



Zdravotně  
sociální fakulta  
Faculty of Health  
and Social Sciences

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice

## **Sociální práce pohledem vybraných sociálních pracovníků**

# **BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

Studijní program:

**SOCIÁLNÍ POLITIKA A SOCIÁLNÍ PRÁCE**

**Autor:** Iveta Troupová

**Vedoucí práce:** Mgr. Jana Stejskalová Ph.D.

**České Budějovice 2019**

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem „*Sociální práce pohledem vybraných sociálních pracovníků*“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby bakalářské práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 2. května 2019.....

## **Poděkování**

Děkuji vedoucí své bakalářské práce Mgr. Janě Stejskalové Ph.D. za projevenou podporu a odborné rady. Dále bych ráda poděkovala všem zúčastněným osobám za jejich vřelost při poskytování rozhovorů. V neposlední řadě děkuji i svému manželovi a přátelům za poskytnutý prostor a pochopení během zpracování práce.

# **Sociální práce pohledem vybraných sociálních pracovníků**

## **Abstrakt**

Cílem této bakalářské práce bylo zjistit, identifikovat a popsat, jak vnímají sociální práci úředníci a jak jí realizují. Bakalářská práce se zaměřuje na úředníky v oblasti sociální práce na Úřadu práce České republiky a na Orgánu sociálně právní ochrany dětí. Bakalářská práce je rozvržena do části teoretické a části praktické. V teoretické části je definována sociální práce, sociální pracovník a syndrom vyhoření. V praktické části jsou zodpovězeny výzkumné otázky: Hlavní výzkumná otázka: Jak vnímají sociální práci úředníci Orgánu sociálně právní ochrany dětí a Úřadu práce České republiky? Dílčí výzkumná otázka<sub>1</sub>: Jak vnímají práci sociálního pracovníka na Orgánu sociálně právní ochrany dětí? Dílčí výzkumná otázka<sub>2</sub>: Jak vnímají práci sociálního pracovníka na Úřadu práce České republiky?

Výzkum byl proveden kvalitativní výzkumnou strategií, metodou dotazování s využitím techniky polostrukturovaného rozhovoru. Pro analýzu dat jsem použila metodu vytváření trsů. Výzkumné soubory byly vybrány pomocí záměrného výběru, který se skládal ze tří sociálních pracovníků Úřadu práce České republiky a ze tří pracovníků Orgánu sociálně právní ochrany dětí. Na základě výzkumu bylo zjištěno, že sociální práce vykonávaná na Úřadu práce České republiky je zcela odlišná od sociální práce realizované na Orgánu sociálně právní ochrany dětí. Výzkum poukazuje na vysokou administrativní zátěž zejména sociálních pracovníků Úřadu práce České republiky. Dále výzkum ukazuje, že pracovníci vnímají jimi vykonávanou sociální práci veskrz pozitivně, ale upozorňují na jejich nespokojenost s finančním ohodnocením této psychicky náročné činnosti. Také bylo zjištěno, že větší zkušenosti se syndromem vyhoření mají sociální pracovníci Úřadu práce České republiky.

Výsledky výzkumu budou moci využít vedoucí pracovníci sociálních pracovníků na Úřadu práce České republiky i Orgánu sociálně právní ochrany dětí jako námět pro zlepšení a zkvalitnění sociální práce na jednotlivých útvarech.

## **Klíčová slova**

Sociální práce; Sociální pracovník; Úřad práce České republiky; Orgán sociálně právní ochrany dětí; Syndrom vyhoření

# **Social Work from the Perspective of Selected Social Workers**

## **Abstract**

The aim of this bachelor thesis was to find out, identify and describe how social workers perceive social work and how they realize it. The bachelor thesis focuses on officials at the Labor Office of the Czech Republic and on the Authority of Social and Legal Protection of Children. Bachelor thesis is divided into theoretical and practical part. The theoretical part defines social work, social worker and burnout syndrome. In the practical part, the main and partial research questions are answered: How do the officials of the Authority of Social and Legal Protection of Children and the Labor Office of the Czech Republic perceive social work? How do they perceive the work of a social worker in the Authority of Social and Legal Protection of Children? How do they perceive the work of a social worker at the Labor Office of the Czech Republic?

