7.
80. VÁGNEROVÁ, M., 2014. *Současna psychopatologie pro pomáhající profese*. Portál. ISBN: 978-80-262-0696-5.
81. VÁGNEROVÁ, M., 2016. *Obecná psychologie: Dílčí aspekty lidské psychiky a jejich orgánový základ*. Karolinum. ISBN 978-802-463-268-1.
82. VEČERKA, K., ŠTĚCHOVÁ, M., 2015. *Preventivní praxe po novelizaci Zákona o sociálně-právní ochraně dětí*. Institut pro kriminologii a sociální prevenci. ISBN 978-80-7338-152-3.
83. WANG, W. T., HOU, Y. P., 2015. *Motivations of employees' knowledge sharing behaviors: A self-determination perspective*. In: Information and Organization. ISSN 1471-7727.
84. WONNACOTT, J., 2012. *Mastering Social Work Supervision*. Jessica Kingsley Publishers. ISBN 978-184-905-177-4.