

UNIVERZITA KARLOVA

HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Sociální práce, životní zkušenost

Social work, life experiment

Diplomová práce

Vedoucí práce:

PhDr. Miloslav Čedík

Autor:

Bc. Tereza Jirkovcová

Praha 2020

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat vedoucímu mé práce PhDr. Miloslavu Čedíkovi za odbornou pomoc a vedení při psaní této diplomové práce.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou prací Sociální práce, životní zkušenost 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. Tereza Jirkovcová

Anotace

Na základě vykonávané praxe a volby cílové skupiny jsem se rozhodla v mé diplomové práci zaměřit na pracovníky. Na pracovníky orgánu Sociálně-právní ochrany dětí. Tyto pracovníci se setkávají každý den se stresovými situacemi. Proto je mým cílem, zjistit jaké jsou možné potíže, které mohou tyto pracovníky potkat, se kterými stresovými situacemi se setkávají a jak se proti nim brání. Na základě odborné literatury řeším témata, která se týkají toho, co potřebuje pracovník, aby vůbec toto povolání mohl vykonávat. Dále se zaměřuji na práci, s jakou pracovník na orgánu sociálně-právní ochrany dětí nejčastěji přijde do styku. Jednou z hlavních kapitol je popis možných komplikací, se kterými se pracovník může setkat. Předposlední kapitola pojednává o tom, jaká je možná prevence potíží, které jsou popsány v předchozí kapitole. Poslední část mé diplomové práce obsahuje zpracování kvalitativního výzkumu. K vypracování výzkumu jsem používala techniku polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovory jsem vedla s pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí v Roudnici nad Labem. Název mé práce je Sociální práce, životní zkušenost.

Klíčová slova

Sociální pracovník

Stres

Zátěžové situace

Sociálně-právní ochrana dětí

Vyrovnaní se se stresem

Annotation

On the basis of my realised practice and the choice of the target group, in my diploma thesis I decided to focus on social workers, on the employees of the Child Social and Legal Protection Authority. These workers face stressful situations every day. Therefore, my goal is to find out what possible difficulties these employees may face, what stressful situations they meet and how they can resist them. Based on academic literature, I solve the topics concerning employees' needs so that they could generally be able to do this profession. Furthermore, I focus on the work, which the employees of the Child Social and Legal Protection Authority can come in contact with. One of the main chapters is a description of possible complications that these workers may encounter. The penultimate chapter deals with the possible prevention of difficulties, described in the previous chapter. The last chapter of my diploma thesis contains the processing of qualitative research. To make this research I used a technique of semi-structured interview. I was interviewing the employees of the Child Social and Legal Protection Authority in Roudnice nad Labem. The title of my diploma thesis is Social Work, Life Experience.

Keywords

Social worker

Stress

Stressful situations

Social and legal protection of children

Coping with stress

Obsah

Úvod.....	9
1. Historie sociální práce	10
1.1. Antika	10
1.2. Středověk.....	12
1.3. Novověk	13
1.4. Vznik sociální práce	14
1.5. Od první světové války do roku 1989.....	15
2. Sociální pracovník	18
2.1. Typologie sociálního pracovníka	18
2.2. Dovednosti, kompetence a osobnost sociálního pracovníka.....	22
2.3. Etický kodex	23
2.4. Standardy kvality sociálních služeb.....	25
3. Sociálně-právní ochrana dětí	27
3.1. První kontakt s dítětem	27
3.2. Sociální šetření v rodině.....	29
3.3. Individuální plán ochrany dítěte	35
4. Možné komplikace během práce u sociálních pracovníků	40
4.1. Psychická zátěž	40
4.1.1. Pracovní zátěž	41
4.2. Stres	43
4.3. Syndrom vyhoření	45
4.3.1. Příznaky syndromu vyhoření	45
4.3.2. Fáze syndromu vyhoření.....	47

4.3.3. Důsledky a prevence syndromu vyhoření	48
5. Prevence možných dopadů na sociálního pracovníka.....	51
5.1. Supervize	51
5.1.1. Funkce a formy supervize	52
5.1.2. Balintovská skupina	55
5.2. Zvládání stresu	57
5.2.1. Techniky pro zvládání stresu	57
5.2.2. Strategie zvládání stresu	60
5.3. Psychohygiena	62
5.3.1. Sebepoznání	63
5.3.2. Sebehodnocení	64
6. Výzkumné šetření	66
6.1. Cíl výzkumného šetření	66
6.2. Metody šetření	66
6.3. Úkoly	67
6.5. Plnění úkolů.....	76
6.6. Výsledky výzkumu.....	85
Závěr	88
Seznam použité literatury	91
Abstrakt.....	95

Seznam zkratk

OSPOD – orgán sociálně-právní ochrana dětí

Atd. – a tak dále

Apod. – a podobně

Str. – strana

Z. č. – zákon číslo

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

Úvod

Jak je práce sociálního pracovníka psychicky náročná a co vůbec obnáší vykonávat tuto práci? Údělem sociálního pracovníka je být tady pro své uživatele služby pozitivně naladěný, přívětivý a milý každý den. Pro pracovníka tento úkol nemusí být mnohdy jednoduchý a splnitelný. Zaměřila jsem se na sociálního pracovníka z toho důvodu, že se jím za krátkou dobu také stanu. Víím, že tato cesta, kterou jsem si vybrala, nebude jednoduchá a být sociálním pracovníkem je celoživotní zkušenost. Proto také název mé diplomové práce je Sociální práce, životní zkušenost.

V diplomové práci se zaměřím hlavně na pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále OSPOD). Díky dlouholeté spolupráci, kterou jsem mohla navázat s tímto odborem, jsem získala od pracovníků cenné informace a zkušenosti. Ty teď mohu využít k hlubšímu zkoumání ve své diplomové práci.

Na základě odborné literatury budu popisovat, co je potřeba pro výkon práce sociálního pracovníka. Vzhledem k tomu, že se budu zaměřovat hlavně na pracovníky OSPOD, popíši výkon jejich práce, při které mohou vzniknout různé komplikace. Komplikacemi, které mohou vzniknout při výkonu práce, se budu zabývat v další kapitole. Dále bych chtěla věnovat jednu kapitolu možné prevenci, kterou má sociální pracovník k dispozici.

V poslední kapitole se budu zaměřovat na výzkum. Výzkum budu vykonávat pomocí rozhovorů právě s pracovníky OSPOD. V rozhovorech bych se chtěla zaměřit hlavně na to, jak sociální pracovníci svou práci vnímají, zdali to pro ně je spíše práce nebo forma nějakého poslání. Dále bych chtěla zjistit, jestli pracovníci tohoto odboru mají nějaké své vlastní mechanismy na vyrovnání se se stresem, či jakým způsobem se oni sami vyrovnávají s náročnou prací, která je spojena s jejich povoláním.

1. Historie sociální práce

Historie oboru je důležitá pro každou součást lidského života. Lze tam najít mnoho chyb, ze kterých se může člověk poučit. I v našem případě se může pracovník poučit z chyb z historie. Také zde může najít poučení a získat nové poznatky ke svému oboru. To je také důvod, proč jsem zařadila kapitolu o historii do své diplomové práce. Je nedílnou součástí oboru a lze z ní čerpat veškeré poznatky.

1.1. Antika

Antický systém jako takový můžeme popsat na Řecku. Řecko bylo založeno hlavně na demokracii. Bylo tvořeno městskými státy, kde se mohli občané spolupodílet na rozhodovacích procesech jednotlivých záležitostí města. S tímto tvrzením souhlasí autoři Matoušek, 2007 i Thukydides, 1997 in Tomeš, 2010.

Uspořádání systému a vyjadřování sociálních myšlenek vyžadovalo nastolení a vytvoření mnoha různorodých řešení sociálního napětí, které v tu dobu vznikalo (Tomeš, 2010).

Matoušek 2007 zmiňuje krom vytvoření sociálního systému pro svobodné občany také to, že tehdejší lidstvo spoléhalo hlavně na své božstvo, které vynávalo. Dále pro ně byla důležitá hlavně jejich rodina a zachování rodu. V tehdejší společnosti se lidé při různých zátěžích spoléhali hlavně na pomoc v rodině.

Občané dále spoléhali na solidaritu ostatních občanů. K významu slova solidarita je mnoho různých názorů a definic. Většina vědců se shoduje na tom, že solidarita je přirozená člověku a jeho životním situacím. Je vytvářena plynutím sociálních událostí a přirozeností člověka pomáhat druhým lidem (Tomeš, 2010).

Řecký stát jako takový se staral pouze o své úředníky, armádu a svá vojska. Pro občany zajišťoval chod obchodu s potravinami, základní lékařskou péči. Dále spravoval soudy a ochranné složky, které v té době hlídaly městský pořádek. Malou část finanční podpory věnoval na vyplácení důchodů, na které mělo nárok pouze malé procento občanů. To byli zejména vdovy a sirotci. Snad každý zná město Sparta, které bylo proslulé tím, že lidé s handicapem nebo nějakým způsobem znetvořené děti zabíjeli. Ve městě Atény byla situace podobná ve vztahu k handicapovaným nebo nechtěným dětem. Byly odkládány do hliněných nádob, kde často umíraly na podvýživu a podchlazení. Tito odložené sirotci byli často vychováni otroky. Pokud mělo dítě velké štěstí, vychovala ho neplodná žena, která toto dítě vydávala za své. S otroky bylo zacházeno jako s věcí (Matoušek, 2007).

Podle Messina, 2005 (str. 12) existovaly v této době tři formy zdravotní péče, která mohla být poskytována veškerým obyvatelům Řecka:

1. Asklepia – byly to chrámy, které sloužily jako nemocnice. Zde se starali o tělesnou schránku člověka, když byl nemocen. Později se tyto chrámy rozšířily ještě o porodnice a péči o lidi v termálním stadiu. Práci zde odváděli hlavně kněží.
2. Latreia – neboli ošetrovna. K této ošetrovně ještě patřilo chirurgické oddělení. Zde práci zastávali už lékaři.
3. Domácí nemocničky – upravené prostory v domě, kde se většinou pečovalo o nemocného člena rodiny.

Zajímavostí, kterou uvádí jak Matoušek, 2007, tak i Tomeš 2010, bylo dlužené otroctví. Do otroctví se dostal měšťan díky svým dluhům, které nesplácel. Pro takové otroky se řecký stát snažil zajistit tzv. resocializaci, což je opětovné navrácení do společnosti, ve které občan žil dříve.

1.2. Středověk

Středověk můžeme datovat od nástupu křesťanství. S tím je také spojena sociální práce v tuto dobu. Veškerá péče o lidi potřebující pomoc se řídila pravidly lásky k bližnímu. Z toho vyplývá, že každý věřící měl povinnost se postarat o lidi ve svém okolí. Toto však nedodržoval každý věřící a u vysoce postavených lidí to byla pouze jejich volba, zdali pomohou. Díky tomu to byla pomoc pouze lokální. Nejčastěji se tedy péče ujímali kněží (Matoušek, 2007).

Církev prostřednictvím biskupů měla poskytovat například: peněžitou pomoc pro sirotky, vdovy, ale také pro cizince bez prostředků a nešťastné, dále to byla péče o nemocné, u sirotků to byla starost o jejich výchovu, postarat se o to, aby nezaměstnaní našli práci, dále pomáhat také vězňům. Další, kdo spadal pod církev a pomáhal, byly vdovy a panny. Ty vybíral biskup. Jejich hlavním úkolem byla hlavně starost o hosty. Také chodily na návštěvy do věznic a sbíraly peněžitou pomoc, která byla později využívána ve službách pro asistenci. Starost o chudé byla přivazena specialistům, často hrobníkům (Messina, 2001).

Matoušek (2007) a Tomeš (2010) zmiňují ve svých knihách počiny Karla Velikého, který vydal mnoho nových zákonů. V jednom z nich je tzv. kapitulare, kde je napsáno, že všechno panstvo má povinnost starat o své poddané. Tento zákon byl vydán proto, aby bylo postaráno o tu nejchudší vrstvu obyvatel.

Koncem středověku se některé z řádů začaly zabývat nebo se dokonce specializovat na různou pomoc chudým, nemocným, či pracovat s lidmi s handicapem. Tyto řády často spadaly pod církev a sdružovaly se okolo kostelů a opatství (Matoušek, 2007).

Messina (2005) a Matoušek (2007) uvádí mužské zastoupení v péči o nemocné, které se nazývalo Rytířský řád. V tomto řádu byli rytíři, kteří byli velmi obratní, co se týče lékařských praktik. Díky jejich medicínskému vzdělání,

bylo zachráněno a vyléčeno mnoho nemocných. Tento řád dokonce doprovázel samotného papeže na cestách.

Matoušek (2007) také uvádí řád milosrdných sester Panny Marie Jeruzalémské. Tento řád se dochoval do naší doby a stále patří k sociálním institucím, na konci středověku sloužil hlavně pro pomoc poutníkům, kteří se rozhodli cestovat do Svaté země.

Všechny počiny, které jsou uvedeny výše by se daly shrnout slovem filantropie. „*Filantropie znamená dobročinnost nebo lidskost. Jako filantropie se označuje dobrovolné obdarování potřebných a ohrožených osob*“ (Akademický slovník cizích slov, 1995 in Tomeš, 2010).

1.3. Novověk

V českých zemích byl roku 1784 vydán dekret, který zaštiťoval chudinskou péči. V tomto dekretu bylo udáno, že každá obec či město se musí postarat o chudé na svém území. Sice tento dekret měla naplňovat příslušná obec, ale byla financována z dobrovolných příspěvků (Tomeš, 2010).

Tomuto dekretu předchází zákon o chudých vydaný královnou Alžbětou. Byl to nový zákon, který se už nespolehal pouze na pomoc církve. Byla zde zajištěna péče o chudé a člověka s handicapem ze strany obce. Tento zákon nařizoval obcím postarat se o své občany, kteří potřebují pomoc. Dokonce existoval úřadem pověřený člověk, který byl nazýván dozorcem nad chudinou (Matoušek, 2007).

Dalším z významných panovníků, který vydával dekrety týkající se hlavně chudinské péče, byl Josef II. Autoři Matoušek (2007) a Tomeš (2010) se shodují na faktu, že Josef II. začal budovat nové útulky pro chudé, které financovala města a měla nad nimi.

Josef II. zakládal také instituce pro nalezené děti, nejčastěji novorozence, porodnice a také založil první Všeobecnou nemocnici v Praze (Matoušek, 2007).

Koncem 17. století, kdy začal vznikat nový industriální svět, se pomoc začala zaměřovat na dělnickou třídu. V 19. století byly takovéto spolky rozšířené po celé zemi. Základem dělnických spolků byla myšlenka postarat se o svého zaměstnance, to se také povedlo. Od roku 1911 se tyto spolky zasadily o pro nemocenské pojištění pro zaměstnance, které hradil stát (Tomeš, 2010).

Za jednoho z největších průkopníků sociálního zabezpečení považují Matoušek (2007) a Tomeš (2010) německého státníka Otto von Bismarcka. Jedna z hlavních myšlenek a propagace Bismarcka bylo sociální pojištění, které mělo být zavedeno pro široké spektrum zaměstnanců a využito v případě nemoci, úrazu nebo invalidity (Matoušek, 2007).

1.4. Vznik sociální práce

Autoři Kodymová (2013), Mátel (2019) a Matoušek (2007) se shodují na faktu, že sociální práce jako samostatný obor vznikl začátkem 20. století. Dále se také shodují na prvních zemích, kde se sociální práce začala rozvíjet, a to byla Velká Británie a USA.

Mátel (2019) a Matoušek (2007) považují za jednu z hlavních postav sociální práce Mary Richmond. Dále se shodují na jejím asi nejznámějším díle, které se jmenuje *Social diagnosis*. Tato kniha měla sloužit jako pomůcka pro ostatní i začínající sociální pracovníky. Cílem knihy bylo uvědomit si, že je pohlíženo na jedince jako na součást rodiny, ale jeho osobnost je zcela individuální. Sběr dat má ohodnotit stav klienta pomocí různých technik. Později je nutné a to data s objektivním pohledem vyhodnotit a zajistit uspokojení potřeb uživatele.

Dalším zásadním dílem, které také zmiňují autoři jako je Kodymová (2013) a Matoušek (2007), je *Co je případová práce?* V této knize je sociální práce popisována jako jedna z metod tohoto oboru.

Počátky sociální práce uvádí Kodymová (2013) po rozpadu Rakouska-Uherska vznikem první republiky. V českých zemích byl přijat systém sociálního zabezpečení podle Rakouska-Uherska. Z této legislativy byla převzata hlavně péče o děti a mládež, kterou spravovaly hlavně obce spadající pod města. Další z reforem, které byly přijaty jsou např. zákony upravující úrazové pojištění, nemocenskou pro zaměstnance, pomoc při invaliditě a odchodu do stáří, penzijní pojištění a nakonec hornické pojištění. (Kodymová, 2013).

Jedním z hlavních jmen české sociální péče je Alice Masaryková. Na tom se shodují autoři Kodymová (2013) a Matoušek (2007). Oba autoři také uvádějí, že jako první dokázala založit Univerzitu pro sociální práci.

1.5. Od první světové války do roku 1989

Začátkem 1. světové války se sociální práce zaměřila hlavně na obyvatelstvo postižené válkou. Absolventky škol docházely do rodin, kde matka pečovala sama o děti, jejichž otec zemřel ve válce. Dále se pečovalo o invalidy, kteří si handicap přinesli z války. V poválečné době to byla péče o sirotky a válečné veterány. V těchto dobách vzniklo také Ministerstvo sociální péče (Matoušek, 2007).

Nastává poválečná ekonomická krize, která zasahuje i Československo. Jako důsledky války zde nacházíme nové okruhy problémových témat a lidí, kteří potřebují pomoc. Díky poválečné době nastává zhoršení životních podmínek mnoha domácností, proto je potřeba se na ně více zaměřit. Díky zhoršeným životním podmínkám stoupá také procento nezaměstnanosti. Dalším následkem je nárůst nemocných následkem různých infekcí a tím i nárůst úmrtí. V této době také začínají vznikat patologické jevy jako je

alkoholismus, prostituce, rozvodovost a trestná činnost nezletilých. V populaci roste procento lidí s fyzickým handicapem, vdov, sirotků i uprchlíků. Nastává vysoká míra chudoby a nárůst kriminality. Tato krize vede stát k určitým opatřením, která musí obsáhnout péči o veškeré tyto problematické skupiny. Dá se tedy říct, že ve třicátých letech začala být sociální práce pro sociálně slabé organizovaná státem. Krize trvala až do druhé světové války (Kodymová, 2013).

Začátek druhé světové války začal zabrání pohraničí. To samozřejmě zasáhlo sociální práci. Díky zabrání pohraničních měst se z množství lidí stali bezdomovci, proto vznikla Ústava pro péči o přistěhovalce. I v této válce se projevoval hladomor, vzrostla starost o mrtvé, ochranu dětí a především i o židovský národ. Veškeré snahy o sociální práci byly potlačovány nadvládou Německa. Většina žen musela pečovat o německé vojáky. Sociální práce jako taková už skoro neexistovala, veškeré činnosti byly spojené s válkou (Kodymová, 2013).

Hned po válce, ještě v roce 1945, se obnovilo studium sociální práce, které pokračovalo v předválečných stopách. Později byl obor sociální práce přesunut na Filozofickou fakultu Univerzity Karlovy (Matoušek, 2007).

Kodymová (2013) uvádí, že po válce byl zaveden přídavek na dítě, na který mohla dosáhnout každá rodina, byla upravena maximální pracovní doba a délka dovolené. Dále také uvádí, že byl roku 1948 zaveden Fond národního pojištění, do kterého přispíval zaměstnanec, zaměstnavatel i stát.

V roce 1948 se k moci v našem státě dostal komunismus. Hlavní jeho myšlenkou bylo vše zestátnit. Takže i sociální práce byla státní. Sociální, zdravotní i důchodové pojištění bylo soustředěno do rukou státu. Sociální problémy, jako je alkoholismus nebo prostituce, vymizí díky rovnosti všech vrstev obyvatelstva (Matoušek, 2007). S myšlenkou, že hlavní roli přebírá hlavně stát, souhlasí i Kodymová (2013).

Nakonec veškeré sociální ústavy a služby byly zrušeny. Dokonce veškerá péče o lidi s handicapem, sirotky, problémové mládež byla dána do rukou státu. Podle tehdejší vlády nemohli existovat takoví lidé, protože komunistický systém patřil všem. Postupně byly rušeny i zákony, které se měly postarat o tyto lidi. Nakonec bylo zrušeno i Ministerstvo sociální péče. Systém pojištění, který byl hlavně britského pojetí, vymizel. S veškerými těmito penězi hospodařil stát. Učební obor sociální práce se přestal na univerzitách vyučovat a byl velmi omezen. Sociální práce jako taková nebyla žádným oborem, byla tudíž označena jako nepotřebná. Toto trvalo až do roku 1989, kdy nastala sametová revoluce a komunisté postupně přicházeli o moc. (Matoušek, 2013).

2. Sociální pracovník

Ve své diplomové práci se zaměřuji hlavně na sociálního pracovníka. Jak pracuje a jaká jsou úskalí jeho práce. Proto je vhodné připojit také další kapitulu o samostatném pracovníkovi. Popis toho, jakými dispozicemi by měl vybavený, čím by se měl být v práci řídit a jaká mohou nastat dilemata při jeho práci.

2.1. Typologie sociálního pracovníka

Matoušek (2013) uvádí čtyři typy sociálního pracovníka podle Banksové (1995,1998).