The research was performed by qualitative research strategy, the method of questioning using the technique of semi-structured interview. The method of creating clusters was used for data analysis. The research files were selected intentionally and consist of three social workers from the Labor Office of the Czech Republic and three social workers from the Authority of Social and Legal Protection of Children. On the basis of the research, it was found that the social work performed at the Labor Office of the Czech Republic is completely different from the social work realized at the Authority of Social and Legal Protection of Children. The research points to overmuch administrative work especially on social workers at the Labor Office of the Czech Republic. Furthermore, the research shows that workers perceive their social work in a positive way, but they point to their dissatisfaction with the financial evaluation of this mentally demanding activity. It was also found that social workers of the Labor Office of the Czech Republic have more experience with burnout syndrome.

The research results will be able possible to use by the executive of social workers at the Labor Office of the Czech Republic as well as the Authority for Social and Legal Protection of Children as a topic for improving social work at individual departments.

## **Key words**

Social work; Social worker; Labor Office of the Czech Republic; the Authority of Social and Legal Protection of Children; Burnout syndrom

## OBSAH

ÚVOD .....	8
TEORETICKÁ ČÁST .....	9
1. SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	9
1.1 Vymezení sociální práce .....	9
1.2 Vznik a počátky sociální práce .....	10
1.3 Dilemata v sociální práci.....	11
2. SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK .....	12
2.1 Vymezení sociálního pracovníka .....	12
2.1.1 Definice sociálního pracovníka .....	12
2.1.2 Vzdělávání sociálních pracovníků .....	12
2.2 Role sociálního pracovníka .....	13
2.3 Specifika sociální práce a sociální pracovník na Úřadu práce ČR .....	15
2.4 Specifika sociální práce a sociálního pracovníka na Orgánu sociálně právní ochrany dětí.....	16
3. SYNDROM VYHOŘENÍ .....	19
3.1 Vymezení syndromu vyhoření.....	19
3.2 Příznaky syndromu vyhoření.....	20
3.3 Fáze syndromu vyhoření .....	20
3.4 Prevence syndromu vyhoření.....	21
3.5 Léčba syndromu vyhoření .....	22
PRAKTICKÁ ČÁST.....	23
4. CÍL PRÁCE.....	23

<b>4.1 Výzkumné otázky .....</b>	<b>23</b>
<b>5. METODIKA .....</b>	<b>24</b>
<b>5.1 Metodický postup.....</b>	<b>24</b>
<b>5.1.1 Výzkumný soubor.....</b>	<b>24</b>
<b>5.1.2 Realizace výzkumu .....</b>	<b>25</b>
<b>6. VÝSLEDKY VÝZKUMU .....</b>	<b>26</b>
<b>6.1 Sociodemografické údaje .....</b>	<b>26</b>
<b>6.2 Zhodnocení činnosti sociálního pracovníka v oblasti sociální práce .....</b>	<b>26</b>
<b>6.3 Syndrom vyhoření .....</b>	<b>31</b>
<b>6.4 Shrnutí výsledků .....</b>	<b>32</b>
<b>7. DISKUZE .....</b>	<b>38</b>
<b>8. ZÁVĚR.....</b>	<b>42</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....</b>	<b>45</b>
<b>PŘÍLOHY .....</b>	<b>52</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK .....</b>	<b>55</b>

## Úvod

Pro vypracování své bakalářské práce jsem si vybrala téma Sociální práce pohledem vybraných sociálních pracovníků. Z témat poskytnutých k výběru mi přišlo nejbližší, protože již čtvrtým rokem pracuji na Úřadu práce České republiky a v rámci školních praxí jsem měla možnost strávit několik týdnů na Orgánu sociálně právní ochrany dětí (OSPOD) a zaujalo mne, že i když pracovníci obou institucí pracují na pozici sociálního pracovníka, každý vykonává jinou činnost.

Pro specifikaci tématu jsem si vybrala sociální pracovníky, kteří pracují v těchto institucích proto, že mne velmi překvapila rozdílnost jejich pracovních náplní. V rámci svého povolání jsem měla možnost nahlédnout na práci sociálních pracovníků Úřadu práce České republiky – Krajské pobočky v Českých Budějovicích a seznámit se tak s jejich agendou. V rámci školní praxe jsem strávila několik týdnů s pracovníky OSPOD ve Vodňanech. Díky vstřícnosti vedoucího oddělení i všech pracovníků jsem mohla nahlédnout do spisů jejich klientů, podívat se na průběh soudních řízení s nezletilými dětmi a také se účastnit sociálních šetření přímo v rodinách.