Prvním typem sociálního pracovníka je **angažovaný pracovník**. Sociální pracovník má velmi vlídný až přátelský přístup k uživateli služby. Prioritní jsou hlavně individuální morální hodnoty, které využívá při své práci. Toto doplňuje empatií a respektem k danému uživateli. Tento přístup má svá úskalí. Může se stát, že pracovník až moc přilne ke svému klientovi. To potom může mít za následek zkreslené přestavy o problémech uživatele. Dále zde pracovníkovi chybí objektivita a odstup od uživatele. Tímto přístupem může pracovník dojít až k syndromu vyhoření.

Dalším z typů je **radikální pracovník**. Sociální pracovník také vkládá určité hodnoty do své práce. Není to ale z důvodů toho, že by chtěl, aby se uživatel u něho cítil lépe. Jde spíše o jeho názory a připomínky k určitým otázkám sociálního systému. Tímto přístupem se snaží o změnu v sociální oblasti.

Třetím z typů sociálního pracovníka je **byrokratický**. Sociální pracovník rozlišuje veškeré hodnoty. Jednotlivé hodnoty využívá k jednotlivým přístupům. Přístup k uživateli je velmi manipulativní. Sociální pracovník manipuluje s uživatelem služby tak, aby dosáhl určitého cíle. Pracovník se nebojí použít ani velký nátlak na uživatele nebo využít iluzi osobního přístupu. Zde pracovník

musí oddělovat své pracovní role od osobního života kvůli ochraně před vyhořením.

Posledním, tedy čtvrtým typem, je **profesionální pracovník**. Sociální pracovník se drží hlavně pracovních zásad, hlavně etického kodexu. Pro pracovníka je důležité dodržovat zákony a předpisy pracoviště. Pracovník bere uživatele jako jednoho z kolegů. Bere ho jako sebe rovného a uplatňuje hlavně individuální přístup k uživateli. Pracovník dává možnost uživateli se svobodně rozhodovat a tím i možnost ovlivňovat službu samotným uživatelem. Uživatel dostává také možnost vznášet námitky ke službě a určitým způsobem si stěžovat. To dává uživateli myšlenku, že je nad pracovníkem. Pracovník má, ale uživatele pod maximální kontrolou.

Mátel (2019) na rozdíl od Matouška (2013) uvádí role sociálního pracovníka podle Chechaka (2008), který je má oproti předchozímu dělení podle Banksové (1995, 1998) rozšířené a doplněné.

Podporovatel je pracovník, který pomáhá uživateli především v těžkých, stresových situacích. Pracovník napomáhá uživateli tento stres zvládat a přemáhat. K tomu využívá hlavně silné stránky osobnosti klienta a motivuje ho k vybrání cíle. Pracovník uživateli pomáhá s napětím, které v zátěžové situaci u uživatele probíhá. S nadějí a podporou mu pomáhá dojít k dosažitelnému stanovému cíli.

Poradce. Zde jde hlavně o předání informací a možností, které uživatel v určité situaci má. Většinou jde o informace, které mají napomáhat k vyřešení probíhajícího problému.

Pečovatel. Autor Chechak tohoto sociálního pracovníka neuvádí. Mátel (2019) ho do mého dělení přidal díky tomu, že v ČR je to nedílnou součástí práce sociálních pracovníků. „*Pojem se obecně používá u všech, kteří poskytují praktickou péči a emocionální podporu jiným*“ (Mátel, 2019, str. 32). Zde neoznačujeme sociálního pracovníka, ale spíše pečovatele. Pečovatel

napomáhá hlavně uživatelům s různým druhem postižení či seniorům. Pečovatel pečuje o fyzickou, ale i psychickou stránku uživatele služby.

Mediátor. Mediátor je zprostředkovatel pomoci vyřešení daného konfliktu mezi dvěma stranami. Jako příklad si můžeme ukázat rodinného mediátora. Napomáhá při řešení konfliktů u rozvodů, při sporu, komu bude dítě svěřeno do péče nebo při porozvodových problémech. Při řešení těchto problémů zůstává mediátor zcela nestranný. Jeho hlavním úkolem je dovést obě strany k dohodě.

Negociátor. Zde figuruje sociální pracovník jako zástupce. Zástupce určité strany, skupiny, organizace i jednotlivce. Napomáhá k získání věcí od dalších stran. Sociální pracovník zde zastupuje pouze jednu stranu, které chce pomoci. Na rozdíl od mediátora, který se snaží být neutrální k oběma stranám.

Facilitátor. Sociální pracovník pracuje ve skupině. Ve skupině má moderátorskou roli. Napomáhá udržovat rovnováhu a vřelé vztahy. Zajímá se o jednotlivé členy skupiny, které sleduje v konfrontaci s ostatními. Snaží se zjistit hlavně pocity dané skupiny. Ke své práci moderátora využívá empatický přístup a předkládá svou zpětnou vazbu.

Terapeut. Autor Chechak tuto roli neuvádí. Mátel (2019) ji ale přidává. Role pracovníka – terapeuta podle něho patří do terapeutického modelu. Tento pracovník se snaží pomoci překonat daný problém, či zmírnit už danou bolest, např. kvůli svému handicapu.

Vzdělavatel. *„Tato role zahrnuje poskytování informací a nácvik sociálních schopností klientů“* (Mátel, 2019, str. 33). Sociální pracovník působí jako učitel. Snaží se své uživatele naučit, jak nejlépe zvládat nebo překonat komplikované situace v jeho životě. Jedním ze vzdělavatelů může být i supervizor. Ten zase napomáhá sociálním pracovníkům v jejich odborném růstu.

Manažer. Tento pracovník je zaměstnancem dané organizace, která se stará hlavně o naplňování a dosažení stanovených cílů organizace. Dalším

úkolem manažera je získávat a přerozdělovat získanou podporu od ostatních subjektů. Tento pracovník se dá označit spíše jako administrativní pracovník.

Analytik. Pracovník, který má velký přehled o ostatních fungujících službách a projektech, na kterých pracuje. Proto může srovnávat různé programy a tím tak vyhodnotit efektivitu dané služby či projektu. Tento pracovník se u nás nejvíce využívá v komunitním plánování dané služby.

Koordinátor. Tento pracovník je označován i jako sjednocovatel. Jeho úkolem je napomoci uživateli zaštitit a zajistit veškeré služby, které jsou pro něho důležité a využitelné k vyřešení jeho daného problému. Nejčastěji bývá pracovník úspěšným při práci s osobami, které využívají nebo potřebují mnoho různých služeb od rozdílných organizací. Tato role je také manažerská, proto ji také nazýváme případový manažer a nebo manažer péče.

Zprostředkovatel. Pomocí svých znalostí služeb využívá provázanost mezi službami. Díky tomu může uživateli navrhnout a vyhledávat vhodné služby dle jeho potřeby. Například může pomoci uživateli v hmotné nouzi. Poradí mu, kam se obrátit pro potravinovou pomoc, kde se může ošatit nebo přespat v noclehárně.

Advokát. Advokát zastupuje v sociálních záležitostech jednotlivce, skupiny nebo komunity. Hlavním úkolem advokáta je ochraňovat práva uživatele. Snaží se co nejvíce domáhat spravedlivých rozsudků. Dalším z úkolů advokáta je udržení důstojnosti uživatele za všech podmínek. Advokát může také navrhnout změny v zákonech, které by nemusely být spravedlivé pro uživatele služby.

Další dvě role sociálních pracovníků Chechak neuvádí, a to **Manažer změn**, který se snaží vylepšit a posunout fungování jedinců v sociální sféře. Druhý typ, který Chuchak neuvádí, je **Administrativní pracovník**. Tento pracovník nejčastěji pracuje ve státní sféře. Zde je pracovník zahrnovaný nadměrnou administrativní činností, kterou po něm státní správa vyžaduje.

2.2. Dovednosti, kompetence a osobnost sociálního pracovníka

„Ukazuje se, že právě vhodně definovaný soubor kompetencí je základem, diferenciatorem a současně prediktorem úspěchu zvládnutí té které profese“ (Elichová, 2017, str. 97).

Podle Fleškovej a Karikovej (2004); in Mátel (2019) se tvrdí, že k předpokladu sociální práce patří především stabilita emoční stránky osobnosti, flexibilita, umět se rozhodnout, objektivní nadhled nad problémem, aktivní vystupování, kritičnost, schopnost odolávat stresu a překonávat překážky a na svou práci nahlížet pozitivně.

Matoušek (2013) je toho názoru, že k dovednostem sociálního pracovníka má patřit zdatnost a inteligence, přitažlivost, důvěryhodnost a komunikační schopnosti. Do komunikačních schopností řadí především zúčastněné naslouchání a empatii, tu uvádí také autor Mátel (2019), Elichová (2017).

Empatie je jakési vcítění nebo snažení se pochopení problému našeho uživatele. Díky tomu můžeme vytvářet dobré vztahy s uživateli, ale také nám to pomůže k dosažení lepších výsledků (Mátel, 2019).

Jednou z dalších věcí, se kterou by měl sociální pracovník umět zacházet, je naslouchání. Z naslouchání uživatel pozná, že ho sociální pracovník plně vnímá a snaží se jeho situaci porozumět. Naslouchání se skládá z následujících částí. První z nich je správně přečíst nebo vypožorovat řeč těla, tedy neverbální projevy uživatele. Další částí projevu zájmu o uživatele a pochopení jeho vyprávění, je tedy verbální komunikace. Poslední částí je celkové sledování chování uživatele (Matoušek, 2013).

Mátel (2019) dále uvádí další schopnosti, které by měl sociální pracovník mít. První jsou praktické odborné způsobilosti vztahující se ke vztahu k uživateli. Komunikační dovednosti, které jsou potřebné ke komunikaci s klientem. Na tomto bodu se shoduje s Matouškem (2013). Analytické a metodické

způsobilosti, které jsou potřeba hlavně k vedení uživatele ke splnění stanového cíle, ale i k splnění náplně práce sociálního pracovníka. Lektorské způsobilosti používané k předávání znalostí od pracovníka k uživateli. Další je vlastní identita sociálního pracovníka, uvádí se schopnost sociální a psychické sebeochrany. Ta má předcházet možným problémům, jejichž vyústěním může být syndrom vyhoření. Poslední ze schopností, které Matel (2019) uvádí, je schopnost odborného růstu.

Sociální pracovník může být ten, kdo má příslušené vzdělání podle z. č. 108/2006 sb. § 116, který určuje, jaké má mít pracovník vzdělání a při jaké náplni práce. Dále také tento paragraf zaštiťuje i obecné podmínky, které jsou potřeba pro výkon pracovníka, jako je například bezúhonnost, svéprávnost a zdravotní způsobilost.

2.3. Etický kodex

V České republice je považován za závažný dokument pro sociální pracovníky Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. Vypracován byl za pomoci mezinárodní federace sociálních pracovníků. Tato organizace se podílí na zlepšení podmínek sociální práce. Organizace je dobrovolná, a proto i Etický kodex v ČR je pouze pomůckou, jak by měl pracovník vystupovat ve své práci (Mátel, 2019).

Etické kodexy se zaměřují především na okruhy týkající se témat, které se věnují hledání a respektování jedinečných hodnot. Dalším z okruhů, kterým se věnují kodexy, je zachování důstojnosti každého jedince. Posledním je zaměření se na podporu. Podpora sebe sama, ale také podpoření spravedlnosti, o kterou se sociální pracovník snaží (Matoušek, 2013).

V etickém kodexu jsou zakotvené zásady a chování etického rámce. Zaměřeny jsou na zachování těchto oblastí směrem k uživateli, ke kolegům, zaměstnavateli, společnosti a odbornosti (Gulová, 2011).

V etickém kodexu jde hlavně o zachování lidských práv uživatele, o zachování respektu a důvěry vůči němu. Etický kodex v prvním bodě zaznamenává originalitu člověka, napomáhá mu k seberealizaci a přijetí zodpovědnosti uživatele za své činy. V druhém bodě je popsáno, jaký má mít pracovník vztah ke klientovi. Opakují se zde zásady vedení zodpovědnosti uživatele, zachování důstojnosti a lidských práv, dále se zde hovoří o bezdiskriminačním přístupu k uživateli. Pracovník dbá na ochranu osobních údajů a pokrytí služeb v jeho okolí. V následujícím bodě se má sociální pracovník snažit o to, aby uživatele zapojil do řešení problému. Dalším bodem pojednává o vztahu pracovníka k zaměstnavateli. Zde jde hlavně o to, jak má pracovník reprezentovat službu a jaká práva a povinnosti má vůči zaměstnavateli. Bod 2.3. pojednává o vztahu pracovníka k ostatním kolegům. Jde hlavně o body, které se týkají respektu k nim a chápání jednotlivých odlišností člověka. Bod 2.4. zahrnuje vztah pracovníka ke své osobě. Ke svému povolání a odbornosti. Jedná se zde hlavně o celoživotní vzdělávací proces, kterým sociální pracovník musí projít, aby nabyl odbornosti. Je zde zaznamenáno, že je možno čerpat z poznatků svých kolegů. Posledním bodem etického kodexu je vztah pracovníka ke společnosti. Tyto podbody hlavně znázorňují, že sociální pracovník může zlepšit společnost, legislativu a také spravedlnost v naší společnosti (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 1995, in Matoušek 2013).

Gulová (2011, str. 40) uvádí devět zásad sociální práce, s které sebou nese etický kodex. Jsou to tyto zásady – odstranění nenávisti, osvobození od represe a podřadných životních podmínek, demokracie a lidská práva, spoluúčast klientů, ochrana integrity klientů, sebeurčení, odpor proti násilí, osobní zodpovědnost.

2.4. Standardy kvality sociálních služeb

Autoři Matoušek (2007) a Čámský (2011) uvádí, že standardy kvality sociálních služeb sestrojil tým odborníků za pomoci projektu MPSV. Na jejich zhotovení se podílejí britští odborníci Chris Payne a Andrea Taylor.

Standardy služeb jsou kritéria, která by měly jednotlivé sociální služby naplňovat. Na vytváření těchto kritérií by se měli podílet odborníci dané služby, ale také uživatelé služby a jejich rodina. Standardy sociálních služeb jsou také nástrojem pro lepší vyhodnocení při inspekci v sociálních službách. Matoušek (2007) uvádí, že dobré standardy kvality jsou založené hlavně na dobré praxi jednotlivých pracovníků (Matoušek, 2007).

Na rozdíl od Matouška (2007), který uvádí Standardy kvality sociálních služeb, autor Čámský (2011) se zaměřuje na Druhotné standardy kvality, které v roce 2007 v rámci nového projektu MPSV vytvořila skupina expertních pracovníků. Říká: *„Druhotné standardy kvality sociálních služeb se stanou jedním z nástrojů procesu řízení sociálních služeb. Poskytovatelům sociálních služeb výrazně pomohou zavádět naplňování zákonných standardů kvality sociálních služeb do praxe a vzhledem ke specifickým principům dané služby účelně rozvíjet určité druhy sociálních služeb.“* (Čámský, 2011, str. 51).

Čámský (2011) zde uvádí, že tyto druhotné standardy kvality nejsou pro poskytovatele sociálních služeb povinné. Zde je pouze na poskytovateli jednotlivých služeb, jestli je zařadí do procesu řízení kvality.

Standardů kvality jako takových máme patnáct. První z nich jsou cíle a způsoby poskytování sociálních služeb. Tento standard má hlavní úkol, a to zanechat jedince ve svém přirozeném prostředí. Druhým je ochrana práv osoby nebo uživatelů služeb. Zde jsou vyjmenována veškerá práva, která uživatel může zachovat. Jde hlavně o to, aby byla veškerá práva vůči uživateli zachována a nebyla porušována. Třetím standardem je jednání se zájemcem o

službu. Zde je vysvětlováno zájemci, co může služba nabídnout. Čtvrtým je smlouva nebo dohoda o poskytování sociální služby. Hlavním úkolem naplnění tohoto bodu je uzavření smlouvy se zájmem o službu. Pátým standardem je plánování a průběh poskytovaných služeb. S uživatelem je zde zahájeno individuální plánování a naplňování stanovených cílů. Dalším standardem je dokumentace o poskytování služby. Každý uživatel má složku, ve které je zaznamenáno veškeré dění týkající se uživatele. Sedmý bod poukazuje na právo vznést stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Osmým standardem je možnost návaznosti služby na další zdroje. Devátý a desátý bod můžeme spojit do jednoho. Sem patří lidské zdroje a vzdělání pracovníků v sociální sféře. Jedenáctým bodem je místní a časová dostupnost poskytované sociální služby. Dalším standardem je informovanost o poskytované službě, hned následuje bod číslo třináct, který navazuje na předchozí bod, a to je prostředí a podmínky poskytovaných sociálních služeb. Předposledním standardem jsou nouzové a havarijní situace. Tento bod platí hlavně pro pracovníky, kteří jsou a tímto stavem s postupy seznámeni. Posledním a tedy patnáctým standardem je zvyšování kvality poskytování sociální služby. Zde se jedná hlavně o kontrolu plnění závazků vůči uživateli. Pro zlepšení kvality dané sociální služby může využívat i námětů či stížností od uživatelů (Matoušek, 2007 a Čámský, 2011).

3. Sociálně-právní ochrana dětí

Sociálně-právní ochrana dětí (OSPOD) je jedním z hlavních orgánů ochrany a práv nezletilého dítěte. Pracovník se zde ve své práci setkává s různými překážkami a je přehlcený prací. Z toho mohou vzniknout různé zátěže kladené na pracovníka. Proto bych ráda v této kapitole popsala, náplň práce jakou pracovník na OSPOD vykonává.

Nejprve se sociální pracovník setkává s rodinou nebo spíše s jedním z rodičů při poradenské činnosti. Poradenská činnost nejčastěji spočívá v tom, že jeden z rodičů potřebujeme pomoci s vyplněním návrhu na úpravu poměrů a výživy dítěte. Později tuto žádost podávají k soudu. Rodiče dítěte potřebují rozhodnutí o tomto skutku, aby mohlo dojít k rozvodu manželství. Tento návrh na úpravu poměrů často vyplňují pracovníci s příchozím rodičem, i když to není povinnost pracovníka. Zde započíná práce sociálního pracovníka ještě před tím, než je soudem určený kolizním opatrovníkem dítěte. Po tomto návrhu sociální pracovník začne s prozkoumáním situace v rodině. Domluví si schůzky s oběma rodiči a dítětem. Dále proběhne sociální šetření v přirozeném prostředí dítěte. Sociální pracovník zjišťuje také informace od školy, kde dítě studuje, od příslušného úřadu, kde rodiče žijí, nebo od lékaře, ke kterému dítě dochází. (Matoušková, 2015).

3.1. První kontakt s dítětem

Jak již bylo zmíněno výše, sociální pracovník je hlavně zástupcem nezletilého dítěte. Je tedy zapotřebí zjistit, jak to vidí samotné dítě, o kterém se ve sporu rodičů jedná.

Rodiče by měli informovat dítě o dění, které probíhá mezi nimi. Dítě by mělo být dobře seznámeno se situací rodičů a mělo by mu být vysvětleno, co se děje a jak to bude vypadat po rozvodu rodičů (Matoušková, 2015).

Při každém rozhovoru s dítětem by měl být brán zřetel na jeho věk a schopnosti. Samozřejmostí je přistupovat k dítěti individuálně a s empatií. (Pémová a Ptáček, 2012).

Hlavním prostředkem k navázání dobrého kontaktu s dítětem je respektovat jeho mluvu a slovník, naslouchat mu a dávat mu najevo, že ho posloucháme. Nesmíme také opomenout, že děti jsou velmi vnímavé, co se týká neverbální komunikace. Taková gesta jako je podání ruky u starších dětí nebo vřelý úsměv u mladších dětí, mohou prolomit bariéru mezi pracovníkem a dítětem. Dále je vhodné vyjadřovat se takovým způsobem, kterému porozumí i dítě. Nepoužívají se žádné odborné výrazy, kterým by dítě nemuselo rozumět a mohlo by ho to dostat do nepříjemné situace. V dalších krocích je dobré se zaměřit na otázky, jaké bude pracovník pokládat. Nejlépe to jsou otevřené otázky, kdy dítě může samo vyprávět o tom, co se stalo. V neposlední řadě dává pracovník najevo dítěti, že je rád, že dítě přišlo a jeho přítomnosti si váží (Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2012).

V takovýchto rozhovorech je pokládáno za cíl zjistit informace o tom, jak na dítě působí oba rodiče, jaké jsou jednotlivé role v rodině, kdo plní jednotlivé povinnosti k dítěti. Tím se například myslí, kdo mu pomáhá s úkoly a přípravou do školy, který z rodičů s ním tráví volný čas a jakým způsobem. Dále pracovník zjišťuje, zda-li je dítě správně informováno o situaci rodičů, jaké teď mají mezi sebou vztahy a jak se bude dále situace mezi nimi vyvíjet. Snaží se zjistit, jaký názor nebo představy má situaci, která nastane až budou jeho rodiče rozvedeni. Jestli si dokáže představit, jakým způsobem bude žít po jejich rozvodu. S tím souvisí i zjištění toho, zda si dítě umí zvolit, jestli bude v péči u jednoho z rodičů nebo jestli je to pro něho nepředstavitelná věc. Jestliže zjištění informací napovídá tomu, že by se dítě přiklábělo k jednomu z rodičů, zjišťují se další informace o tom, jaký by byl kontakt s rodičem, který by neměl dítě v péči a jestli si vůbec dokáže představit kontakt s tímto rodičem. Pracovník pokládá

v rozhovoru s dítětem takové otázky, aby si nemuselo vybírat mezi jedním nebo druhým rodičem. Tím se může předcházet různým výčitkám viny, že jednomu z rodičů ublížil, nebo k pozdějším problémům s druhým rodičem (Warshak, 1996 in Matoušková, 2015).

3.2. Sociální šetření v rodině

Sociální šetření je nedílnou součástí hodnocení dětí či rodiny. Další věcí, proč je vykonáváno sociální šetření v rodině, je vypracování individuálního plánu dítěte. *„Smyslem sociálního šetření je zjistit, v jakém prostředí dítě žije, jak jsou v domácnosti zajišťovány jeho potřeby, případně jaká rizika mohou dítě v domácím prostředí ohrožovat“* (Pemová a Ptáček, 2012, str. 92).

Zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí v § 52 hovoří o tom, že zaměstnanci OSPOD mají právo navštěvovat dítě a jeho rodinu u něho doma, tedy v místě, kde žije, aby zjistili, v jakých sociálních podmínkách je dítě vychováváno.

Pemová a Ptáček (2012) však rozlišují mezi sociálním šetřením a návštěvou v rodině. Návštěvu v rodině berou pouze jako doplňující prostředek pro zjištění dalších informací o tom, jak jednotliví členové rodiny fungují ve svém prostředí. Tito dva autoři popisují návštěvu v rodině spíše jako terapeutickou metodu, kde je pracovník spíše pasivní pozorovatel dění v rodině.

První šetření v rodině je to nejdůležitější. Ideální pro lepší první kontakt v rodině je předem informovat rodinu, že proběhne šetření. Domluvit si s rodinou schůzku například na úřadě, tam jim popsat, jak bude šetření probíhat, z jakých důvodů se šetření vykonává. Dále je také dobré se rodiny doptat na informace, které pomohou pracovníkovi v lepší orientaci v daném místě, například v jakém patře bydlí, jestli je na zvonku uvedené stejné jméno rodiny, či jaký vchod do domu je ten správný. Sociální pracovník také domlouvá čas, který bude vyhovovat oběma stranám, aby se předešlo možnosti, že by

pracovník přišel na šetření a nikdo nebyl doma. Aby první šetření proběhlo bez problémů, je dalším úkolem pracovníka vysvětlit, že to není žádná kontrola či narušení soukromí rodiny. Pokud je první kontakt s rodinou v jejich prostředí, je bráno první setkání spíše jako informativní schůzka a sociální pracovník by ji neměl brát jako hodnotící (Pemová a Ptáček, 2012).

Jednou z hlavních složek úspěchu je komunikace mezi pracovníkem a rodinou. Při komunikaci s rodiči je to dost podobné jako při komunikaci s dítětem. Záleží zde na prvním kontaktu s rodiči. Pracovník se snaží, aby rodiče byli co nejvíce otevření vůči pracovníkovi a upřímní. Proto je důležité navázat správný první kontakt. Pokud pracovník jedná s rodiči poprvé v kanceláři, lze upravit prostředí, ve kterém bude první rozhovor probíhat. Komunikační jazyk volíme dle úrovně rodičů a jejich možností, snažíme se vyhýbat slovům, která by nemusela být vhodná nebo srozumitelná. Popisovaný přístup rodičů k dítěti pracovník nezavrhuje, ale snaží se mu porozumět. U rodičů je velmi důležité používat techniky aktivního naslouchání. Pokud není možné mluvit s oběma rodiči najednou, pracovník si dohodne schůzku s každým rodičem zvlášť (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2012).

Jedním z nejčastějších případů, které sociální pracovník na orgánu sociálně právní ochrany dětí řeší, je úprava poměrů mezi rodiči a určení výživného před rozvodem rodičů. V tomto případě sociální pracovník využívá hlavně otázky, které směřují ke zjištění, jaký má dítě poměr k jednotlivému rodiči. Sociální pracovník se například ptá, který z rodičů se stará o přípravu dítěte do školy, který z rodičů komunikuje se školou i lékařem dítěte, kdo s dítětem tráví volný čas a jaké je jeho naplnění. Další řada otázek je směřována na zájmy, koníčky a další volnočasové aktivity s dítětem. Pracovník dále zjišťuje, jestli zájmy rodiče jsou stejné nebo podobné jako zájmy dítěte, zda mají rodiče představy o tom, jak bude vypadat jejich péče o dítě po

rozvodu, zdali rodič informoval své dítě o jejich rozvodu a jestli dítě nějakým způsobem negativně neovlivní rozvod rodičů atd. (Matoušková, 2015).

Při prvním šetření v rodině je dobré být přívětivý a přátelský, ale s určitou autoritou, kterou sociální pracovník vyzařuje. Sociální pracovník by si měl zachovat profesionalitu a respekt vůči rodině. S tím také souvisí respekt k tomu, jak se jednotliví členové rodiny doma chovají. Jestliže si pracovník zapisuje poznámky přímo při šetření, je dobré požádat, jestli by bylo možné sedět u stolu. Komunikace s rodinou by neměla být rušena z nějakou další osobou, rozhlasem, či televizí. Pokud jde pracovník do rodiny s malými dětmi, je doporučeno donést nějakou maličkost pro ně, např. bonbon. Strukturu šetření by měl mít pracovník dobře připravenou dopředu. V prostředí rodiny je mnoho proměnných faktorů, které mohou narušit hladký průběh návštěvy. Na konci návštěvy by měl sociální pracovník informovat rodinu o tom, jaká jsou jeho zjištění a dát možnost rodině/rodičům vyjádřit se k dané situaci (Pemová a Ptáček, 2012).

Potom může vzniknout návrh od kolizního opatrovníka, kterýho přednese před soudem. Aby byl návrh dobře vypracovaný, měl by obsahovat rozhovory s oběma rodiči a být doplněný zprávou ze šetření v rodině a rozhovorem s dítětem (Matoušková, 2015).

Sociálního pracovník se může setkat s řadou etických dilemat, se kterými se musí každodenně vypořádat. Pemová a Ptáček (2012) uvádí sedm hlavních etický konfliktů, se kterými se může sociální pracovník při práci s rodinou setkat.

1. Přijímání darů. Při kontaktu s rodinou je zde nejčastějším darem nějaké malé pohoštění, drobné občerstvení. Pracovník se s tímto nejčastěji setkává, když provádí právě takové šetření v rodině. Pracovníci se často setkávají s tím, že přijdou do rodiny, kde je pro ně připraveno něco malého k jídlu a například nabídnuta káva. Kdy je to pouze zdvořilý akt nebo už manipulace s pracovníkem lze rozeznat špatně. V kultuře, ve které žijeme, je

pohostinství slušnost. Takže jestliže sociální pracovník přijme drobné občerstvení či sklenici s vodou, není to bráno jako brání úplatků nebo jako manipulace s pracovníkem. Dalším dilematem u přijetí darů může být přijetí dárku, který vyrobily nebo nakreslily děti. I tyto dary nejsou branné tak, že by poškodily pracovníky. Naopak, jestliže pracovník přijme takové dar jako je obrázek od dítěte nebo sklenice vody, je to bráno jako symbol důvěry k rodině.

2. Diskrétnost spolupráce. Sociální pracovník by neměl ohrozit postavení rodiny v jejich bydlišti, zaměstnání, společnosti. Pokud je už tedy nutné se s rodinou setkat v jejich přirozeném prostředí, měl by sociální pracovník dbát na to, aby na sebe ničím zbytečně neupozorňoval.

3. Pochopení příčin. Toto dilema nejčastěji nastává při vypracování individuálního plánu ochrany dítěte. Zde sociální pracovník musí vyhodnotit příčinu reakce rodiče na danou situaci, která se týká dítěte. Uvedeme si na to na příkladu dítěte, které bylo zanecháno doma samotné v nízkém věku. Zde sociální pracovník zjišťuje, jestli rodičovo jednání bylo adekvátní, zdali nepodcenil situaci, v jaké dítě doma zanechal. Jestli není možné, aby to bylo dané lhostejností rodiče k dítěti, nebo jestli rodič kvůli špatné finanční situaci musel opustit dítě, aby vydělal peníze na jeho péči.

4. Důsledky nevhodné/nedostatečné péče. S tímto se setkává pracovník při zpracování analýzy hodnocení dítěte. Jsou dvě základní otázky, které je potřeba řádně prošetřit a analyzovat. První je, zdali negativní nebo nedostatečné důsledky zasahují do péče o dítě (podvýživa, zanedbávání, psychická zátěž). Druhá otázka, kterou si pracovník musí pokládat a zanalyzovat ji, jestli jsou v rodině stále ohrožující faktory, které negativně působí na dítě a zda jsou stále přítomné nebo už jsou zneutralizované.

5. Silné stránky rodiny a jejich jednotlivých členů. Sociální pracovník by se také měl věnovat každému členu rodiny zvlášť, aby mohl zachytit, který

z členů je schopen snižovat vliv negativních faktorů. Pracovník by měl nacházet hlavně silné stránky jednotlivých členů rodiny.

6. Jak jednotliví členové rodiny vnímají rizikové chování – a podmínky. Zde jde o důležitou spolupráci mezi pracovníkem a rodinou, je nutné najít vhodná východiska a řešení a vhodnou péči o dítě. Jaké jsou vhodné nebo nevhodné postupy při řešení problémů v rodině je potřeba si dohodnout s pracovníkem a rodinou mezi sebou. Jinak není skoro ani možné rodinu přimět k zlepšení.

7. Analýza získaných dat. Sociální pracovník musí určit, jaké jsou hlavní rizikové faktory, které rodinu ohrožují. K tomu patří vyhodnocení rizik, jejich příčiny, charakter, rozsah a závažnost těchto faktorů. Hlavními faktory jsou ty, které rodina umí sama vyřešit, nebo ty, jejichž působení se razantně prohlubuje.

Pět etických dilemat, se kterými se pracovník při práci s rodinou může také setkat na OSPOD charakterizuje Kaletová (2015) in Matoušek (2016). Provedla výzkum mezi pracovníky.

1. Odebrat dítě rodičům nebo dítě ponechat v péči rodičů. Tato situace nastává nejčastěji u dětí, které jsou ohrožené zanedbáním péče a jakoukoli formou zneužívání a týrání. Na prvním místě se sociální pracovník snaží problém s rodinou společně řešit a dlouhodobě s nimi spolupracuje. Pokud je ale dítě neustále vystavováno těmto situacím, nezbyvá pracovníkovi nic jiného než podat návrh o odebrání dítěte z rodiny.

2. Jak posoudit, zda se v rodině používají přiměřené metody výchovy dítěte. Na tomto problému se shodují autoři Pémová a Ptáček (2012). Odhalit, jaká je výchova rodičů k dítěti, jde velmi špatně. Pokud se pracovník dostaví na šetření v rodině, rodina se snaží chovat „normálně“ a co nejvíce přirozeně, tak aby pracovníkovi nabídli ten nejlepší obraz rodiny. Aby

pracovník mohl poznat, jak rodina doopravdy funguje, je k tomu potřeba více kontaktů s rodinou, vidět jak probíhají interakce mezi dítětem a rodiči. U starších dětí je to možné také zjistit pohovorem, nejlépe v neutrálním prostředí. Velmi často má sociální pracovník málo času na to rodinu takto navštěvovat a vyhodnocovat správnost výchovy. Fyzické ublížení je podle výzkumu pro sociální pracovnice nepřijatelné, ani psychické ubližování není akceptováno. Některé situace, kdy je dítě potřeba potrestat plácnutím, neberou sociální pracovníci jako nepřípustné.

3. Jak zjistit nejlepší zájem dítěte v případech těžkých rozvodových sporů rodičů. S tímto problémem se také autorka shoduje s předešlymi autory Pémová a Ptáček (2012). V tomto případě nastává situace, kdy jeden z rodičů navádí dítě proti druhému rodiči. Potom je hlavním úkolem pracovníka zajistit nejlepší zájem dítěte. Zda-li jsou potřeby dítěte správně a adekvátně uspokojovány. Pracovník respektuje kontakt dítěte s oběma rodiči, pokud si to tak dítě přeje.

4. Jak posoudit rodičovské kompetence drogově závislého rodiče a naplnění dalších podmínek pro výchovu dítěte žijícího s takovým rodičem. Toto pracovníci většinou zkoumají už před tím, než se dítě narodí. Sledují, jak se matka na těhotenství a v těhotenství připravuje na mateřství. Dále také sledují, jak se matka o dítě stará a jestli naplňuje veškeré jeho potřeby. Pracovnice u drogově závislých matek nedoporučují odebrání dítěte. Matka se potom snaží a dodržuje abstinenci.

5. Jak posoudit vhodnost příbuzenské pěstounské péče a jak ji odlišit od pokusu o zneužití institutu. V tomto výzkumu sociální pracovník často mluví o tom, že pěstounská příbuzenská péče je často zneužívána díky finančnímu zisku pěstouna.

3.3. Individuální plán ochrany dítěte

„IPOD je plán práce s dítětem a rodinou. Na základě poznatků zjištěných vyhodnocením situace dítěte a rodiny je stanoveno, jaký je hlavní cíl nebo cíle práce s dítětem a rodinou – jak by měl optimálně vypadat život dítěte s ohledem na rizika, která ho nyní ohrožují, a s využitím ochranných faktorů, které jsou zdrojem podpory“ (MPSV, 2014, str. 83).

Pémová a Ptáček (2012) uvádí, že k vytvoření individuálního plánu ochrany dítěte (IPOD) je potřeba vyhodnocení stavu dítěte či rodiny. Výsledky vyhodnocení stavu a úvodní případová konference jsou základním kamenem pro tvorbu IPOD. Stanovené cíle v plánu by měly být založené co nejvíce na reálných podmínkách, možnostech rodiny a dostupnosti služeb, které budou potřeba při realizaci daného plánu. Na průběhu tvorby tohoto plánu by se měla podílet celá rodina, každý její člen včetně dětí, které se v rodině nacházejí. To samé platí o spoluvytváření plánu, na kterém by se měli také všichni členové rodiny podílet. Individuální plán není nikdy uzavřen, dá se říct, že je flexibilní. Stále se dá měnit, přetvářet, určovat jiné cíle, přehodnocovat je a doplňovat je o další informace o rodině.

Podle Ministerstvo práce a sociálních věcí (2014) by měl být individuální plán konkrétní (pravé pojmenování věcí), logický (návaznost na jednotlivé kroky vedoucí k cíli), strukturovaný (posloupnost a důležitost stanovených cílů), časově ohraničený (délka trvání jednotlivých úkolů a aktivit), přehledný, variantní (možnost vybrat si z různých variant, podle toho, jak bude probíhat realizace plánu), přesahový (řešení problému rodiny nemusí být vždy definitivní, musí se počítat s dalšími situacemi, které se ukáží během průběhu naplňování plánu), stručný, ohraničený (cíle by měly být naplnitelné, veškerá snaha by měla vést k vyřešení situace dítěte a jeho následnému vyřazení z evidence OSPOD) a jediný (IPOD by měl být jediný plán, který sociální pracovník

s rodinou plní, pokud jsou jiné plány, musí být v souladu s individuálním plánem).

Podle vyhlášky č. 473/2012 o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí § 2 by měl individuální plán na ochranu dítěte obsahovat:

§2, odst. 1, písm. a) *popis příčin ohrožení dítěte a důvody zahájení sociálně právní ochrany*, - příčiny zahrnují přechozí vyhodnocení situace dítěte, které pracovník provádí před sestavením IPOD. Příčiny jsou také důvodem, proč sociální pracovník s rodinou i dítětem spolupracuje na zlepšení podmínek (MPSV, 2014).

§2, odst. 1, písm. b) *cíle navržených opatření, prostředky k jejich dosažení a ukazatelé účinnosti jednotlivých opatření*, - velmi záleží na určení konkrétního cíle či cílů. Sociální pracovník by měl cíl velmi dobře a podrobně specifikovat. Od tohoto cíle se bude odvíjet práce s dítětem a rodinou. Obsah cíle také určuje kvalitu jeho naplnění. Pokud cíl nebude specifikovaný, mohou při práci nastávat problémy ve struktuře postupů s IPOD (MPSV, 2014).

§2, odst. 1, písm. c) *rozsah navržených opatření nezbytných k ochraně dítěte a poskytnuté pomoci rodičům nebo jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte*, - zde se sociální pracovník zaměřuje na jednotlivá opatření, která musí být konkrétní. Jsou to postupy, které napomáhají při práci s rodinou a dětmi naplňovat jednotlivé specifické cíle (MPSV, 2014)).

§2, odst. 1, písm. d) *způsob naplňování navržených opatření, práv a zájmů dítěte v rozsahu sociálně-právní ochrany* - při práci sociálního pracovníka se může stát, že opatření, které sociální pracovník vydá, bude velmi obsáhlé, proto je potřeba se zaměřit na způsob naplňování cíle. Pracovníkovi k tomu napomáhá možnost rozdělit si opatření na menší specifické a konkrétní kroky, které budou vést rodinu s dětmi ke splnění cíle. Při práci s rodinou je potřeba dodržovat stručnost, přesnost a jednoduchost plánu. Každý člen rodiny

má určené, co a v jakou dobu bude dělat, jaký krok plánu plnit. Rodina by měla vědět, kam jejich práce směřuje a jak se jim daří (MPSV, 2014).

§2, odst. 1, písm. e) *metody práce s rodinou a rozsah intervencí a pomoci rodičům nebo jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte při péči o dítě a při jeho výchově, které zahrnují - posílení úlohy a funkce rodiny, rozvíjení pečovatelských a výchovných schopností rodiny, pomoc při sociálním začleňování rodiny, poskytování pomoci dětem umístěným v náhradní péči a jejich rodinám, poskytování pomoci osobám pečujícím a osobám v evidenci, posílení kompetencí rodiny v oblasti vzdělávání, přípravy na vyučování a motivace ke vzdělávání* - v zákonech, které patří k práci v OSPOD jsou doplněny touto vyhláškou, je kladen velký důraz na zachování původní rodiny. Tedy je důležité zanechat dítě v jeho rodině a přirozeném prostředí a vyhledávat jinou vhodnou formu péče o dítě. Během vypracování individuálního plánu se používají nejčastěji metody případové práce s dítětem a jeho rodinou. Na rodinu je kladen nárok na spolupodílení se na hledání řešení v jejich nežádoucím problému (MPSV, 2014).

§2, odst. 1, písm. f) *postup spolupráce orgánu sociálně-právní ochrany s ostatními orgány veřejné moci a dalšími fyzickými osobami a právníckými osobami zapojenými do řešení situace dítěte* - spolupráce mezi veškerými odborníky i jedinci v rodině je podmínka k tomu, aby práce s rodinou v naplňování cílů byla efektivnější. Úkolem pracovníků je tedy vyhledat dítě, které je ohrožené na svém vývoji, později kontaktovat veškeré složky, osoby a služby, které jsou s dítětem v přímém kontaktu a souvisí s daným problémem v rodině (MPSV, 2014).

§2, odst. 1, písm. g) *rozsah spolupráce rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte s orgány sociálně-právní ochrany a dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci zapojenými do řešení situace dítěte* - jak bylo už řečeno v předešlých bodech, hodně záleží na

zapojení rodiny, na řešení problémů, na posílení kompetentnosti rodičů vůči dítěti a k obnovení a naplňování rodičovských kompetencí vůči dítěti (MPSV, 2014).

§2, odst. 1, písm. h) *časový plán pro provádění konkrétních opatření sociálně-právní ochrany*, - časový plán je pro každého člena rodiny sestaven na míru, jednotlivé úkony jsou předem naplánované a dané (MPSV, 2014).

§2, odst. 1, písm. i) *způsob hodnocení a ověřování plnění navržených opatření nezbytných k ochraně dítěte ze strany rodičů, jiných osob odpovědných za výchovu dítěte, orgánů sociálně-právní ochrany a dalších fyzických osob, právnických osob a orgánů veřejné moci zapojených do řešení situace dítěte, a návrh dalších potřebných opatření nezbytných k ochraně dítěte*, - zde základním cílem pracovníka je poznat, zda jsou naplánované změny v rodině naplněné, jestli došlo k zlepšení podmínek pro dítě v dané rodině (MPSV,2014).

§2, odst. 1, písm. j) *plán vzdělávání dítěte a plán přípravy na budoucí povolání a osamostatňování se*,

§2, odst. 1, písm. k) *plán přípravy blížícího se výstupu dítěte z náhradní péče*,

§2, odst. 1, písm. l) *způsob sledování fungování rodiny po ukončení práce s rodinou* - sociální pracovník se snaží do rodiny zasahovat co nejméně, pouze se snaží vést rodinu k tomu, aby svou nepříznivou situaci vyřešili svépomocí. Určený čas, který sociální pracovník s rodinou tráví, je daný časovým harmonogramem v individuálním plánu. Zákonem jsou stanovené podmínky pro vyřazení dítěte z evidence OSPOD (MPSV, 2014).

Vyhodnocení IPOD nelze dělat na konci spolupráce. Individuální plán se musí vyhodnocovat i v průběhu plnění plánu. Hodnotíme změny i to jaké dílčí cíle pro dokončení hlavního úkolu byly naplněny. Splněné cíle je nejlépe zhodnotit pomocí číselné nebo slovní škály. Škála je vymezená svým rozsahem

a plán se snadněji vyhodnocuje. Výhodou tohoto hodnocení je, že i sám uživatel může kontrolovat svou situaci a vyznačit jí na dané škále. Před ukončením spolupráce by se měl pracovník s rodinou osobně setkat, informovat i o tom, že jejich spolupráce bude ukončena. Sociální pracovník s rodinou může vyhodnotit jejich aktuální stav a naplnění cílů. Dále může doporučit rodinu k dalším sociálním službám, které by mohla později využít (Pémová a Ptáček, 2012).