V neposlední řadě jsem se seznámila s mnoha milými a příjemnými lidmi, kteří mi pomohli k vypracování této bakalářské práce.

V některých kapitolách uvádím literaturu starší deseti let a to z důvodu, že na tyto autory se odkazuje i novější literatura.



## **Teoretická část**

### **1. Sociální práce**

#### *1.1 Vymezení sociální práce*

##### **Definice sociální práce**

Matoušek (2003) definuje sociální práci jako společenskovední disciplínu i oblast praktické činnosti, která má za cíl odhalování, vysvětlování zmírňování a řešení sociálních problémů, mezi které řadíme chudobu, zanedbávání výchovy dětí, diskriminaci určitých skupin, delikvenci mládeže, nezaměstnanosti a jiné. Dále Matoušek (2003) uvádí, že sociální pracovník pomáhá nejen jednotlivcům, ale také rodinám skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Mezinárodní federace sociálních pracovníků (2000) uvádí, že sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů mezilidských vztahů a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím, tam zasahuje sociální práce. Klíčové jsou pro sociální práci lidská práva a společenská spravedlnost.

Musil, Navrátil (2000) uvádějí, že sociální práce spočívá v interakci způsobilosti klienta zvládat a tím, co od něj očekává prostředí. Je zde důležitá podpora sociálního fungování klienta. Payne (2006) hodnotí sociální práci jako aktivitu, která se zaměřuje na zlepšení a obnovení sociálního fungování klienta za předpokladu tvorby společenských podmínek příznivých pro tento cíl.

Ve dvou rovinách definuje sociální práci Havrdová (1999). V první rovině uvádí sociální práci jako aplikovanou vědu, která zkoumá souvislosti mezi interpersonálními, skupinovými a společenskými procesy a možnostmi jejich ovlivnění legislativními, organizačními, komunikačními a vztahovými prostředky, které směřují ke zlepšení životní pohody lidí. Ve druhé rovině uvádí sociální práci jako profesionální aktivitu, která vytváří podmínky pro rozvoj a lepší využití zdrojů jednotlivce, skupin i komunit společnosti. Mahrová, Venglářová (2008) popisují sociální práci jako profesi, která užívá řadu rozmanitých dovedností, technik a činností. Sverepa (2005) popisuje, jak by sociální práce měla reflektovat úlohu médií v moderní společnosti a také uvádí, že by měla umět média využít k dosažení svých cílů a budování veřejného obrazu profese.

## **Tři pojetí sociální práce**

Dle Musila (2008) se sociální práce rozlišuje podle přístupu sociálního pracovníka ke klientovi na tři pojetí a to administrativní, profesionální a filantropické.

Administrativní pojetí vychází podle Musila (2008) z očekávání, že úředník vyřizuje žádosti a rozhodnutí podle předem daných zákonů, norem a vyhlášek. Zde Musil (2008) dodává, že úředník si normy interpretuje podle jeho přesvědčení a může tak docházet k řešení žádostí či požadavků klienta i podle sympatií pracovníka ke klientovi.

Profesionální pojetí dle Musila (2008) spočívá v tom, že pracovník je vysokoškolsky vzdělaný odborník, který dokáže řešit složitější případy i za pomoci ostatních pomáhajících profesí.

Pracovník, který není ani specialistou, ani úředníkem, ale dokáže být empatický a vnímavý ke všem klientům, zvládat stres, vyzná se v mezilidských vztazích a dokáže pomoci díky své vnímavosti, spadá dle Musila (2008) do pojetí filantropického.

Musil (2008) se vymezuje oproti Banksové (1995), která rozděluje pojetí sociální práce na profesionální, byrokratické a radikální. V profesionálním pojetí je pracovník odborník s adekvátním vzděláním, kde práva klientů jsou na prvním místě. V byrokratickém pojetí se pracovník řídí postupy organizace, ve které pracuje. V radikálním pojetí Banksová (1995) zdůrazňuje osobnost sociálního pracovníka a jeho přesvědčení pro změny, které budou ku prospěchu jeho klienta.

### ***1.2 Vznik a počátky sociální práce***

V této kapitole bych ráda představila samotný vznik sociální práce. Sociální práce vždy nebyla samozřejmostí, ale vznikla postupně.

Matoušek (2013) uvádí období zrodu sociální práce jako profese do konce 19. století, ale v České republice se jedná až o rok 1990, kdy si jen málokdo uměl představit, že mnoha občanů se začnou týkat sociální problémy (Šiklová, 2011).