4. Možné komplikace během práce u sociálních pracovníků

Výkon povolání sociálního pracovníka je velkým náporom na psychiku člověka. Pracovník je každý den vystavovaný náročným situacím, které musí zvládnout on sám, ale také pomoci svému uživateli vyřešit jeho problém. Jedním z cílů mé práce je popsat, jaké jsou kladeny nároky na sociálního pracovníka při jeho práci.

4.1. Psychická zátěž

Zátěž je obecný pojem, který se využívá při pojmenování jakéhokoliv nároku na člověka a pozdější vyrovnání se s ním. Tento nárok může být i snadný a člověkem snadno splnitelný. Nemusí jít pouze o negativní pojetí zátěže (Hladký, 1999).

Mikšík (2007) bere zátěž jako přístup od vnějšího světa k vnitřní stránce dotyčného člověka. Je to tedy kladení nároků na splnění podmínek od daného jedince. Tato definice se shoduje s předešlou definicí od Hladkého (1999).

Hladký (1999) ve své publikaci uvádí obecné rozdělení zátěží na tři druhy: biologickou, fyzickou (tato zátěž se projevuje při fyziologické funkci svalů) a psychickou zátěž, kterou Hladký definuje jako „*psychické zpracování a vyrovnávání se s požadavky životních a pracovních situací*“ (Hladký, 1999, str. 8).

Psychická zátěž je způsobena velkým psychickým vypětím, které zapojuje schopnosti napomáhající vyrovnat se se zátěží. Ukazuje na to, jak se člověk při jednotlivé zátěži vyrovnává se svou psychickou odolností a jaké má dispozice k tomu tento nápor ustát. Zde se projevují vyrovnávací mechanismy, které psychický stav jedince v zátěžových situacích vyvíjí (Mikšík, 2007).

Paulík (2010) chápe psychickou zátěž pouze jako obecné pojmenování pro stres, který bere zátěž jako specifickou část.

Mikšík (2007) interpretuje běžnou psychickou zátěž. Tato zátěž je pro člověka snadno řešitelná. Jedinec si během svého života vytvoří mechanismy, které při míře zátěže využívá. Jedná se tedy o stav, kdy je na jedince kladen nápor ve tvaru zátěže. Ale svými dovednostmi, schopnostmi, návyky, motivací a vynaloženým úsilím je člověk schopný danou zátěž zvládnout bez jakýchkoliv problémů.

Zda-li u pracovníka přejde zátěž na nevladatelnou, záleží na mnoha měnících se faktorech, které mají vliv na osobnost, například, jak pracovník svou zátěž subjektivně vnímá, do jaké míry je pro něho zátěž stresující. Dalším ovlivňujícím faktorem jsou osobnostní rysy jednotlivých pracovníků. Záleží také na roli vyrovnávacích mechanismů a na tom v jaké životní situaci se pracovník nachází. Zda-li už má zkušenosti se zátěží, a jak se s ní předtím vyrovnal (Paulík, 2010).

Pracovník, který se setkává s hraniční závažností zátěže, je vystavovaný situaci, která nastává zřídka. V tomto případě nefungují jeho obvyklé naučené mechanismy a snahy o vyrovnání se se zátěží. Jedinec či pracovník zde musí vynalézat nové a silnější mechanismy. Tento druh zátěže, tedy hraniční zátěž, je pro pracovníka nebezpečná. Na jedinci může zanechávat různé psychické i emoční změny. Nejhorší zátěžová situace nastává pro pracovníka, když je celá situace nadměrně vyhocená. Pro tuto zátěž nefungují žádné vyrovnávací mechanismy, nové ani naučené z předešlých zkušeností (Mikšík, 2007).

4.1.1. Pracovní zátěž

Jaklová a Reitmayerová (2016) in Ptáček a Čeledová (2011) vnímají zátěž jako pracovní stres, který může obecně nastávat při problémech v dané pracovní pozici, jež pracovník zastává. Přispívá k tomu náplň práce, kterou musí pracovník vykonat, subjektivní vnímání pracovníka a jeho zatížení,

organizace práce, profesní zařazení, ale také fyzické prostředí, ve kterém pracovník práci vykonává.

Pešek a Praško (2016) rozlišují dvě pracovní zátěže, a to objektivní a subjektivní. První je objektivní pracovní zátěž, která se vyznačuje faktory, které se dají změřit. U sociálního pracovníka je tím myšleno například, kolik času pracovník tráví s uživateli, kolik uživatelů má pracovník na starosti, u sociálního pracovníka OSPOD je to i kolik výkazů, zpráv a vyřešených případů pracovník vykonal. Druhá zátěž je subjektivní. Zde pracovník vnímá situaci jako nezvladatelnou. Myslí se tím nezvládnutí požadované práce v určitý časový limit, například odevzdání pracovních výkazů nadřizovanému. Dalším příkladem je, že pracovník je pověřený úkolem, na který nemá potřebnou kvalifikaci, tedy pracovník si myslí, že daný úkol není v jeho možnostech a schopnostech. Tyto subjektivní myšlenky vyvolávají v pracovníkovi obavy, úzkost a také stres, který ho vede k demotivujícím myšlenkám.

Při výkonu práce sociálního pracovníka mohou takovéto dlouhodobé negativní myšlenky vést až k poruchám mentálního zdraví, tím se myslí až k tzv. syndromu vyhoření (Hladký, 1999).

Nadměrné zatěžování pracovníka může být způsobeno i danou dobou, nárokem společnosti a hlavně zaměstnavatelem. Ekonomická krize způsobila, že některá pracovní místa byla zrušena nebo byl zkrácen pracovní úvazek. Problém je ale v tom, že zaměstnavatel vyžaduje stále stejnou produktivitu jako při plném úvazku. Nadále je tu neustálý příval nových informací. Každý den pracovník dostává nové inovativní zprávy o tom, jak by měl nebo neměl pracovat až po další vzdělávací informace. Je jasné, že k povolání sociálního pracovníka patří neustálá potřeba vzdělávat se a zdokonalovat se. Ze stran zaměstnavatelů přichází další požadavky na vypracování zpráv, výkazů, či statistik, vyplňování různých dalších formulářů a dotazníků, u kterých pracovník ani netuší, k čemu slouží (Pešek a Praško, 2016).

Díky mým dosavadním zkušenostem ve státní sféře (OSPOD) a díky mému výzkumu, který jsem provedla pro svou diplomovou práci, s tímto názorem naprosto souhlasím.

4.2. Stres

Stres lze chápat jako jeden z typů zátěže, který působí na určitého jedince v určité situaci. Stres nastává při plnění daného úkolu, který jedinec (pracovník) nezvládá naplnit a jsou narušeny jeho obvyklé psychické stavy, přestože má pracovník plné kompetence tento cíl zvládnout. (Mikšík, 2007).

Jednodušší definici stresu nám nabízí Junková (2001) in Komárková (2001), která definuje vznik stresu jako působení určitých vnitřních či vnějších stresorů (podmětů) na pracovníka, a to dlouhodobě s nadměrnou intenzitou. Jedná se také o situaci, která je pro pracovníka moc nepříjemná a nezvladatelná. I přesto pracovník této situaci nemůže uniknout a může dojít k pocitu ohrožení jeho psychického stavu.

Pešek a Praško (2016) rozdělují stres na dobrý a špatný stres. Dobrý stres může přispívat k tomu, aby člověk byl veden svým tělem k lepší produktivitě, pozitivním výsledkům a nastává i pomocí spokojenosti u jedince. Špatný stres, je popisován výše. Tento stres může způsobit až syndrom vyhoření.

Junková (2001) in Komárková (2001) dělí také stres na dva typy, a to přiměřený a nepřiměřený. Jak tyto stresy působí na člověka se shoduje s Pešek a Praško (2016).

Podobné rozdělení stresu také využívá Venglářová (2011) a dělí je na eustesr a distres. Projevy těchto druhů stresu jsou stejné jako u předchozích autorů, pouze s jiným pojmenováním.

Dalším dělením, které uvádí Pešek a Praško (2016) jsou druhy stresorů fyzické (negativní působení na sluch, nadměrné teplo či chlad), psychické

(nepříjemné myšlenky, vzpomínky, časový shon, neustálé změny v krátkém časovém úseku) a sociální (jsou propojeny nejčastěji s druhou nebo druhými osobami, např. ztráta blízké osoby).

Mikšík dělí stresogenní faktory na ztížené podmínky pro realizaci činnosti (jedinec není schopen vykonat obvyklou činnost svým běžným způsobem), časový deficit (pracovník nestačí splnit svůj úkol za určitý časový úsek), tlak ohrožení (např. jedinec musí zvládnout daný úkol ve stejné kvalitě v kratší dobu), tlak „odpovědnosti“ (např. za své rozhodnutí a jeho následky, ale také za svou práci a své pracovní úkony, či zodpovědnost za jiné osoby).

Junková (2001) in Komárková (2001) dělí příčiny stresu na tři faktory. *Objektivní faktory* jsou dané událostmi v životě. Spadají sem konflikty mezi jednotlivými sociálními rolemi, problémy týkající se sociálních vazeb ve společnosti (tím je myšlen např. život na okraji společnosti). K objektivním faktorům také patří zapojení jedince do společnosti, jakým stylem se daný jedinec do dané společnosti zapojí a jaké je jeho místo v ní. Spojená s tímto bodem je také kvalita života jedince. Dalším z faktorů ovlivňující příčinu stresu jsou *drobné denní situace*. Sem spadá rutina každodenního života, ve které se opakují neustále dokola podobné, drobné činnosti. Třetí příčinou stresu jsou *osobní faktory*. Sem patří vlastnosti, chování, s tím spojené zvyky a tradice, dále je to vzdělanost, osobní dovednosti a zkušenosti, důležitou roli hraje i věk nebo pohlaví.

Venglářová (2011) dělí stresové faktory na fyzikální, fyziologické, psychické, sociální, traumatické a vznik stresu v dětském věku. Tímto posledním faktorem je myšlena například situace dětí, které byly týráné, zneužíváné apod. Až na poslední stresor se dělení neliší od Junkové (2001) in Komárková (2001).

4.3. Syndrom vyhoření

Jednu z nejužitečnějších definic má Pešek a Praško (2016, str. 15). „*Syndrom vyhoření je stav celkového vyčerpání v důsledku dlouhodobého intenzivního vztahu.*“

Termín syndrom vyhoření poprvé použil americký psychoanalytik Herbert J. Freudenberger, který ho nazval „*konečným stádiem procesu, při němž lidé, kteří se hluboce emocionálně něčím zabývají, ztrácejí své původní nadšení a svou motivaci*“ (Ptáček a Čeledová, 2011, str. 28).

Definice syndromu vyhoření se mohou lišit. V různé literatuře se různí autoři neshodují na jednotné definici. Porovnáním definic lze najít body, na kterých se autoři shodují. 1. Syndrom vyhoření se projevuje především na psychickém stavu, a to vyčerpáním. 2. Výskyt syndromu je nejčastější u pracovníků, kteří pracují nebo jsou v kontaktu s lidmi. 3. Symptomy se projevují v oblasti psychické, fyzické a sociální. 4. Další částí, kterou se naplňuje syndrom vyhoření je častá únava pracovníka, jeho emoční i kognitivní vyčerpání. 5. Syndrom vychází z dlouhotrvajícího stresu (Kebza a Šolcová, 1998a in Ptáček a Čeledová, 2011).

Venglářová a Myšáková (2011) tvrdí, že syndrom vyhoření neovlivňuje zažívání krize mimo pracoviště, možné příznaky duševních poruch a postrádání nezbytného vzdělání nebo kompetencí.

4.3.1. Příznaky syndromu vyhoření

Jedním z varovných příznaků, které můžeme u pracovníka vnímat, jsou pocity nezvládnutí své práce, nenalézá důvod a význam, proč nadále vykonávat tuto práci. Navenek působí pracovník nervózně a jeho chování je podrážděné. Syndrom se také začíná projevovat na fyzickém stavu pracovníka, a to nespavostí, bolestmi různých částí těla, nejčastěji bolestí hlavy (Venglářová a Myšáková (2011).

Bartošíková (2006) in Venglářová a Myšáková (2011) nadále rozdělují příznaky na tři kategorie vyčerpání. První je tělesné vyčerpání, které se projevuje nedostatkem energie, nespavostí a bolestmi. Může u pracovníka nastat i změna tělesné váhy. Druhou kategorií je psychické vyčerpání, které doprovázejí pocity úzkosti, pesimismus a negace nových přístupů. Nastává i změna postojů k sobě samému i k práci. Za třetí je to emocionální vyčerpání. U sociálních pracovníků se to nejčastěji projevuje ztrátou empatie, zájmu řešit problémy jiných. Pracovník se snaží vyhýbat kontaktu s lidmi, cítí pocity bezmoci a beznaděje. Chová se k ostatním lidem chladně, nejdříve v pracovním kolektivu, později toto přenáší i do své rodiny.

Ptáček a Čeledová (2011) rozdělují příznaky syndromu vyhoření také do třech kategorií. A to do fyzické, na které se shodují s Bartošíková (2006) in Venglářová a Myšáková (2011). Druhou kategorií je stejně jako u předchozích autorů psychická, která je doplněna ještě o body jako jsou možné projevy zlosti a hněvu, pocit smutku, u pracovníka může dojít až k depresím, pracovník je často nedůvěřivý k ostatním a vztahovačný. Třetí kategorie se od autorů Bartošíková (2006) in Venglářová a Myšáková (2011) liší úplně, a to jsou pracovní příznaky. Sem spadá přesvědčení, že práce, kterou pracovník vykonává ,je zbytečná, ubývá veškerý zájem o informace či témata, které se týkají profese, odsuzování a stěžování si na instituci, ve které pracovník pracuje. Dále sem spadají také pracovní postupy, které pracovník vykonává, jsou často jednotvárné, opakují se. Pracovník se cítí jako postradatelný a bezcenný, s tím souvisí také to, že pracovník se cítí být málo oceňovaný, na rozdíl od ostatních.

Matoušek (2013) doplňuje ještě předchozí autory tím, že hlavní podmínkou vzniku syndromu vyhoření jsou pracovní podmínky a dané pracoviště. Uvádí, že pracoviště přispívá tím, se věnuje málo pozornosti personálu a jeho potřebám, nově přichozí pracovníci nejsou pořádně zaučeni

a zacvičení odborným personálem. Pracoviště, které nemá vypracované plány osobního rozvoje a nedochází zde k supervizím. Pracovník se nemá komu svěřit se svým složitým případem a nemá mu ani kdo poradit, jak případ vyřešit. Nadále jsou to pracoviště, kde vládne mezi pracovníky rivalita a pracoviště s nadměrnou kontrolou chování jak pracovníků, tak i uživatelů služby.

4.3.2. Fáze syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření není chvilková záležitost a nevyvine se ze dne na den. U každého pracovníka je individuální, za jak dlouhou dobu syndrom vypukne. Proto syndrom vyhoření rozdělujeme do několika fází (Pešek a Praško, 2016)

Autoři Ptáče a Čeledová (2011), Pešek a Praško (2016), Venglářová a Myšáková (2011) se shodují na pětistupňové škále syndromu vyhoření.

1. Nadšení – pracovník je velmi nadšený do své práce hned při nástupu na danou pozici. Problém je v tom, že pracovník je až moc idealistický. Svě ideály nevidí, pouze práci, ale má zkraslené představy také o svých kolezích, o organizaci, ale i o svých budoucích uživatelích. Svě pracovní nasazení přeceňuje, horlivě se snaží pomáhat. V práci bývá často i mimo svou pracovní dobu.

2. Stagnace – nastává střet mezi ideály pracovníka a realitou. Pracovník zjišťuje, že jeho ideály a cíle, které si dal, jsou velmi odlišné od skutečných podmínek v práci. Pracovník začíná ve své snaze a úsilí polevovat a začíná hledat takovou práci, která se nejeví jako moc náročná. Vyhledává spíše jednodušší případy, zaměřuje se na sebe, na svůj pracovní postup a mimopracovní náplň.

3. Frustrace – v této fázi zajímá pracovníka pouze jeho práce. Neprojevuje žádný zájem o mimopracovní aktivity s kolegy a ani v pracovním kolektivu se moc nezapojuje. Pracovník v této fázi by se měl pozastavit nad

svým chováním a postoji vůči práci a změnit je. Pokud se tak nestane, nastává další z fází vyhoření, kterou můžeme označit jako obrannou.

4. Apatie – nastává stav, kdy pracovník bere svou práci pouze jako prostředek pro vydělání peněz. Soustavně se práci vyhýbá, nechce začínat nové a už vůbec ne komplikované případy. Pracovník se začíná uzavírat do sebe. Je velmi šťastný, když svou práci může přehodit na jiného kolegu nebo se jí úplně vyhnout. Například, když se uživatel nedostaví na konzultaci. Nerad se baví o pracovních tématech a vyhýbá se jim. Vyhýbá se také samotné práci. Je často nemocný nebo si bere volno. Jeho stav se může projevat i v psychosomatice. Nejčastěji to jsou bolesti hlavy a častá únava.

5. Vyhoření – Jedná se o stav, kdy je sociální pracovník zcela psychicky vyčerpaný. Může docházet až ke stavům deprese. Pracovník je pro svou práci nepoužitelný. Proto buď odchází z práce a hledá si jiné zaměstnání nebo zůstává v dosavadní práci a skáče mezi různými pozicemi. Naprosto se distancuje od jakýchkoli pracovních povinností. Vyhořelý sociální pracovník by měl přehodnotit své postoje a nejlépe absolvovat vybranou terapii.

4.3.3. Důsledky a prevence syndromu vyhoření

Pešek a Praško (2016) jmenují důsledky, například je vysoká absence v práci. S tím je také spojená vyšší nemocnost u pracovníka a z toho vyplývající nepokoje na pracovišti. Dalším důsledkem je nižší pracovní výkonnost, špatné vztahy s ostatními kolegy, které mohou vyústit až v konflikt. V pracovním kolektivu se moc nezdržuje, spíše je sám a utápí se ve svých špatných až depresivních pocitech. Tuto špatnou náladu často přenáší na ostatní kolegy. Samotným kontaktům s uživatelem se pracovník co nejvíce vyhýbá. Také se to projevuje i na osobním životě pracovníka, kde je častý nárůst konfliktů, či řešení problémů návykovými látkami.

Další, kdo vyjmenoval důsledky syndromu vyhoření je Tošner a Tošnerová (2002) in Ptáče a Čeledová (2011). Autoři rozdělili důsledky do třech kategorií. Prvním jsou tělesné dopady. Sem patří nespavost, nechutenství, snížená funkce imunitního systému, častá únava a dochází i k hypertenzi. Druhou kategorií jsou psychické dopady, které rozdělují ještě na kognitivní a emocionální rovinu. V kognitivní rovině se shodují s potížemi v pracovním kolektivu s Pešek a Praško (2016). Na rozdíl od nich ještě dodávají zavrhuující postoje k sobě samém, negaci a vlivy, které na pracovníka negativně působí, přicházejí z celého okolí, společnosti i života samotného. Dále doplňují bod, že útekem od reality je pro pracovníka jeho fantazie. Druhá rovina je emocionální, kde nastávají pocity znechucení, nespokojenosti. Agresivní jednání, pocity méněcennosti, nerudnost a skleslost. Třetí kategorií jsou sociální vztahy. Tato kategorie se shoduje s předešlými body od autorů Pešek a Praško (2016). S doplněním jednoho bodu, a tím je nepřipravenost v práci i v pracovním procesu. Což znemožňuje správný výkon práce při kontaktu s uživatelem.

Venglářová a Myšáková (2011) shrnuly prevenci do jedenácti bodů. Některé body pouze vyjmenují, protože se jim budu věnovat v další kapitole své práce. Prvním bodem je adaptační praxe (uvědomění si rizik, která jsou spojena s povoláním sociálního pracovníka ještě před nástupem do praxe). Druhým bodem je péče o sebe (mít rád sám sebe). Třetím bodem je pomoc tam, kde vaše síly nestačí (stanovení osobních hranic). Za čtvrté jsou to mezilidské vztahy. Pátým bodem jsou osvědčení zaměstnavatelé (podpora ze strany zaměstnavatele, či nadřízených, postačí pochvala či zorganizování meetingu). Za šesté je to sebepoznávání a sebehodnocení, dalším bodem, tedy sedmým je supervize. Osmým bodem je osobní život, přátelé a koníčky (nezapomínat na osobní život, koníčky a přátele, pokud ně doby pracovníci zapomínají, postupem času od nich upouští a ztrácí je). Devátým bodem je, že práce patří

do práce, dalším bodem je dobrá tělesná kondice a posledním bodem, tedy jedenáctým, jsou individuální potřeby každého člověka.

Prevenici syndromu vyhoření lze také popsat pomocí zásad, jako je rovnováha mezi prací a odpočinkem, stanovení denního harmonogramu a k tomu přidat snahu o zdravý styl života, Ptáče a Čeledová (2011).

5. Prevence možných dopadů na sociálního pracovníka

Pro sociálního pracovníka je velmi důležité aby měl možnost prevence proti jevům, kterého ho nejvíce ohrožují. Potíže, se kterými se pracovník nejčastěji setkává, jsou popsány v předešlé kapitole. V této kapitole se zaměřím na prevence těchto jevů, které by sociální pracovník mohl využívat nejčastěji.

5.1. Supervize

„Supervize je systemická odborně vedená reflexivní interakce lidí směřující k prohloubení kvality práce v určité pracovní oblasti. Je uskutečňována na bázi kontaktu mezi zadavateli supervize, supervizorem a účastníky supervize a z něj se odvíjejícího pracovního spojení. Zaměřuje se na konkrétní možnosti vyladění pracovních postojů, postupů a vztahů s realizací profesních hodnot a cílů v pracovní situaci“ (Encyklopedie sociální práce, 2012 in Matoušek, 2013).

Jedna z jednodušších definic supervize popisuje supervizi jako jednu z forem setkávání se s kolegy. Setkání má za cíl sdílení zážitků, zkušeností, které vyplývají z práce s uživateli. Na setkání je možné přednést daný problematický případ, či dát průchod emocím vyplývajícím ze složitého případu. Po popsání dané situace jednoho z pracovníků se ostatní členové skupiny snaží vnést do daného případu svůj pohled a vkládají nápady, jak by se daný problém mohl vyřešit. Supervize má vést pracovníky k podpoře pracovního růstu (Venglářová, 2011).

Kopřiva (1997) vidí úlohu supervize v sociální práci jako kontrolní a řídicí činnosti, nejčastěji to platí, pokud je supervizor zaměstnancem dané organizace. Jeho hlavním úkolem by mělo být pomáhat zaměstnancům. Sem spadají jednotlivé problémy mezi pracovníkem a uživatelem, se kterými se pracovník setkává každý den. Dále sem také spadají problémy, které mohou nastat mezi pracovníky organizace. Supervizor, ale může řešit i vztahy mezi

zaměstnancem a zaměstnavatelem. Cílem supervize je dle Kopřivy (1997) učení.

Další cíle supervize pro sociální práci jsou:

1. Pracovník by se měl učit a rozvíjet nové pracovní metody, které se týkají terapeutické činnosti, emocí uživatele a napomáhání stanovení cílů.
2. Naučit se a přijímat kritické myšlení, které napomáhá k lepšímu chápání situace uživatele.
3. Pracovník by se měl snažit rozvíjet své schopnosti a dovednosti k tomu, aby získané teoretické poznatky uměl převádět do praxe.
4. Pracovník by si měl sám umět určit, vytyčit směr cesty a dané cíle, které by měl naplňovat samostatně.
5. Svě schopnosti by měl pracovník obohacovat díky flexibilitě, iniciativě a zkušenostem získaným ze svého povolání.
6. Rozvoj komunikace. Sociální pracovník by měl zlepšovat své schopnosti komunikace, koordinace a mít zájem o uživatele.
7. Přispívání k vytvoření nových mezilidských vztahů, které jsou funkční.
8. Do cílů také spadá administrativa, cílem by mělo být zrychlování a efektivita v administrativě.
9. Sebehodnocení (Maroon, 2012).

5.1.1. Funkce a formy supervize

Venglářová (2011) rozděluje funkce supervize do třech kategorií.

Rozděluje je na vzdělávací funkci, podpůrnou a řídící. První je vzdělávací funkce, která má být naplněna tím, že sociální pracovník rozvíjí své schopnosti učení a přijímá nové vědomosti. V této funkci se také pracovník snaží porozumět situaci uživatele a hledat, jak s ním pracovat.

Druhá funkce je podpůrná. Tato funkce vyplývá již z názvu. Supervizor se snaží sociálního pracovníka podporovat. Napomáhá mu k tomu, aby se po psychické stránce cítil lépe v práci, a tím se zlepšila jeho efektivita práce Venglářová (2011). Podpůrná supervize také slouží k tomu, aby sociální pracovník měl možnost uvolnit své emoce v napjatých nebo stresových situacích, se kterými se v práci setkává. Sociální pracovník se může setkávat s následujícími stresovými situacemi.

1. Sociální pracovník, (zejména na orgánu sociálně-právně ochrany dětí) je hlavně administrativní pracovník. Tím jsou na pracovníka kladeny velké nároky ze strany systému a u pracovníka může vzniknout konflikt mezi jeho profesionalitou a nastavením systému.
2. Práce sociálního pracovníka je celoživotní proces učení. Pracovník tedy neustále zjišťuje nové postupy, směrnice, přístupy atd., které ho mohou vykoledit. Sociálního pracovníka vykoledí to, že se konečně naučil používat nový postup a přijde další nový postup, který neovládá.
3. Pracovník je ze strany uživatelů neustále vystavovaný negativním nebo agresivním emocím, se kterými uživatel přichází. Pokud je uživatel agresivní, může dojít nejenom k psychickému, ale i fyzickému ohrožení pracovníka. Nastává také rozpor v řešení situace uživatele. Uživatel chce svou situaci řešit jinak, než by si představoval pracovník, a tím může vzniknout konflikt.
4. Plnění náročných úkolů a situací. Může to být například řešení uživatelské situace, propast mezi uživatelem a společností, sjednané schůzky, na které se uživatel nedostaví, problém s komunikací s ostatními organizacemi.

5. Problematický vztah může také nastat mezi supervizorem a pracovníkem. Tento vztah může mít velkou intenzitu a může být velmi osobní co se týče citového vztahu mezi nimi.
6. Jak už bylo mnohokrát řečeno, sociální pracovník často řeší složité případy. Nezdravé vyřešení těchto případů mohou vést k pocitům osobního selhání pracovníka. Pracovníka mohou začít doprovázet pocity úzkosti, viny nebo zklamání (Maroon, 2012).

Třetí funkce supervize je řídicí. Dalo by se také říct, že je to kontrolní činnost. Sociální pracovník nese zodpovědnost za svou vykonanou práci, ale supervizor může tyto výsledky kontrolovat a tím zlepšit kvalitu práce. U vyhořelého sociálního pracovníka tato funkce funguje pro včasné zachycení situace a následně její řešení. Tato funkce má sociálního pracovníka reflektovat a pomoci mu k lepší motivaci (Venglářová, 2011).

Maroon (2012) rozděluje funkce supervize do čtyř kategorií. Tyto kategorie se obsahově shodují s Venglářovou (2011), ale dále jí Maroon (2012) doplňuje funkcí administrativní a několika body, názvy funkcí má odlišné. Maroon (2012) má funkci pedagogickou, administrativní, podpůrnou, která se shoduje s Venglářovou (2011) a evaluativní.

Formy supervize se dělí do dvou základních kategorií. První je individuální a druhá skupinová (Kopřiva, 1997). Venglářová (2011) doplňuje Kopřivu (1997) ještě o formu týmovou.

Individuální forma probíhá pouze mezi sociálním pracovníkem a supervizorem. Dle mého výzkumu, který jsem prováděla na orgánu sociálně-právní ochrany dětí, se tato forma supervize vůbec nepoužívá. Druhou formou supervize je skupinová. Probíhá pracovníků v podobném nebo stejném oboru, s podobnou cílovou skupinou. Poslední je týmová forma supervize. Zde se setkává skupina spolupracovníků, kteří sdílí své případy a zkušenosti Venglářová (2011).

Matoušek (2013) rozlišuje také tři formy supervize. Na rozdíl od předešlých dvou autorů Kopřivy (1997) a Venglářové (2011), se formy supervize zcela odlišují.

První forma je vzdělávací supervize. Tato forma je nejčastěji směřována na studenty sociální práce, na nové zaměstnance instituce. Supervizor vyslechne příběh daného pracovníka, či studenta. Potom společně vyhodnocují danou situaci a poučují se z daných chyb a přispívají svými zkušenostmi. Vzdělávací forma supervize má za úkol reflektovat jeho situaci a dávat mu zpětnou vazbu, která napomůže k zlepšení kompetencí pracovníka.

Druhou formou je interní supervize. V této formě je nejčastěji supervizor zaměstnancem dané organizace. Je to většinou pracovník organizace, který se postupem času na místo supervizora vypracoval. Tato funkce má pomoci při zkvalitňování péče a podmínek pro uživatele.

Třetí formou supervize je externí. Supervizor je externí pracovník, který dochází do zařízení. Tato supervize je většinou poskytována skupině kolegů. Supervizor čerpá pouze z informací, které mu pracovníci organizace řeknou. Tím nemůže on sám zajistit zlepšování kvality služeb.

5.1.2. Balintovská skupina

Tuto systemickou formu supervize vynalezl na základě své praktické zkušenosti Michael Balint. Díky medicíně, kterou vystudoval, mohl z praxe vyzorovat, že je důležité ne jenom vyléčit pacienta z nemoci, ale také je potřeba se zaobírat člověkem jako celkem (Matoušek, 2008).

Je to skupina pracovníků, která přichází se svým určitým problémem. Problém se většinou týká dané práce s určitým uživatelem. Jeden člen skupiny je vybrán a ten potom vypráví svůj případ, se kterým by chtěl pomoci. Pracovník často potřebuje zhodnotit situaci, jak s uživatelem jednal, jak s ním komunikoval a kam vede jejich společná spolupráce (Kopřiva, 2006).

Skupina se nejčastěji skládá ze šesti až dvanácti osob. Struktura balintovské skupiny je jasně daná pěti fázemi. Případe, kterým se bude skupina při zasedání zabývat, je demokraticky vybrán (Matoušek, 2008). Supervizor po celou dobu sezení komentuje dění ve skupině. Také má za úkol hlídat vyhrazený čas na daný případ. Supervizor má dále za úkol napomáhat a povzbuzovat členy skupiny. Může je různě chválit za dané postřehy, poznatky či náměty pro řešení případu. Supervizor může také vstupovat do diskuze mezi pracovníky, a to svými dotazy nebo vlastním doporučením (Pešek a Praško, 2016).

Balintovské skupiny se musí držet pěti fází, na kterých se shodují autoři Matoušek (2008), Kopřiva (2006), Havrdová (2008) a Venglářová (2011).

1. Fáze je Expozice případu. Pracovník, který byl vybrán skupinou, přednáší svou danou situaci s uživatelem. Pracovník popisuje, jak se případ, či komunikace s uživatelem odehrávala, jaké z toho měl pocity. Popisuje zde i svůj vztah s uživatelem. Pracovník by měl také skupině sdělit, co si představuje od spolupráce ve skupině a jaký konkrétní problém potřebuje vyřešit. Případ, který pracovník ostatním členům sděluje, je popisován pouze z paměti (pracovník by neměl mít u sebe složku uživatele), (Havrdová, 2008).
2. Fáze jsou Otázky. Ostatní pracovníci ze skupiny se vyptávají a doptávají na informace, které potřebují k tomu, aby se přiblížili co nejvíce dané situaci pracovníka. Jestliže vystupují v příběhu další účastníci, jako je například uživatelova rodina, doptávají se na reakce i těchto účastníků (Kopřiva, 2006).
3. Fáze je Fantazie. Ostatní členové skupiny se snaží vyjádřit, ukázat emoce, vztahy a city osoby, které se příběh týká. Snaží se tím napodobit situaci, ve které se uživatel mohl emočně nacházet a ukazují to zadavateli. Pracovník, který situaci vypráví, je pouhý

pozorovatel a pouze sleduje ostatní (Matoušek, 2008). Tato fáze se nazývá fantazií kvůli odlehčení těžké situace a pobídnutí pracovníků k tvořivosti (Kopřiva, 2006).

4. Fáze jsou praktické náměty k řešení. Pracovníci sdělují, jak by to řešili oni sami. Dávají pracovníkovi, který přednesl svůj problém, praktické rady a typy na to, jak by to sami pracovníci řešili. Zadavatel příběhu pouze naslouchá předloženým řešením (Havrdova, 2008).
5. Fáze je vyjádření protagonistů. Pracovník, který je zadavatelem situace, shrnuje předešlé doby. Jeho úkolem je přijmout a ocenit nové poznatky, které získal od kolegů. Dále je možné, aby pracovník vyzdvihl poznatky, které se mu nejvíce hodí k vyřešení situace s uživatelem. Pracovník také může zhodnotit to, co v první fázi od skupiny očekával, zdali bylo naplněno.

5.2. Zvládání stresu

Zde se musí rozlišovat, jak tento stres člověk zvládá. Do boje proti stresu může člověk zapojit vlastní osobnost. Každý člověk má určité vlastnosti, které mu mohou napomoci k tomu, jak se přirozeně vyrovnat se stresem. Dále existují styly a strategie, které člověk může využít při zvládání stresu. Posledním jsou techniky. Technikám, kterými lze zvládat stres, se může člověk sám přiučit a osvojit si je. S tímto rozdělením zvládání stresu, souhlasí autoři Kebza (2005), Křivohlavý (2009) a Výrost a Slaměník (2001).

5.2.1. Techniky pro zvládání stresu

Hošek (1999) rozděluje techniky pro zvládání stresu ještě na aktivní a pasivní. K aktivním technikám patří:

Agrese - Tato technika je velmi efektivní. Používá se při zvládnání vyhocených konfliktů a problémových situací. Uvolňování stresu formou agrese je určitý styl psychohygieny.

Upoutání pozornosti - Důsledkem zátěžové situace nebo stresu je postupné snižování sebevědomí. Upoutání pozornosti má mít za efekt, že člověk zpět nabyde své sebevědomí.

Identifikace - Identifikace také souvisí s posílením sebevědomí, a to formou ztotožnění. Člověk, který je ve stresové situaci, se svým vychloubáním a namyšleným chováním snaží zvýšit prestiž, která utrpěla při boji se stresem.

Kompenzace - Kompenzace za nevydařenou situaci. Člověk se snaží vyměnit negativní zkušenost za pozitivní a vydařenou. Dále kompenzací může člověk používat jako náhradu řešení situace, která se nevydařila. Kompenzace může být praktikována také formou volnočasových aktivit, které člověk má, tzv. koníčků. Tyto kompenzace jsou žádoucí na vyrovnání se se stresem, pokud nezasahují do patologií, jako jsou např. zajiďování stresu, užívání návykových látek a alkoholu, které k řešení nepřispívají.

Sublimace - Sublimace doplňuje kompenzaci. Je to nevědomá reakce, která se snaží přeměnit to, co bylo společensky nepřijatelné, na danou normu přijatou ve společnosti. Každý, kdo využívá formu kompenzace, nemusí zákonitě využít sublimace.

Racionalizace - Vysvětlení si daných motivů a činů ve stresové situaci. Člověk se tím zbaví „pocitu viny“ či „výčitek svědomí“. Především to odvrátí „trest“ za to, že člověk v dané stresové situaci selhal. Racionalizace patří k jedné z nejvyužívanějších technik pro zvládnání stresu.

Pasivní technikou jsou:

Izolace - Dá se také považovat za únik. Únik od problémů, stresových situací a podmětů, lidí. Lidé, kteří volí techniku izolace, jsou často osamocení. Samota má omezit střet s dalšími situacemi, které by mohly být stresující.

Nevýhodou izolace je ale horší schopnost se navrátit zpět do společenského života.

Denní snění - Jeden z dalších úniků. Tentokrát je to únik do fantazie, do jiné reality. Nejčastěji tento únik ze stresových situací využívají děti a dospívající. Představují si v hlavě různé scénáře daných situací. Z těchto vysněných situací vycházejí často velmi pozitivně, jako hrdinové a zachránci.

Únik do nemoci - Člověk hraje nemocného a oslabeného. To vede k tomu, že lidé v okolí mu chtějí co nejvíce ulehčit jeho trápení. Tím se také může vyhnout řešení zátěžové situace. Její řešení se může odsunout na později nebo zcela zanikne. Tuto techniku nejčastěji využívají děti, když se chtějí vyhnout školním povinnostem.

Regrese - Snížení schopností na nižší úroveň. Určité zpřimitivnění reakcí. Například dospělý, vyvinutý člověk se sníží svými schopnostmi a reakcemi na úroveň dospívajícího adolescenta. Technika regrese je většinou pobídnuta posttraumatickým zážitkem.

Popření – Nesnaží se nalézt řádné řešení. Zcela rezignuje na řešení jakýchkoliv problémů. Člověk se chová tak, že žádná stresová situace neexistuje, jako kdyby vůbec nebyla. To sice přináší krátkodobou úlevu danému člověku, problém ale stále zůstává a není vyřešen.

Stejně dělení technik má také autorka Bartůňková (2010). Také techniky dělí na aktivní a pasivní. S jediným rozdílem, a to, že autorka v aktivních technikách nezmiňuje racionalizaci.

Křivohlavý (2009) uvádí zcela jiné techniky, které nám pomáhají zvládat stres lépe. A těm je relaxace, kam patří meditace a imaginace, biologická zpětná vazba neboli biofeedback (*„možnost zpětné informace o tom, co se fyziologicky člověku děje“* Křivohlavý, 2009, str. 90) a náboženská víra.

Joshi (2007) uvádí také techniky zvládnání stresu, a těmi jsou fyzické cvičení, masáže, dechové cvičení, psychologické techniky a meditace.

Nesmíme také opomenout pana Sigmunda Freuda, který se jako jeden z prvních zabýval obrannými mechanismy. Popisuje deset základních obranných mechanismů. Později ho doplňuje jeho dcera A. Freud, která přidala některé další. Obranné mechanismy jsou např. vytěsnění, potlačení, regrese, projekce, introjekce, racionalizace, bagatelizace, sebeobviňující chování, odčinění, opačné postoje, reaktivní výtvoř, sociální izolace, identifikace s agresorem, vzdání se něčeho ve prospěch jiného (Paulík, 2010). Pokud Freuda srovnáme s ostatními autory, můžeme se domnívat, že většina autorů (viz. výše) čerpá právě od S. Freuda a A. Freud.

5.2.2. Strategie zvládání stresu

Z dané literatury lze chápat, že strategie zvládání stresu je tzv. coping. Podle S. Folkman (1986) in Paulík (2010, str. 79-80) je coping „*behaviorální, kognitivní nebo sociální odpovědi související s úsilím osoby eliminovat, zvládat či tolerovat vnitřní nebo vnější tlaky a tenze procházející z interakce osobnosti a prostředí*“.

R. S. Lazarus (1966) rozlišuje čtyři kategorie strategií. Tyto kategorie najdeme u autorů Výrost a Slaměník (2001) a Paulík (2010).

1. Útok na daný fenomén (noxa), pocit bezpečí,
2. Aktivity vlastní iniciativy, které posilují schopnosti jedince vyrovnat se s noxou a další zdokonalování boje s ní,
3. Vyhnutí se noxám, které mohou způsobit pocit strachu,
4. Apatie doprovázená pocitem beznaděje, depresiemi a bezmocí.

Autor Hošek (1999) dělí strategie na aktivní a pasivní. Stejně jako dělí techniky pro zvládání stresu. Aktivní strategie má podle něho naplňovat tyto kroky:

1. diagnóza situace (člověk nasbírá veškeré informace, které může o situaci získat, o jeho stresoru, jeho stavu a jaké mohou být dopady),
2. mobilizace rezerv (sem patří vlastní obranyschopnost člověka, jeho motivace k boji, zvládání emocí, především těch negativních, věci a lidi, o které se člověk může při řešení opřít, například rodina),
3. plánování boje (stanovení cílů, naplánování toho, co člověk může zvládnout a vyvarovat se činnostem, které nezvládne, naplánování si jednotlivých kroků, které dovedou člověka k cíli),
4. realizace (snaha vyhnout se škodlivým látkám, jako je například řešení situace alkoholem, vlastní snaha řešení a protiútok, který může být formou terapie),
5. výdrž.

Pasivní strategie by měla dodržovat kroky, jako je vyčkávání, lhostejnost, rezignace a odepsanost. Tento proces může být nekončící.

G. Prystava (1981) in Paulík (2010) pro lepší pochopení zvládání vymezila čtyři pojmy. Prvním je zvládání schopností, což je bráno jako soubor schopností, které jako první bojují se zátěží. Druhým je zvládání zdrojů, takových jako jsou osobní vlastnosti jedince, které zrovna využívá, a prostředí, ve kterém se nachází, které mu pomáhá se vypořádat se zátěží. Za třetí je to zvládání procesů, přichází v moment, kdy jedinec začíná vnímat stres na svém těle. Čtvrtým jsou strategie, to jsou charakteristiky chování, pocitů a znalosti, které pomáhají člověku se lépe vyrovnat a přizpůsobit se zátěži.

Venglářová (2011) rozděluje strategie pro zvládání stresu na dva postupy. První jsou postupy zaměřené na řešení, či odstranění problému. V těchto postupech jde o to, že člověk začne vyvíjet vlastní iniciativu a aktivity, které ho dovedou k odstranění zátěžové situace. Patří sem například najít

informace a zdroje zátěžové situace, dále vyhledávat možnosti řešení, naplánovat si harmonogram plnění atd.

Druhým postupem je zaměření se na emoce a jejich zvládnutí. Jde o postupy, které mají uklidnit emoční stránku jedince. V dospělosti jsou tyto strategie využívány nejčastěji formou relaxací. Různé relaxační techniky mají především za úkol udržet psychickou rovnováhu jedince.

5.3. Psychohygienu

Nejdříve vymezením pojem zdraví. Podle Světové zdravotnické organizace in Vašina (2009, str. 5) je „*zdraví stav naprosté tělesné, duševní a sociální pohody*“. S touto definicí zdraví je v rozporu například autor Křivohlavý, který se domnívá, že nelze definovat jednou větou, co znamená zdraví. Pro něho je to komplex mnoha slov, které mají vlastní definici a nelze je dát dohromady (Křivohlavý, 2003).