Sociální práce provází člověka již od začátku jeho dějin. Navrátil (2001) uvádí, že programy sociální pomoci slabým existovaly již v prvotních společnostech. Lidé poskytovali pomoc nemocným a starým. Matoušek (2012) říká, že už v lovecko-sběračské společnosti v případě vzniku problému fungovala sociální práce na bázi solidarity. V Mezopotámii existoval Zákoník krále Chammurapiho, který obsahoval

ustanovení o ohrožených skupinách obyvatel, především o vojácích. Jak popisuje Navrátil (2001) v Indii byla vybíraná almužna jako dar chudým. Jak vysvětluje Matoušek a kol. (2001) v Římě fungoval klientský systém a status tzv. patrona, který doprovázel klienta k důležitým soudním jednání a hostil klienta ve svém domě a také existovaly spolky veteránů legií, které poskytovaly nejen pohřebné nebo pomoc v nemoci, ale také pomoc vdovám a sirotkům. Vonhoff, Hofmann (1977 cit. dle Matoušek a kol., 2001) uvádějí, že v Egyptě existoval kánon, který obsahoval návod, jak se postarat o hladové, žíznivé, jak pečovat o nemocné, pohřbívat mrtvé a také například jak ubytovávat cizince.

Další teorií o vzniku sociální práce je podobenství obsažené v novozákonním Evangelium svatého Lukáše, kde se vypráví o člověku, který šel z Jeruzaléma do Jericha, a cestou ho přepadli lupiči (Mareček, 2018). Zbitého a zraněného ho tam nechali ležet. Prošel kolem něho kněz, ale bez povšimnutí šel dále. Stejně se mu vyhnul i levita. Až Samařan pocítil soucit, ošetřil mu rány a na svém mezkovi ho dovezl až do hostince, kde se o něj staral, Poté zaplatil hostinskému, ať se o něj postará a v případě, že by léčení bylo dražší, než co mu zaplatil, zbytek mu doplatí, až pojedou po cestě zpátky. Samařan tak prokázal milosrdenství, které je potřeba napodobovat.

### ***1.3 Dilemata v sociální práci***

Zajacová (2014, str. 8) uvádí, že „*Sociální pracovníci při své činnosti musí být samostatní, mít dobré organizační schopnosti, umět pracovat koncepčně, současně zůstat flexibilní a kreativní, umět se podívat na každý řešený případ bez rutiny a stereotypu, stejně jako být schopní rozhodovat se za nejistoty a v situacích tzv. morálních dilemat a umět své rozhodnutí unést.*“

Jako dilema Hartl a Hartlová (2009) označují volbu mezi dvěma možnostmi, které se vzájemně vylučují. Musil (2004) dělí dilemata na všední a strategická. Všední dilema nastává dle Musila (2004) například na úřadě, kdy za dveřmi kanceláře čekají další klienti a pracovník se tak klientovi nemůže věnovat v takovém časovém rozsahu, v jakém by chtěl a potřeboval. To, jaké jsou představy o práci sociálních pracovníků, zahrnují dle Musila (2004) dilemata strategická.

Podrobněji budou dilemata rozepsána dále v textu pro pracovníky Úřadu práce a Orgánu sociálně právní ochrany dětí.

## **2. Sociální pracovník**

V této kapitole charakterizují sociálního pracovníka tak, jak ho popisuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Uvádím zde, jaké musí mít vzdělání a v jakých rolích se pohybuje. Poté popisují rozdílnost sociální práce a sociálních pracovníků na jednotlivých úřadech.

### **2.1 Vymezení sociálního pracovníka**

#### **2.1.1 Definice sociálního pracovníka**

Náplň práce sociálního pracovníka vymezuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách: „*Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb*“ (§ 109 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Tento zákon stanovuje, kdo a za jakých podmínek může vykonávat povolání sociálního pracovníka a také jaké jsou povinnosti dalšího vzdělávání. (Novotná, 2014)

#### **2.1.2 Vzdělávání sociálních pracovníků**

Dle § 115 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v sociálních službách vykonávají odbornou činnost sociální pracovníci za podmínek stanovených v § 109 a 110, pracovníci v sociálních službách, zdravotníci či pedagogičtí pracovníci, manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci. V oblasti sociálních služeb pracují i dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem.