Křivohlavý (2003, str. 27) využívá například definici od D. Seedhouse, jak se zamyslet nad zdravím. „*Zdraví je slovo, které se v běžné mluvě užívá v přerůzném významu. Proto je třeba snažit se pochopit ideu, která tvoří jádro tohoto pojmu a je – třeba i jen skrytě – nedílnou součástí různých významů tohoto slova.*“

Na konci 20. století vznikl také samostatný obor psychologie, který se nazývá Psychologie zdraví. Psychologie zdraví se zaměřuje na jedince, kteří jsou převážně v psychické pohodě a zaměřuje se spíše na prevenci jevů, které by mohli člověku způsobit psychický problém (Křivohlavý, 2003).

Nyní už se dostávám k pojmu duševní zdraví a tedy i k duševní hygieně. Duševním zdravím můžeme chápat chování jedince, které vyúsťuje v pozitivní fungování jedince. Toto pozitivní fungování jedince často vede k pozitivnímu navazování vztahů jedince s okolím. Také se dokáže vypořádat se svými

negativními zkušenostmi tím, že po vyřešení situace zůstane harmonicky vyrovnaný (Vašina, 2009).

Duševní hygienu můžeme charakterizovat jako optimální stav jedince, při kterém pečuje o funkčnost psychického zdraví. Je to schopnost člověka umět řešit standardní i zátěžové situace a přitom udržovat neustálou rovnováhu duševní pohody. Nadále se jedinec také může učit a zdokonalovat v tom, jak bude na dané situace reagovat. Jedná se také o preventivní činnosti, jak lépe zvládat zátěžové situace (Křivohlavý, 2003).

5.3.1. Sebepoznání

Sebepoznání můžeme charakterizovat jako soubor myšlenek a hodnocení, které si sám člověk vymezí (Blatný, 2010 in Kelnarová, 2014).

Vágnerová (2010) bere sebepojetí jako „*odraz poznání a vyjádření toho, co o sobě člověk ví, co si o sobě myslí a jak se hodnotí*“. Dále poukazuje na to, že je to celková struktura člověka, která má různé funkce (Vágnerová, 2010).

V sebepoznání nacházíme tři struktury, a to jsou kognitivní (vlastní představy o sobě), afektivní (zde se jedná o emoce, které se nám ukazují skrze sebedůvěru a sebeúctu) a volná (sebeuplatnění a sebeprosazení), (Kelnarová, 2014).

Stresové situace vznikají právě špatným vyhodnocením sebe sama. S tím jsou potom spojeny špatně vyhodnocené závěry, které si člověk sám stanoví. U sociálních pracovníků to může být často přehodnocení svých schopností a pracovních dovedností. To později může vést k selhání či zklamání pracovníka, který díky svému mylnému vyhodnocení nesplnil úkol. Opačný jev je, když pracovník své schopnosti podceňuje a tím nastává snížení schopností pracovníka a plnění úkolu (nejčastěji se plnění úkolů vyhýbá). To vše je způsobeno chybným sebehodnocením (Paulík, 2010).

Míček (1976) in Křivohlavý (2003) uvádí metody pro správně dosažené sebehodnocení. První metodou je vědomí toho, co vlastně dělám a jaké to na mě má dopady. Druhá metoda je sebereflexe, kterou se budu zabývat v další podkapitole. Další metodou je vedení si vlastního deníku, kam je možné zapisovat každodenní situace, problémy života, to může být doplněno písemným výsledkem dané reakce na situaci. Využití metod volných asociací a introspekce, které může být zaměřeno i na emoční stránku prožívání. Poslední metodou, kterou autor uvádí je podělení se s vlastními poznatky o sobě se svým blízkým okolím a sledování jejich reakce.

5.3.2. Sebehodnocení

„Z kognitivního hlediska jde o ocenění vlastních kompetencí a kvalit, z emočního hlediska jde o vztah k sobě a míru přijetí sebe sama“ (Vágnerová, 2010, str. 306). Jde o to, jak sám člověk sebe vidí, jak je se sebou spokojený. Dále se jedná o to, jaké člověk vidí na sobě pozitivní a negativní stránky své osobnosti. Zda při jeho hodnocení převažuje negativní nebo pozitivní vnímání těchto stránek (Vágnerová, 2010).

Smékal (2009, str. 535) definuje sebehodnocení jako jednu z hlavních složek jáství. *„Pokud jím cítíme a prožíváme stav, že posuzujeme a oceňujeme vlastní já“*.

Do sebehodnocení patří individuální dovednosti a vlastnosti člověka. U sebehodnocení velmi záleží na těchto dvou složkách osobnosti, které doplňují ještě vlastní a osobité zkušenosti získané ze života. Samozřejmě celé sebehodnocení záleží na individualitě člověka. Každý člověk vidí stejné situace, či zkušenosti jinak, i se s nimi jinak vypořádává. Takže u sebehodnocení záleží na dané osobě, jak se v dané situaci cítila a jestli byla svou situací spokojena (Vágnerová. 2010).

K sebehodnocení také náleží množství dalších stránek osobnosti, které patří k hodnocení. Je to například sebeúcta, která se vyznačuje hlavně oceněním sama sebe. Dále tu je také sebeakceptace, sebekritičnost, arogance atd. (Smékal, 2009).

Jeden z dalších termínů, který se vyskytuje pod pojmem sebehodnocení je sebereflexe, která je pro výkon práce sociálního pracovníka velmi důležitou součástí. Sebereflexe je popisována na bázi analýzy. Člověk na sobě důkladně pozoruje vnitřní i vnější projevy, které později důkladně a soustředěně analyzuje a vyhodnocuje (Paulík, 2010).

Z psychologického hlediska vidíme sebereflexi, jako zkoumání vědomí a vlastností. Zkoumání obsahů, jak reagují na určité jevy dané situace a vyhodnocují spokojenost vlastního já (Smékal, 2009).

6. Výzkumné šetření

V této kapitole se budu věnovat svému výzkumu, který jsem uskutečnila se sociálními pracovníky na orgánu sociálně-právní ochrany dětí. V celé své diplomové práci se zaměřuji hlavně na sociální pracovníky a ani v rozhovorech tomu není jinak. V této části práce se zaměřím na cíl, metody, úkoly a nakonec přidám vyhodnocení a závěr výzkumu.

6.1. Cíl výzkumného šetření

Jak již bylo zmiňováno v úvodu mé práce, zaměřuji se hlavně na sociálního pracovníka. Dala jsem si za cíl zjistit, jak pracovníci OSPOD vnímají svou práci. Dále bude mým cílem zjistit, jak se vyrovnávají s danou zátěží, která vyplývá z jejich povolání. Pro svůj výzkum jsem si vybrala pracovníky orgánu sociálně právní ochrany dětí v Roudnici nad Labem. Zde jsem také absolvovala mnoho hodin praxe i pracovních zkušeností, takže navázání kontaktu s pracovníky bylo jednodušší.

Jako výzkumnou metodu jsem zvolila kvalitativní formu, a to pomocí polostrukturovaného rozhovoru, protože se zaměřuji hlavně na subjektivní pocity pracovníků a jejich vnímání své práce. Odpovědi sociálních pracovníků tedy budou založeny hlavně na jejich subjektivním názoru a subjektivním pohledu na jejich pracovní zkušenosti a na jejich pocitech.

6.2. Metody šetření

Pro svou diplomovou práci jsem zvolila metodu kvalitativního výzkumu. Technika, kterou jsem využívala pro získání dat, je polostrukturovaný rozhovor. Rozhovory jsem prováděla dle časového harmonogramu pracovníků. Data se mi povedlo získat během jednoho dne. Rozhovory s pracovníky jsem nahrávala a později přepisovala. Každý z pracovníků s tímto způsobem nahrávání a zpracování rozhovorů souhlasil.

Rozhovor byl prováděn v samostatné místnosti na orgánu sociálně-právní ochrany dětí, kde jsou také prováděny i rozhovory mezi pracovníky a uživateli služby. V této místnosti jsou často vedeny rozhovory s dětmi. Většina rozhovorů proběhla v přátelském, či pozitivně naladěném duchu.

Rozhovory se mi povedlo uskutečnit s pěti pracovníky, kteří byli ochotni mi poskytnout své mnohdy nelehké a osobní odpovědi a hlavně si na mě vyhradit svůj čas, kterého mnoho pracovníků nemá nazbyt.

Dále si můžeme přiblížit, co vůbec taková kvalitativní metoda je a co obnáší. Dle Creswell in Hendl (2016, str. 46) *„Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradičních zkoumáních daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“*

6.3. Úkoly

Pro výzkum bylo potřebné si stanovit úkoly. Úkoly jsem stanovovala z rozhovorů se sociálními pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí v Roudnici nad Labem. Úkolů, které vyplývají z rozhovorů s pracovníky jsem si stanovila šest.

- 1. úkol** – Zjistit, jak by měla vypadat činnost pracovníků, aby se jim nejlépe vykonávala.
- 2. úkol** – Jaký mají pohled pracovníci na to, v jaké míře je jich povolání posláním.
- 3. úkol** – Zjistit, jaké množství pracovních povinností je optimální při výkonu práce, a jestli je vykonávané množství povinností zvladatelné.
- 4. úkol** – Zjistit, jaké mají pracovníci možnosti nebo vlastní mechanismy na to, aby se vyrovnat se stresem, který plyne z jejich práce.

5. **úkol** – Jakým způsobem pomáhá pracovníkům vyrovnat se se zátěží jejich zaměstnavatel.
6. **Úkol** – Zjistit, proč si pracovník vybral právě povolání sociálního pracovníka a zda má v tomto oboru i vzdělání?

6.4. Získaná data a jejich interpretace

Data, která jsem získala, mám od pěti pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí v Roudnici nad Labem. Rozhovory probíhali v „herničce“, což je samostatné a klidné místo daného OSPODU. Většinou zde pracovníci provádějí rozhovory s dětmi. Na tomto odboru pracuje celkem sedm pracovníků, z nichž jeden pracovník je vedoucí OSPODU. Pět z nich si na mě a mé rozhovory vyhradilo čas. Rozhovory s pracovníky se mi povedlo uskutečnit během jednoho dne. Délka trvání rozhovorů byla průměrně deset minut. Všechny otázky, které jsem pokládala, byly otevřené.

Otázka č. 1. Jak by měla vypadat vaše práce, abyste ji mohl / a vykonávat úspěšně, či efektivně?

Záměrem této otázky bylo zjistit, jak sami pracovníci vidí svou práci. Jak by jejich práce měla vypadat, aby ji mohli vykonávat v neoptimálnějších podmínkách.

Pracovník č. 1 – *„Základem efektivity je spolupráce s rodinami. Důležité je, aby rodina chtěla spolupracovat a chtěla dojít k nějakému cíli. Od toho se pak odvíjí doba spolupráce.“*

Pracovník č. 2 – *„Aby ta práce byla smysluplná, musí druhá strana chtít spolupracovat. Ohledně administrativy, kdyby jí ubylo, práce by potom byla efektivnější. Myslím si, že více píšu, než pracuji s klienty“.*

Pracovník č. 3 – *„Je důležité, aby spolupracovali, aby plnili nějaké povinnosti. Když se na něčem domluvíme, uděláme nějaký individuální plán, tak aby se snažili ho naplnit, protože to je základ naší práce.“*

Pracovník č. 4 – *„Aby to bylo úspěšné a efektivní, tak je důležitá spolupráce s neziskovými organizacemi nebo lékaři, kteří nám pomáhají předávat informace. Také rodiče, aby spolupracovali a pak dostatek času na šetření“.*

Pracovník č. 5 – *„Práce může vypadat stejně, ale s menším počtem klientů, s menším počtem rodin. Pak to bude všechno, jak má být. Práce je potom hrozně v kvapu, pak se člověk stále honí, a není to v klidu.“*

Tato otázka nám ukázala, že pro všechny, krom jednoho pracovníka, je důležitá spolupráce. Spolupráce by měla být hlavně s rodinou. Ale také se v odpovědích objevila spolupráce s multidisciplinárním týmem. Dva pracovníci uvedli, že práci je možné vykonávat efektivně pouze za podmínek, kdy bude méně rodin (spisů), se kterými jednotliví pracovníci pracují.

Otázka č. 2. V jaké míře je vaše povolání posláním?

Vzhledem ke vzniku sociální práce, která pramení většinou z filantropické nebo charitativní činnosti, mě zajímalo, jak to cítí pracovníci dnes. To jaký mají pracovníci náhled (odpověď) na tuto otázku se také může promítat do fungování jejich práce a psychického stavu pracovníka.

Pracovník č. 1 – *„Myslím, že to je z nějakých čtyřiceti pěti procent procent posláním, s tím, že jsem chtěla pomáhat lidem. Ale je to vlastně obojí, svým způsobem.“*

Pracovník č. 2 – (Smích) *„Půl na půl. Když tu máte ty lidi, tak je to spíše to, že se snažíte pomáhat.“*

Pracovník č. 3 – (Smích) *„Pro mě to posláním tímto stylem není. Určitě by to mělo být lépe ohodnocené, protože je to velká zodpovědnost, takže by to asi*

někdo mohl trochu upravit, aby i těch lidí bylo víc, protože tuhle práci nechtějí lidé dělat. Takže asi je to jasné, že to poslání není.“

Pracovník č. 4 – *„Tak asi z velké části pro mě je to poslání, protože bez toho se takhle práce dělat nedá. Já jsem chtěla pracovat s lidmi, a to mě baví a kvůli tomu jsem šla i tento obor studovat.“*

Pracovník č. 5 – *„Tak asi padesát na padesát, bych řekla. Určitě je to poslání. Asi si neumím představit, že bych dělala jiný obor a samozřejmě je to z velké části i povolání, kterým se člověk živí. Takže půl na půl.“*

Z odpovědí, které mi pracovníci poskytli, se dá vyčíst, že kromě jednoho pracovníka, je to z části poslání a z části zaměstnání. Většina pracovníků dělí tyto dvě věci na skoro stejné části. Pro mnohé je to z poloviny poslání a z druhé půlky i povolání, které jim zajišťuje finanční odměnu. Jedna z pracovnic uvedla, že právě to finanční ohodnocení pracovníků je malé, to je důvod se, proč je toto povolání nepopulární.

Otázka č. 3 – Je pro vás vaše množství pracovních povinností snesitelné? Jaký je váš optimální počet povinností?

Touto otázkou jsem chtěla od pracovníků zjistit, jak moc je jejich práce náročná. Jak v časovém horizontu, tak i v množství povinností, které pracovník musí vykazovat. Dále jsem chtěla zjistit, jak pracovník tuto náplň zvládá.

Pracovník č. 1 – *„Hodně se to odvíjí od období, jaká zrovna je situace. Víc práce je v období na začátku roku, méně je třeba teď v období léta. Taková ta kapacita spisů je zhruba těch 30 spisů, jako permanentně, ale hrozně se to mění. Těch 30 spisů se dá zvládnout. Opravdu ale hodně záleží, o co se jedná a v některých případech je to hodně složité, takže dělám na jednom případě klidně celý týden, 14 dní. Tím pádem se pak všechno ostatní posune a pak jsme trochu ve skluzu. Asi tak (Smích).“*

Pracovník č. 2 – „Snesitelné je, ale ta administrativní práce je pro mě strašná. Ale ten počet klientů je snesitelný. Máme 40 spisů na pracovníka. Pokud by tam nebylo tolik té administrativní práce. Je to maximum, ale je to nereálné.“

Pracovník č. 3 – „Vlastně dobré je, že si sama organizuji tu práci, mám určité povinnosti, co musím udělat. Takže si musím naplánovat, kdy si koho pozvu, abych stihla napsat třeba nějakou zprávu, nebo kdy pojedu na nějaké šetření, do toho další administrativa. Já bych řekla, že vůbec ta moje pracovní náplň je pro mě snesitelná, to množství těch povinností, protože si to rozplánuji. Co se té administrativy týče, tak bych řekla, že jak jsme ta „mladá generace“, tak jsem na to zvyklá. Je to určitě zatěžující, jak na čas, tak sepsat to na ty všechny papíry, ale dá se to. Člověk musí umět psát všema deseti, aby to měl rychle napsané (Smích).“

Pracovník č. 4 – „No, to záleží na období, někdy se ta práce dost nakupí. Je hodně soudů, je potřeba udělat hodně šetření v rodinách. Pak zase nastávají období, kdy toho zase tolik není, ale dá se to víceméně rozložit. Co se týče administrativní činnosti, tak by jí mohlo být méně, je jí docela dost, ale dá se zvládnout.“

Pracovník č. 5 – „Je to snesitelné, jenom je tam ten problém, že těch rodin je hrozně moc. Když by měl člověk méně rodin, měl by více času a pak mohl dělat úplně všechny pracovní povinnosti, které mám. Jako dělám je stejně, ale jsem ve skluzu. Kdyby bylo méně rodin na každého pracovníka, nemuselo by to být tak rychlé. Někteří lidé potřebují na spoustu věcí víc času. Potřebují více času na to, aby sdělili svůj problém. Ale vzhledem k tomu, že mám po nich další čtyři lidi, musím to časově ohraničit. Už několik let tato práce na OSPODU obnáší větší míru administrativní práce než tu faktickou práci v terénu. Dříve to bývalo naopak nebo minimálně stejně. Dnes je bohužel dokumentace mnohem jiná, více členitá, nepřijde mi jednodušší a že by mi ulehčila práci. Spíše naopak. Takže si na 75 % připadám jako administrativní pracovník (Smích).“

Většina pracovníků tvrdila, že velmi záleží na období, které zrovna je. Od toho, se potom odvíjí množství jejich pracovních povinností. Také jsem si při rozhovorech všimla, že pracovníci, kteří zde pracují kratší dobu, jsou s administrativní činností docela smířeni. Také tvrdí, že je jí dost, ale počítají s takovou zátěží a jsou na ni připraveni. Samozřejmě také tvrdí to, že kdyby bylo méně administrativy, byly by podmínky pro práci optimálnější. Pracovníci, kteří už pracují na tomto OSPODU několik let, mohli porovnat rozdíl, jak to bylo dříve se současnou dobou. Tito pracovníci většinou popisují administrativní činnost jako velkou zátěž, pro ně i pro jejich uživatele. Jak zaznělo v odpovědi jednoho pracovníka. Někteří potřebují více času na vyřešení svého problému. Z odpovědí tedy vyplývá, že pracovní povinnosti jsou zvladatelné, ale za zhoršených podmínek a náporu na čas. To později může mít za následek, že pracovník si myslí, že svou práci nemůže vykonávat na 100 %.

Otázka č. 4 – Máte nějaké vyrovnávací mechanismy nebo pomůcky na vyrovnání se se stresem, který souvisí s vaší prací?

Otázkou jsem chtěla najít způsoby, jak se sami pracovníci se vyrovnávají se stresem, který může plynout z jejich práce. Chtěla jsem zjistit jejich osobní triky, jak ventilují emoce, jakým stylem se dokáží od práce oprostit a jestli je to vůbec možné.“

Pracovník č. 1 – *„Pro mě je tou úlevou fyzická zátěž, sport nebo prostě opravdu, jakoby vypnout. K tomu si člověk musí dojít sám. Ze začátku mi to také trvalo a nosila jsem si to domů. Jako pokaždé se to nepovede, to neříkám, ale člověk by se to měl naučit.“*

Pracovník č. 2 – (Smích) *„Já mám sport a netahám si to domů. Samozřejmě někdy to jde, někdy ne, ale u většiny případů si to neberu domů. Zavřu dveře a jdu dom.“*

Pracovník č. 3 – „*Je důležité nebrat si to domů, protože to opravdu nechcete. Ze začátku jsem občas furt přemýšlela nad tím a trápilo mě to a opravdu to k ničemu nevedlo, akorát se do toho ještě více člověk zamotal, takže jdu domů – vypustím. Pátek – vypustím. Ani v neděli si nevzpomenu, že bych jako přemýšlela nad tím, co mě čeká v práci.*“

Pracovník č. 4 – „*Tak asi nějaké volnočasové aktivity po práci. Ráda sportuji, chodím do přírody, nebo se o tom pobavit třeba s kolegy, kteří pracují jinde. Tak nějak si sdílet ty zkušenosti, informace.*“

Pracovník č. 5 – „*Jak ho ventiluju? To musí někde jít, jinak bych se tedy zbláznila (Smích). Jsou to práce na baráku, je to rodina a bez přátel a společných chvil s nimi by to nešlo. Aniž by člověk získával zážitky někde jinde, tak by to asi ani nešlo. Za tu kariéru přijdou případy, které vás potrápí i doma. Ale nesmí to být pravidlem. Může se stát, že člověk má potom zamotaný případ, kdy myslí na to dítě, ale není to, že by si to člověk každý den tahal domů.*“

Zde se v odpovědích často objevuje spojení „netahat si to domů“. Také, ale všichni pracovníci tvrdí, že to, aby nechali práci za sebou a užívali si volna, museli k tomu dojít až časem a zkušeností. Popisují, že si to nechtějí tahat domů. Dle odpovědí i zkušeným pracovníkům občas některé případy zamotají hlavu. Jedna z pracovníků dokonce uvedla, že zcela nepomáhá to, neustále nad případem přemýšlet, ba naopak více to ztěžuje práci. Také někteří pracovníci svůj stres ventilují fyzickou námahou či odpočinkem. Dále také alespoň dva pracovníci uvedli, že to musí sdílet se svým okolím.

Otázka č. 5 – **Pomáhá vám váš zaměstnavatel se vyrovnat se stresem, který plyne z vaší práce. Můžete říct, jakým způsobem vám pomáhá?**

Pracovník č. 1 – „Máme možnost využití supervize, což není zcela to, co by nám nabízel zaměstnavatel. To co nám nabízí je spíše dvakrát do roka nějaký sportovní nebo kulturní nebo odlehčující program.“

Pracovník č. 2 – „Jsou tady supervize, které máme. A to je asi všechno. Potom takové ty „sedánky“, že když člověk neví, může to probrat s kolegy, ale jinak asi nic. Kolegyně říkala, že dělá zaměstnavatel dvakrát do roka sportovní den, takže to je asi nějaká forma relaxace. Ale spíše využívám ty supervize, a když neví, tak to probere s kolegy. I když pro ně nejsou ty supervize úplně optimální. Ale když potřebuji rozebrat případ, tak ho přednesu.“

Pracovník č. 3 – „My máme vlastně čtyři do roka supervize, což já беру jako nějaké vyrovnání se se stresem. Pokud potřebuji pomoc a nevím si rady, tak se zeptám kolegy, jdu za vedoucí a vlastně se snažíme najít nějaký ten postup, aby to bylo správně, abych z toho našla nějaké východisko. Pak zaměstnavatel vlastně pořádá dvakrát ročně sportovní den. Je to taky takový odpočinek a relax. Určitě tu hodně funguje to kolektivní řešení jednotlivých případů.“

Pracovník č. 4 – „Máme tady supervize, kde můžeme řešit nějaké problémy či těžké situace, ve kterých si nejsme jistí. Pak s kolegy, že to můžeme probrat, pomůžeme si vzájemně nebo i za vedoucí můžeme jít. Dále dostáváme flexi pasy.“

Pracovník č. 5 – (Smích) „Zaměstnavatel mi pomáhá v tom, že mi dává mzdu. Že mi v rámci benefitů dává flexi pasy každý rok, které potom mohu uplatnit na to, že si v rámci svého volného času mohu dopřát nějaký kulturní zážitek nebo si zaplatit nějakou permanentku. Jedna z povinností zaměstnavatele jsou supervize, pravidelně. Takže tam člověk ventiluje a dělá tam i případové supervize, tam mu pomáhají řešit složité případy, což je super. Dvakrát do roka dělá zaměstnavatel sportovní den, což je taky relax na úrovni teambuildingu, kde se mohou všichni sejít.“

Většina pracovníků bere jako pomoc od zaměstnavatele povinné supervize, které pracovníci absolvují. Dále pro ně také pořádá sportovní den, který má i za úkol zlepšit vztahy v kolektivu, zde je účast dobrovolná. Dále dostávají od svého zaměstnavatele flexi pasy, které berou pracovníci také jako výhodu. Nejvíce jsem se ale v odpovědích potkávala se spoluprací. Spolupráce, která probíhá mezi kolegy. Ze svých zkušeností mohu potvrdit, že kolektivní řešení problémové situace na tomto oddělení naprosto funguje. Pracovníci i tuto formu pomoci s případem vyhledávají nejčastěji.

Otázka č. 6 – Proč jste si vybrali zrovna povolání sociálního pracovníka. Máte v tomto oboru i vzdělání?

Cílem otázky bylo zjistit, co je vedlo k tomu stát se sociálním pracovníkem, vybrat si to jako své povolání. Dalším úkolem bylo zjistit, jestli si toto povolání vybrali už na základní škole, či jestli došli k tomuto zaměstnání až časem.

Pracovník č. 1 – *„Vybrala jsem si tento obor, protože jsem chtěla dělat s lidmi a chtěla jsem vlastně to, aby to mělo smysl pro jejich sociální rozvoj. Vybrala jsem si to už na základní škole. Takže mám střední i vysokou školu s dosaženým titulem bakalář v zaměření na sociální práci. Dále jsem absolvovala zkoušku odborné způsobilosti, která je povinná.“*

Pracovník č. 2 – *„Vybral jsem si to jako práci do začátku. Bylo to ze začátku dobré místo. Postupem času už mi přišlo, že to moc dobré místo není, jako preferenčně, a už bylo spíše něco, co mě baví, není to stereotyp. Když jsem s touto profesí začínal, tak jsem měl maturitu úplně v jiném oboru a pak jsem si musel dodělat vysokou a zkoušku odborné způsobilosti.“*

Pracovník č. 3 – *„Vzdělání v tomto oboru mám. Když jsem šla na vysokou školu, tak jsem pořádně ani ten obor nevěděla. Nevěděla jsem, co mě vlastně čeká, bylo to takové rozhodnutí „zkusím tohle a uvidím“. Víceméně, když mě*

potom čekaly nějaké praxe, tak mě to hodně bavilo, že opravdu se člověk dostal k těm sociálně slabým. To mi přišlo hodně naplňující a opravdu jsem si řekla, tak tohle bych chtěla dělat.

Pracovník č. 4 – *„Mám vystudovanou střední školu Evangelickou akademii, tak to nějak vyplynulo. Na tu školu jsem se nehlásila cíleně. Ale pak mě to začalo bavit a pokračovala jsem s tím na vysoké škole, protože mě bavila ta práce s lidmi. Mám vystudovaný obor Sociální práce na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy, bakalářský i magisterský titul.“*

Pracovník č. 5 – *„Vybrala jsem si to zaměstnání již v 16 letech, když jsem se tímto směrem zaměřovala už od samého začátku, to mě bavilo. Mám gymnázium a pak jsem si vybrala vyšší odbornou školu, zaměřenou tímto směrem, ale tenkrát jsem dělala titul Dis., protože v době, kdy jsem studovala vysokoškolský obor, sociální práce neexistovala. Sociální práce jako takový obor nebyl.“*

Z rozhovorů je vidět, že většina pracovníků si svým oborem byla jistá až na vysoké škole. Dva z pracovníků už si toto povolání vybrali na základní škole a pokračují v něm až dodnes. Jeden z pracovníků si dokonce dodělával vzdělání až po nástupu do zaměstnání. Všechny pracovníky k tomuto oboru přivedla pomoc a smysl. Pomoc a smysl pomáhat druhým lidem.

6.5. Plnění úkolů

Tyto úkoly byly zvoleny z rozhovorů, které jsem vedla s pracovníky o sociálně-právní ochranu dětí v Roudnici nad Labem. Cílem úkolů bylo zjistit základní informace pro naplnění cílů mé diplomové práce.

1. úkol – Zjistit, jak by měla vypadat práce pracovníků, aby se jim nejlépe vykonávala.

V prvním úkolu jsem zjišťovala, jak by práce měla vypadat, jak by si ji pracovníci sami představovali tak, aby se dala, co nejlépe a co nejefektivněji zvládat. Jak by měla vypadat jejich pracovní náplň, aby práce měla smysl. A naplňovala veškeré zájmy. Z toho úkolu vyplývají tyto odpovědi.:

Pracovník č. 1 – *„Základem efektivy je spolupráce s rodinami. Důležité je, aby rodina chtěla spolupracovat a chtěla dojít k nějakému cíli. Od toho se pak odvíjí ta doba spolupráce.“*

Pracovník č. 2 – *„Aby ta práce byla smysluplná, musí ta druhá strana chtít spolupracovat. Ohledně administrativy, kdyby jí ubylo, práce by potom byla efektivnější. Myslím si, že více píšu, než pracuji s klienty.“*

Pracovník č. 3 – *„Je důležité, aby spolupracovali, aby plnily nějaké povinnosti. Když se na něčem domluvíme, uděláme nějaký individuální plán, tak aby se snažili ho naplnit, protože to je základ naší práce.“*

Pracovník č. 4 – *„Aby to bylo úspěšné a efektivní, tak je důležitá spolupráce s neziskovými organizacemi nebo lékaři, kteří nám pomáhají předávat ty informace. Také rodiče, aby spolupracovali a pak dostatek času na šetření.“*

Pracovník č. 5 – *„Práce může vypadat stejně, ale s menším počtem klientů, s menším počtem rodin. Pak to bude všechno, jak má být. Práce je potom hrozně v kvapu, pak se člověk furt honí a není to v klidu.“*

Z odpovědí, které jsem od pracovníků získala, jasně vyplývá, že pro optimální výsledek jejich pracovní náplně je hlavní spolupráce. Ať už je to spolupráce s rodinami, kterou uvádějí pracovníci jako nejdůležitější. Také se zde objevila odpověď, že důležitější je spolupráce s multidisciplinárním týmem, který napomáhá při zjišťování informací o rodině.

2. úkol – Jaký mají pohled pracovníci na to, v jaké míře je jich povolání posláním.

Dalším úkolem bylo zjistit pohled. Pohled, či názor na to, jak pracovníci chápou své povolání. Jestli ho vidí a berou spíše jako jakousi formu poslání nebo jestli povolání sociálního pracovníka berou pouze jenom jako své zaměstnání. Zde jsou odpovědi, které jsem získala.:

Pracovník č. 1 – *„Myslím, že to je z nějakých 45 % poslání, s tím, že jsem chtěla pomáhat lidem. Ale je to vlastně obojí, svým způsobem.“*

Pracovník č. 2 – (Smích) *„Půl na půl. Když tu máte ty lidi, tak je to spíše to, že se snažíte pomáhat.“*

Pracovník č. 3 – (Smích) *„Pro mě to poslání tímto stylem není. Určitě by to mělo být lépe ohodnocený, protože je to velká zodpovědnost, takže by to asi někdo mohl trochu upravit, aby i těch lidí bylo víc, protože tuhle práci nechtějí lidé dělat. Takže asi je to jasné, že to poslání není.“*

Pracovník č. 4 – *„Tak asi z velké části pro mě je to poslání, protože bez toho se takhle práce dělat nedá. Já jsem chtěla pracovat s lidmi, a to mě baví a kvůli tomu jsem šla i tento obor studovat.“*

Pracovník č. 5 – *„Tak asi padesát na padesát, bych řekla. Určitě je to poslání. Asi si neumím představit, že bych dělala jiný obor a samozřejmě je to z velké části i povolání, kterým se člověk živí. Takže půl na půl.“*

Skoro všichni pracovníci, kterých jsem se dotazovala, berou své povolání jako jakousi formou poslání. Tři z pěti pracovníků tento poměr uvádí polovinou. Z celku je půlka poslání a půlka povolání. Jeden z pracovníků dokonce řekl, že je to pro něho z mnohem větší části poslání než práce.

3. úkol – Zjistit, jaké množství pracovních povinností je optimální při výkonu práce. A jestli vykonávané množství povinností je zvladatelné.

U třetího úkolu bylo hlavním cílem zjistit množství. Nejlépe konkrétní množství (číselné) pracovních povinností, které pracovníci musí vykazovat. Dále jsem také zajišťovala, zdali množství pracovních povinností, které je po

sociálním pracovníkovi vyžadováno, je snesitelné. Zdali se to množství dá optimálně zvládat. Odpovědi jsou tyto:

Pracovník č. 1 – *„Hodně se to odvíjí od období, jaká je zrovna situace. Víc práce je v období na začátku roku, méně je třeba teď v období léta. Taková ta kapacita spisů je zhruba těch 30 spisů, jako permanentně, ale hrozně se to mění. Těch 30 spisů se dá zvládnout. Opravdu, ale hodně záleží, o co se jedná a v některých případech je to hodně složitý, takže dělám na jednom případě klidně celý týden, 14 dní. Tím pádem se pak všechno ostatní posune a pak jsme trochu ve skluzu. Asi tak (Smích).“*

Pracovník č. 2 – *„Snesitelné je, ale ta administrativní práce je pro mě strašná. Ale ten počet klientů je snesitelný. Máme 40 spisů na pracovníka. Pokud by tam nebyla tolik té administrativní práce. Je to maximum, ale je to nereálné.“*

Pracovník č. 3 – *„Vlastně dobré je, že si sama organizuji tu práci, mám určité povinnosti, co musím udělat. Takže si musím naplánovat, kdy si koho pozvu, abych stihla napsat třeba nějakou zprávu, nebo kdy pojedu na nějaké šetření, do toho další administrativa. Já bych řekla, že vůbec ta moje pracovní náplň je pro mě snesitelná, to množství těch povinností, protože si to rozplánuji. Co se té administrativy týče, tak bych řekla, že jak jsme ta „mladá generace“, tak jsem na to zvyklá. Je to určitě zatěžující, jak na čas, tak sepsat to na ty všechny papíry, ale dá se to. Člověk musí umět psát všema deseti, aby to měl rychle napsané (Smích).“*

Pracovník č. 4 – *„No, to záleží na období, někdy se ta práce dost nakupí. Je hodně soudů, je potřeba udělat hodně šetření v rodinách. Pak zase nastávají období, kdy toho zase tolik není, ale dá se to víceméně rozložit. Co se týče administrativní činnosti, tak by jí mohlo být méně, je jí docela dost, ale dá se zvládnout.“*

Pracovník č. 5 – *„Je to snesitelné, jenom je tam ten problém, že těch rodin je hrozně moc. Když by měl člověk méně rodin, měl by více času a pak mohu*

dělat úplně všechny pracovní povinnosti, které mám. Jako dělám je stejně, ale jsem ve skluzu. Kdyby bylo méně rodin na každého pracovníka, nemuselo by to být tak rychlé. Některé lidé potřebují na spousty věcí víc času. Potřebují více času na to, aby sdělili svůj problém. Ale vzhledem k tomu, že mám po nich další čtyři lidi, musím to časově ohraničit. Už několik let tato práce na OSPODU obnáší větší míru administrativní práce než tu faktickou práci v terénu. Dříve to bývalo naopak nebo minimálně stejně. Dnes je bohužel dokumentace mnohem jiná, více členitá, nepřijde mi jednodušší, a že by mi ulehčila práci. Spíše naopak. Takže si na 75 % připadám jako administrativní pracovník (Smích).“

Zde jsou odpovědi pracovníků dosti jednoznačné. Pracovní povinnosti, které pracovníci nejčastěji označují za zátěžové se týkají hlavně administrativní složky a jsou pro pracovníky velmi náročně zvladatelné. Další zjištění se odvíjí, od toho, jak dlouho pracovník na OSPODU pracuje. Dva pracovníci uvedli rozdíl, jak to vypadalo dříve a jak je to dnes. Tito pracovníci popisují, že administrativních povinností stále jenom přibývá a cítí se být spíše administrativními, než terénními pracovníky. Tři pracovníci, kteří pracují na OSPODU kratší dobu, šli do tohoto povolání s tím, že počítali s takovou zátěží administrativní práce. Ale také uvádí, že kdyby bylo administrativy méně, dalo by se to lépe zvládat.

4. úkol – Zjistit, jaké mají pracovníci možnosti nebo vlastní mechanismy na to, jak se vyrovnávat se stresem, který plyne z jejich práce.

Čtvrtým úkolem jsem chtěla zjistit, jaký mají sociální pracovníci svůj vlastní „recept“ na to, jak se vyrovnat se stresem. Snažila jsem se od pracovníků získat jejich osobní mechanismy, jak oni se vypořádávají se stresem.

Pracovník č. 1 – *„Pro mě je tou úlevou fyzická zátěž, sport nebo prostě opravdu, jakoby vypnout. K tomu si člověk musí dojít sám. Ze začátku mi to*

také trvalo a nosila jsem si to domů. Jako pokaždé se to nepovede, to neříkám, ale člověk by se to měl naučit.“

Pracovník č. 2 – (Smích) *„Já mám sport a netahám si to domů. Samozřejmě někdy to jde někdy ne, ale u většiny případů si to neberu domů. Zavřu dveře a jdu dom.“*

Pracovník č. 3 – *„ Je důležité nebrat si to domů, protože to opravdu nechcete. Ze začátku jsem občas furt přemýšlela nad tím a trápilo mě to a opravdu to k ničemu nevedlo, akorát se do toho ještě více člověk zamotal, takže jdu domů – vypustím. Pátek – vypustím. Ani v neděli si nevzpomenu, že bych jako přemýšlela nad tím, co mě čeká v práci.“*

Pracovník č. 4 – *„Tak asi nějaké volnočasové aktivity po práci. Ráda sportuji, chodím do přírody, nebo se o tom pobavit třeba s kolegy, kteří pracují jinde. Tak nějak si sdílet ty zkušenosti, informace.“*

Pracovník č. 5 – *„Jak ho ventiluju? To musí někde jít, jinak bych se tedy zbláznila (Smích). Jsou to práce na baráku, je to rodina a bez přátel a společných chvil s nimi by to nešlo. Aniž by člověk získával zážitky někde jinde, tak by to asi ani nešlo. Za tu kariéru přijdou případy, které vám potrápí i doma. Ale nesmí to být pravidlem. Může se stát, že člověk má potom zamotaný případ, kdy myslí na to dítě, ale není to, že by si to člověk každý den tahal domů“.*

Ze získaných odpovědí jsem zjistila, že většina pracovníků uvádí sport, či fyzickou námahu jako svůj ventil pro stres. Dva pracovníci také uvádí, že své emoce, prožitky musí sdílet se svou rodinou či přáteli. U všech pracovníků jsem slyšela spojení „nebrat si to domů“. U nich to znamená, že pracovní záležitosti nechají v práci a doma odpočívají. Každý z pracovníků také uvádí, že k tomuto přístupu si každý musí dojít sám a až postupem času.

5. úkol – Jakým stylem pomáhá pracovníkům vyrovnat se se zátěží jejich zaměstnavatel.

Zde otázky vedly k tomu, abych získala informace o tom, jak pracovníkům pomáhá zaměstnavatel se stresem. Co jim on sám nabízí, aby zvládali lépe stres. Vyplývají z toho tyto odpovědi.:

Pracovník č. 1 – *„Máme možnost využití supervize, což není zcela to, co by nám nabízel zaměstnavatel. To co nám nabízí je spíše dvakrát do roka nějaký sportovní nebo kulturní nebo odlehčující program.“*

Pracovník č. 2 – *„Jsou tady supervize, které máme. A to je asi všechno. Potom takové ty „sedánky“, že když člověk neví, může to probrat s kolegy, ale jinak asi nic. Kolegyně říkala, že dělá zaměstnavatel dvakrát do roka sportovní den, takže to je asi nějaké forma relaxace. Ale spíše využívám ty supervize, a když neví, tak to probere s kolegy. I když pro ně nejsou ty supervize úplně optimální. Ale když potřebuji rozebrat případ, tak ho přednesu.“*

Pracovník č. 3 – *„My máme vlastně čtyřikrát do roka supervize, což já беру jako nějaké vyrovnání se stresem. Pokud potřebuji pomoc a nevím si rady, tak se zeptám kolegy, jdu za vedoucí a vlastně se snažíme najít nějaký ten postup, aby to bylo správně, abych z toho našla nějaké východisko. Pak zaměstnavatel vlastně pořádá dvakrát ročně sportovní den. Je to taky takový odpočinek a relax. Určitě tu hodně funguje to kolektivní řešení jednotlivých případů.“*

Pracovník č. 4 – *„Máme tady supervize, kde můžeme řešit nějaké problémy, či těžké situace, ve kterých si nejsme jistí. Pak s kolegy, že to můžeme probrat, pomůžeme si vzájemně nebo i za vedoucí můžeme jít. Dále dostáváme flexi pasy.“*

Pracovník č. 5 – (Smích) *„Zaměstnavatel mi pomáhá v tom, že mi dává mzdu. Že mi v rámci benefitů dává flexi pasy každý rok, které potom mohu uplatnit na to, že si v rámci svého volného času mohu dopřát nějaký kulturní zážitek nebo si zaplatit nějakou permanentku. Jedna z povinností zaměstnavatele jsou*

supervize, pravidelně. Takže tam člověk ventiluje a dělá tam i případové supervize, tam mu pomáhají řešit složité případy, což je super. dvakrát do roka dělá zaměstnavatel sportovní den, což je taky relax na úrovni teambuildingu, kde se mohou všichni sejít.“

Nejčastější odpovědí, kterou pracovníci uvádějí je supervize. Supervize, které mají pracovníci povinné. Popisují, že zde mohou rozebrat svůj složitý případ. Další výhodou, která se v odpovědích vyskytuje, je sportovní den pořádný zaměstnavatelem pořádá dvakrát do roka. Zaměstnanci se mohou dobrovolně přihlásit. Berou to jako formu relaxace a jako formu utužování vztahů v kolektivu. Dva pracovníci uvádí jako další formu pomoci flexi pasy, které dostávají od zaměstnavatele jednou ročně. Poslední formou pomoci je kolektivní řešení případu. Pokud jeden z kolegů řeší složitý případ, ostatní členové kolektivu jsou mu nápomocni. Tuto formu pomoci pracovníci uvádí jako nejčastější. I když to není úplně tak pomoc přímo od zaměstnavatele.

6. úkol – Zjistit, proč si pracovník vybral právě povolání sociálního pracovníka a jestli má v tomto oboru i vzdělání?

Cílem úkolu bylo zjistit, proč si pracovníci vybrali právě toto povolání. Dále jsem zjišťovala, jestli mají v tomto oboru také i vzdělání. Odpovědi jsou následující –

Pracovník č. 1 – *„Vybrala jsem si tento obor, protože jsem chtěla dělat s lidmi a chtěla jsem vlastně to, aby to mělo smysl pro jejich sociální rozvoj. Vybrala jsem si to už na základní škole. Takže mám střední i vysokou školu s dosaženým titulem bakalář v zaměření na sociální práci. Dále jsem absolvovala zkoušku odborné způsobilosti, které je povinná.“*

Pracovník č. 2 – *„Vybral jsem si to jako práci do začátku. Bylo to ze začátku dobré místo. Postupem času už mi přišlo, že to moc dobré místo není, jako preferenčně, a už bylo spíše něco, co mě baví, není to stereotyp. Když jsem*

s touto profesí začínal, tak jsem měl maturitu úplně v jiném oboru a pak jsem si musel dodělat vysokou a zkoušku odborné způsobilosti.“

Pracovník č. 3 – *„Vzdělání v tomto oboru mám. Když jsem šla na vysokou školu, tak jsem pořádně ani ten obor nevěděla. Nevěděla jsem, co mě vlastně čeká, bylo to takové rozhodnutí „zkusím tohle a uvidím“. Víceméně, když mě potom čekali nějaké praxe, tak mě to hodně bavilo, že opravdu se člověk dostal k těm sociálně slabým. To mi přišlo hodně naplňující a opravdu jsem si řekla, tak tohle bych chtěla dělat.“*

Pracovník č. 4 – *„Mám vystudovanou střední školu evangelickou akademii, tak to nějak vplynulo. Na tu školu jsem se nehlásila cíleně. Ale pak mě začalo bavit a pokračovala jsem s tím na vysoké škole, protože mě bavila ta práce s lidmi. Mám vystupovaný obor sociální práce na Filozofické fakultě Univerzity Karlovi, bakalářský i magisterský titul.“*

Pracovník č. 5 – *„Vybrala jsem si to zaměstnání již v 16 letech, když jsem s tímto směrem zaměřovala už od samého začátku, to mě bavilo. Mám gymnázium a pak jsem si vybrala vyšší odbornou školu, zaměřenou tímto směrem, ale tenkrát jsem dělala titul Dis., protože v době, kdy jsem studovala, vysokoškolský obor sociální práce neexistoval. Sociální práce jako takový obor nebyl.“*

Všichni pracovníci mají vzdělání v tomto oboru. S tím rozdílem, že jeden pracovník má vystudovanou střední školu zcela mimo obor. Vysokou školu si dodělával, až když nastoupil do zaměstnání, které ho překvapivě začalo bavit a vykonává ho až dodnes. Jedna z pracovníků už od základní školy věděla, že chce pomáhat lidem a vybrala si tohoto povolání. Ovšem v době, kdy studovala, bylo obor sociální práce možné studovat pouze na vyšší odborné škole. Další z pracovníků k povolání sociálního pracovníka došli až postupem času. Nejčastěji se pro toto povolání rozhodli po vykonání praxí v tomto oboru. Jeden

z pracovníků má jak střední, také i vysoké vzdělání v oboru sociální práce a tento obor si vybral z důvodu smyslu pomoci druhým.

6.6. Výsledky výzkumu

V této poslední kapitole se budu věnovat výsledkům, které vycházejí z mého výzkumu. Ve výzkumu jsem používala techniku polostrukturovaného rozhovoru. Připravených jsem měla šest základních otázek. Z těchto otázek vyplývají také úkoly, které jsem si stanovila a v této kapitole je také zhodnotím. Odpovědi mi poskytli sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí z Roudnice nad Labem. Tohoto výzkumu se zúčastnilo pět pracovníků OSPOD, kteří na tomto odboru pracují.

Otázka č. 1 - Jak by měla vypadat vaše práce, abyste jí mohl/a vykonávat úspěšně, či efektivně?

1. úkol – Zjistit, jak by měla vypadat jejich práce, aby se jim nejlépe vykonávala.

Aby pro sociální pracovníky byla práce efektivní a mohli jí vykonávat co nejúspěšněji, potřebují, aby rodina spolupracovala. Spolupráce v odpovědích zazněla u všech pracovníků. U jednoho z pracovníků zazněl návrh spolupráce s multidisciplinárním týmem, který napomáhá zjišťovat informace o rodině. Dva z pracovníků uvedli, že by potřebovali méně rodin, či administrativní práce, aby jejich práce mohla být efektivnější.

Otázka č. 2 - V jaké míře je vaše povolání posláním?

2. úkol – Jaký mají pohled pracovníci na to, v jaké míře je jejich povolání posláním.

U třech z pěti pracovníků je odpověď na otázku taková, že míra je vyvážená. Pracovníci často uváděli údaj v procentech. Nejčastěji jsem zaznamenávala odpovědi okolo 50 %. Další dva pracovníci uvedli zcela odlišnou odpověď. Jedna z pracovníků své povolání nepovažuje za posláním.

Druhá pracovnice, která odpověděla odlišně, uvádí, že její povolání je z většinové části formou poslán.

Otázka č. 3 - Je pro vás množství pracovních povinností snesitelné? Jaký je pro vás optimální počet povinností?

3. úkol – Zjistit, jaké množství pracovních povinností je optimální, při výkonu práce. A jestli vykonávané množství povinností je zvladatelné.

Tři pracovníci uvádí, že velmi záleží na tom, jaké je období. Například uvádí, že v době letních prázdnin je méně sociálního šetření, soudů a s tím i spojené administrativy. Dále tito tři pracovníci uvádějí, že počet spisů, které mají permanentně, je zvladatelné i s administrativní prací. Jedna z těchto tří pracovnic uvedla, že má 30 stálých spisů, které se dají zvládat. Další dva pracovníci uvádějí, že je velký počet rodin na jednoho pracovníka. Jeden z pracovníků uvádí, že maximální počet spisů, se kterými může pracovat, je 40 ale tento počet je pro kvalitní práci nereálný. Tito dva pracovníci si potom připadají, že svou práci nemohou vykonávat na 100 %.

Otázka č. 4 - Máte nějaké vyrovnávací mechanismy nebo pomůcky na vyrovnávání se se stresem, který souvisí s vaší prací?

4. úkol – Zjistit, jaké mají pracovníci možnosti nebo vlastní mechanismy na to, jak se vyrovnávají se stresem, který plyne z jejich práce.

Všichni pracovníci uvádějí jako svůj vyrovnávací mechanismus fyzickou námahu. Ať už sportovním vyžitím nebo fyzickou aktivitou na zahradě. Dále dva pracovníci uvádějí, že dalším vyrovnávacím mechanismem je sdílení se svými blízkými. Všichni pracovníci uvádějí, že práci musí tzv. nechat v práci. To znamená, že pracovníci nechávají možné podněty ke stresu v práci a doma na možné komplikace z práce nemyslí.

Otázka č. 5 - Pomáhá vám váš zaměstnavatel vyrovnat se se stresem, který plyne z vaší práce. Můžete říct, jakým způsobem vám pomáhá?

5. úkol – Jakým stylem pomáhá pracovníkům vyrovnat se se zátěží jejich zaměstnavatel.

Jednu z výhod, které poskytuje zaměstnavatel svým zaměstnancům, jsou supervize, které jsou pro sociální pracovníky povinné. Supervize uvádí všech pět pracovníků. Dále čtyři pracovníci uvádějí, že mohou využít dvakrát do roka možnost zúčastnit se sportovního dne. Další pracovníci uvádějí, že pomoc od zaměstnavatele je poskytována pomocí poukázek Flexi pas. Všichni pracovníci se shodnou na tom, že nejvíce jim pomáhá sdílet své pracovní těžkosti a složité případy v pracovním kolektivu.

Otázka č. 6 - Proč jste si vybrali zrovna povolání sociálního pracovníka. Máte i v tomto oboru vzdělání?

6. úkol – Zjistit, proč si pracovník vybral zrovna povolání sociálního pracovníka a jestli má v tomto oboru i vzdělání?

Všech pět pracovníků má vysokoškolské vzdělání v oboru sociální práce. Tři pracovníci si toto povolání vybrali už jako studium na střední škole. Důvod, proč si tento obor vybrali, byl, že chtěli pomáhat lidem a tato práce jim přišla jako velmi smysluplné. Jeden z pracovníků si vybíral a dodělával vzdělání a povolání až v průběhu pracovního procesu, kdy už práci sociálního pracovníka vykonával. Poslední pracovník našel výběr a smysl této práce na vysoké škole. Díky praxím, které absolvoval, díky školní praxi, která mu přišla velmi naplňující a smysluplná.

Závěr

Sociální práce, životní zkušenost. Proč zrovna výběr tohoto tématu. Být (dobrým) sociálním pracovníkem je velmi těžké. Já se jím chci také jednou stát. Dle dosavadních zkušeností, které jsem mohla absolvovat na OSPOD, jsem si vybrala zaměření na sociálního pracovníka OSPOD. Co obnáší stát se tímto pracovníkem, jakou práci vykonávají a zjistit, jak snáší stres, který plyne z jeho povolání. To byl jeden z hlavních cílů mé diplomové práce.

Na základě odborné literatury jsem sepsala svou první část práce. Zde v pěti kapitolách popisuji témata, termíny a názory mnoha různých autorů. V první kapitole jsem se zabývala historií. Většina autorů, jako Maroušek, Messina, Tomeš, Kodynová aj. se při popisování historie sociální práce ve svých textech příliš neliší a jenom se doplňují o dílčí informace.

V druhé kapitole jsem se zabývala sociálním pracovníkem a jeho dispozicemi, kompetencemi, kodexem a vzděláním. To jsou veškeré věci, které jsou pro výkon sociálního pracovníka nezbytné. Zde se například autoři Čámský, Gulová Matoušek, Mátl doplňují. V této kapitole jsem také tyto autory doplňovala zákonem č.108/2006 Sb. o sociálních službách a Etickým kodexem sociálních pracovníků.

Třetí kapitola pojednává o sociálním pracovníkovi OSPOD. Jedním z hlavních cílů bylo, zaměřit se na tohoto sociálního pracovníka a jeho náplň práce. Proto jsem do třetí kapitoly zahrnu, jak probíhá první kontakt s dítětem, sociální šetření v rodině a individuální plánování v rámci OSPOD. Tyto úkony mohou být pro sociálního pracovníka nejnáročnější, jak z důvodu času, tak i fyzické zátěže. Na těchto tématech ve jmenované kapitole se perfektně doplňují autoři Pemová a Ptáče se z. č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí a k němu patřící vyhlášce č. 473/2012. Z této kapitoly bych vyzvedla etická dilemata, která sociální pracovník může mít při kontaktu s rodinou. Pemová a

Ptáček popisují sedm etických dilemat a proti nim jen pět dilemat uvádí Matoušková. Jejich dilemata se od sebe naprosto odlišují.

V kapitole čtyři probírám témata jako je stres, psychická a pracovní zátěž a syndrom vyhoření. Se všemi těmito komplikacemi se můžeme setkat při výkonu své práce sociální pracovník OSPOD. Na tuto kapitolu bezprostředně navazuje pátá kapitole, ve které se zabývám tématy jako je supervize, zvládání stresu, psychohygiena. Tato kapitola byla velmi náročná na zpracování. Hlavním tématem (a nejdůležitějším) této kapitoly je psychická stránka člověka a bylo velmi těžké rozlišit některé z pojmů. Nejnáročnější pro mě byla kapitola týkající se zvládání stresu. V této oblasti je velmi obtížné nezamotat se v pojmech a rozdílech v tom co jsou techniky a strategie zvládání stresu. Z poznatků na základně literatury jsem zjistila, že strategie je tzv. coping. Podle S. Folkman (1986) in Paulík (2010, str. 79-80) jsou coping *„behaviorální, kognitivní nebo sociální odpovědi související s úsilím osoby eliminovat, zvládat či tolerovat vnitřní nebo vnější tlaky a tenze pocházející z interakce osobnosti a prostředí“*.

Další část mé práce se zabývá mým vlastním výzkumem. Je to také poslední kapitola práce. Výzkum jsem prováděla s pracovníky OSPOD z Roudnice nad Labem. Probíhal formou polostrukturovaného rozhovoru. Data se mi podařilo získat od pěti pracovníků. Hlavním cílem výzkumu i mé práce bylo zjistit, jak tito pracovníci vnímají svou práci. Dále jaké mají vlastní mechanismy vyrovnání se se stresem, který plyne z jejich práce.

Ve výsledcích mého výzkumu je zřejmé, že sociální pracovníci z toho odboru vidí a vnímají svou práci (povolání) jako určitou formu poslání. Až tedy na výjimku jednoho z pracovníků. Pro všechny dotazované pracovníky je tato práce smysluplná a naplňující. Co se týče jejich stresu a zvládání, zde se také všichni pracovníci shodují na tom, že jim velmi pomáhá jakákoli fyzická námaha. Ať už je to formou sportu nebo činnosti vykonané na své zahradě.

Dále bych také chtěla zde poukázat na jeden výsledek z mého výzkumu, a to je, že sociální pracovníci se cítí být velmi zatěžováni nároky, které jsou na ně kladeny. Je to velmi spojené s administrativní činností, kterou musí pracovníci toho oboru vykonávat. Při rozhovoru, zde padly odpovědi, že si spíše připadají jako administrativní pracovníci, přestože jsou vedeni jako pracovníci terenní.

I dle mých zkušeností, které jsem na tomto odboru mohla získat, musím s pracovníky naprosto souhlasit. Na pracovníky jsou zde kladeny velké nároky z hlediska množství případů, administrativní činnosti i stresové zátěže. Z toho vyplývá, že i jejich psychická pohoda je velmi často nabourávaná těmito obtížnostmi. Sami pracovníci tvrdí, že kdyby bylo méně administrativní činnosti a požadavků kladených na pracovníky, lépe by se jim pracovalo. Jejich práce by mohla být mnohem efektivnější a nápor na jejich psychické zdraví by byl menší. Také by to ovlivnilo skutečnost, že by mohli více času věnovat uživatelům a lépe s nimi spolupracovat. Spolupráce je také jedno ze slov, které jsem od pracovníků slyšela velmi často. Jejich práce je postavena hlavně na spolupráci.

Seznam použité literatury

BARTŮŇKOVÁ, Staša. *Stres a jeho mechanismy*. Praha: Karolinum, 2010. ISBN 978-80-246-1874-6.

ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.

ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.

GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce pro pedagogické obory*. Praha: Grada publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1

HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, c2008. ISBN 978-80-7262-532-1.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

HLADKÝ, Aleš a Zdeňka ŽIDKOVÁ. *Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže: metodická příručka*. Praha: Karolinum, 1999. ISBN 80-7184-890-5.

HOŠEK, Václav. *Psychologie odolnosti*. 2. vyd. Praha: Karolinum, 1999. ISBN 80-7184-889-1.

JOSHI, Vinay. *Stres a zdraví*. Praha: Portál, 2007. Rádci pro zdraví. ISBN 978-80-7367-211-9.

KEBZA, Vladimír. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 2005. ISBN 80-200-1307-5.

KELNAROVÁ, Jarmila a Eva MATĚJKOVÁ. *Psychologie: pro studenty zdravotnických oborů*. Praha: Grada, 2010-. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3600-6.

- KODYMOVÁ, Pavla. *Historie české sociální práce v letech 1918-1948*. V Praze: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2256-9
- KOMÁRKOVÁ, Růžena, Ivan SLAMĚNÍK a Jozef VÝROST, ed. *Aplikovaná sociální psychologie III. Sociálněpsychologický výcvik*. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-247-0180-4.
- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: [psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese]*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.
- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-774-4.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-568-4.
- MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.
- MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2.
- MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3336-7.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Děti a rodiče v rozvodu: manuál pro zúčastněné profesionály a rodiny*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0968-3.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0.
- MESSINA, Rosario. *Dějiny charitativní činnosti*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2005. Orientace (Karmelitánské nakladatelství). ISBN 80-7192-859-3.
- MIKŠÍK, Oldřich. *Psychologická charakteristika osobnosti*. 2., přeprac. vyd. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1304-8.
- PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2959-6.
- PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4317-2.
- PEŠEK, Roman a Ján PRAŠKO. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit : pohledem kognitivně behaviorální terapie*. V Praze: Pasparta, 2016. ISBN 978-80-88163-00-8.
- PTÁČEK, Radek a Libuše ČELEDVÁ a kolektiv. *Stres a syndrom vyhoření u lékařů posudkové služby*. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1998-9.
- SMÉKAL, Vladimír. *Pozvání do psychologie osobnosti: člověk v zrcadlení [i.e. zrcadle] vědomí a jednání*. 3., opr. vyd. Brno: Barrister & Principal, 2009. Studium (Barrister & Principal). ISBN 978-80-87029-62-6.
- TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-680-3.
- VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychologie osobnosti*. Praha: Karolinum, 2010. ISBN 978-80-246-1832-6.

VAŠINA, Bohumil. *Základy psychologie zdraví*. Ostrava: Pedagogická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě, 2009. ISBN 978-80-7368-757-1.

VENGLÁŘOVÁ, Martina a kolektiv. *Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3174-2.

VÝROST Josef, SLAMĚNÍK Ivan. *Aplikovaná sociální psychologie II*. Praha: Grada, 2001. Psyché. ISBN 80-247-0042-5.

Zákony a normy

ČESKO. Vyhláška č. 473 ze dne 17. prosince 2012 o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Sbírka zákonů České Republiky, 2012. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Zákon č. 359 ze dne 9. prosince 1999 o sociálně právní ochraně dětí. Sbírka zákonů České Republiky, 1999. ISSN 1211 - 1244.

ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. Sbírka zákonů České Republiky, 2006. ISSN 1211 - 1244.

Elektronické zdroje

ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Sociálně – právní ochrana dětí v případech rozvodových a rozchodových konfliktů: metodický materiál pro sociální pracovníky a pracovníce orgánů sociálně – právní ochrany dětí. MPSV.cz [online] ©2012 [cit. 2019-11-15]. Dostupné z <http://www.mpsv.cz/files/clanky/14824/konflikty.pdf>

ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. – Manuál implementace vyhodnocení situace dítěte a rodiny a tvorba individuálního plánu ochrany dítěte. MPSV.cz [online] ©2014 [cit. 2019-12-10]. Dostupné z <https://www.mpsv.cz/vyzkumy-materialy-brozury-studie-ke-stazeni>

Abstrakt

Téma mé diplomové práce je – Sociální pracovník, životní zkušenost. V textem práce jsem se zaměřila hlavně na sociálního pracovníka. Na sociálního pracovníka, který vykonává práci na orgánu sociálně–právní ochrany dětí. Ve své diplomové práci jsem na základě odborné literatury vypracovala pět kapitol. Šestá kapitole mé práce se zabývá metodologickým výzkumem.

V první kapitole jsem se zabývala historií sociální práce. Tato kapitola je v mé práci obsažena z důvodů zkušeností nasbíraných praxí. To, kde se sociální práce nachází dnes, je díky historii a poučení se z ní. Je to základ pro další rozvoj nových zkušeností, nových sociálních pracovníků. V druhé kapitole se zaměřuji na hlediska, které jsou potřeba proto, aby se člověk mohl stát sociálním pracovníkem. Jaké by měly být jeho předpoklady k tomu, aby mohl tuto práci vykonávat, a jakými etickými pravidly by se měl řídit. Ve třetí kapitole už se zaměřuji konkrétně na pracovníka OSPOD, tedy na jeho nejčastější pracovní náplň. Zde popisuji pracovní náplň, která je pro pracovníka nejvíce zatěžující nejnáročnější je první kontakt s dítětem, sociální šetření a individuální plánování. Čtvrtá a pátá kapitola na sebe navazují. Ve čtvrté kapitole popisují, jaké mohou vzniknout komplikace při výkonu sociálního pracovníka. V páté kapitole se snažím popsat, jaká je možná prevence těchto komplikací.

Poslední kapitolou je můj výzkum. Výzkum jsem prováděla s pracovníky OSPOD. V této kapitole řeším hlavní cíl své práce, kterým je zjistit, jak svou práci vnímají samotní pracovníci a jak se vyrovnávají se zátěží, která je spojena s jejich prací. Data jsem získávala pomocí polostrukturovaného rozhovoru s pracovníky. Od pracovníků jsem se dozvěděla, že svou práci berou jako

určitou formu poslání, ale také formu plnohodnotné pomoci lidem. Z mého výzkumu také vyplývá, že nároky a požadavky, které jsou kladeny na pracovníka, jsou čím dál vyšší a méně zvladatelné. Samotní pracovníci se vůči tomuto stresu chrání nějakou formou fyzické námahy, sdílnosti s přáteli a odkládání pracovních záležitostí době volna. Tyto odpovědi naplňují také cíl mé práce, jak jsem si určila.

Abstract

The topic of my diploma thesis is - a social worker, life experience. In the text of the thesis I focused mainly on a social worker, on the social worker who does this work for the Child Social and Legal Protection Authority. In my diploma thesis, I elaborated five chapters on the basis of academic literature. The sixth chapter of my work deals with methodological research.

In the first chapter I dealt with the history of social work. This chapter is included in my work due to the experience acquired from my practice. What social work looks like today is thanks to the history and the lessons taken from it. It is the basis for the further development of new experience for new social workers. In the second chapter, I focused on the aspects that are needed in order to become a social worker. What should be the prerequisites to be able to do this work, and what ethical rules should the worker follow. In the third chapter, I focus on a particular OSPOD worker, and on his most common job content. There I describe the job, which is the most demanding for the worker. The first contact with the child, social investigation and individual planning. The fourth and fifth chapters follow each other. In the fourth chapter I describe what complications can arise while carrying out the job as a social worker. In the fifth chapter I try to describe what is the possible prevention of these complications.

The last chapter is my research. I did my research with OSPOD workers. In this chapter, I look into the main aim of my work, which is to find out how the

workers themselves see their work and how they cope with the strains associated with their work. I collected the data through a semi-structured interview lead with the workers. I learned from them that they feel their job as a form of a mission, but also as a form of appropriate help to people. As emerged from my research the demands and requirements that are placed on the workers are becoming higher and less manageable. The workers try to protect themselves against this kind of stress by a form of physical strain, sharing with friends and postponing work matters during the days off. These answers also fulfilled the goal of my work, as I had set.