Dle § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je předpokladem pro výkon povolání sociálního pracovníka bezúhonnost, svéprávnost, zdravotní a odborná způsobilost. Požadavky na odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka jsou podle tohoto zákona vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, humanitární a sociální práci, sociálně právní činnost, sociální práci, charitní a sociální činnost

nebo vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku. V případě ukončeného vysokoškolského vzdělání v jiné oblasti studia, než je uvedeno výše, je pro výkon povolání sociálního pracovníka potřeba absolvovat akreditované vzdělávací kurzy ve výše uvedených oblastech v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a k tomu mít praxi v trvání nejméně pěti let, respektive deseti let v případě středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeném nejpozději 31. prosince 1998.

V současné době je možné studovat tříleté pomaturitní studium na vyšší odborné škole nebo se nabízí bakalářské či magisterské vzdělání na vysoké škole.

Dle § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se dále uvádí, že zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok. Toto je stanoveno z důvodu obnovy, doplnění a upevnění kvalifikace. Dále se podle tohoto zákona sociální pracovník může vzdělávat formou specializačního vzdělávání zajišťovaného vysokými školami a vyššími odbornými školami, které navazuje na již získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka. Dalšími možnými formami vzdělávání je účast v kurzech s akreditovaným programem, odborné stáže, účast na školicích akcích a účast na konferencích.

Rada pro rozvoj sociální práce[online] v Zásadách efektivního vzdělávání pracovníků sociální sféry vyžaduje, aby vzdělávání sociálních pracovníků vycházelo z potřeb uživatelů služeb, směřovalo k naplnění cílů a poslání organizace, aby mělo jasně definovaný cíl, stanovený program i náplň, uskutečňovalo se vhodnou formou a také v přiměřeném čase a aby obsahovalo vyhodnocení a ověření účinnosti.

## ***2.2 Role sociálního pracovníka***

Sociální pracovník nezastává pouze jednu roli, ale vykonává jich najednou několik. Na toto poukazuje i Řezníček (1994), který říká, že pod označením sociální pracovník se nachází velké množství podobností. Lowery, Mills (2017) popisují role sociálního pracovníka jako sociální očekávání, jimiž se osoba s určitým statutem či sociálním postavením řídí a rozlišují tzv. jevištní oblast předpokládající formální a stylizované role a to především v pracovních a utilitárních vztazích a dále zákulisní oblast,

umožňující uvolněné chování, které je v jevištní oblasti nežádoucí. Podle Matouška (2013) je profesionální role sociálního pracovníka stanovena jeho kompetencemi k výkonu, mezi které patří schopnosti a dovednosti rozvíjet účinnou komunikaci, orientovat se a plánovat postup, podporovat a pomáhat k soběstačnosti, zasahovat a poskytovat služby, přispívat k práci organizace a odborně růst, kdy každá z kompetencí obsahuje kritéria, na základě kterých lze posoudit její úroveň u jednotlivých sociálních pracovníků. Kadushin, Harkness (2014) popisují kompetence jako projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese.

Od roku 1999 platí v České republice soustava praktických kompetencí sociálního pracovníka a jejich dílčích aspektů, vydaná Radou pro rozvoj sociální práce, jež zahrnuje rozvíjení účinné komunikace, orientaci a plánování postupu, podporu soběstačnosti, poskytování služeb v přiměřené úrovni podpory, přispívání k práci organizace a také schopnost řídit svůj osobní růst (In Havrdová 1999).

Podle Nečasové (In Matoušek, 2013) je profese sociálního pracovníka charakterizována pěti základními vlastnostmi: systematickou teorií, která je zejména součástí přípravy na výkon povolání sociálního pracovníka; autoritou profese uznávanou klienty, která je základním zdrojem přesvědčení klienta o úspěšnosti řešení jeho situace; autoritou profese uznávanou komunitou, ta zahrnuje například vydávání akreditací kvalifikovaným sociálním pracovníkům; profesní kulturou, která je tvořena vzájemným vztahem formálních a neformálních skupin uvnitř profese; etickým kodexem, který shrnuje zásady jednání sociálních pracovníků. V České republice byl Etický kodex sociálních pracovníků České republiky přijat v lednu 1995 Společností sociálních pracovníků. Vychází z etického kodexu, který byl přijat Mezinárodní federací sociálních pracovníků (International Federation of Social Worker - IFSW) v roce 1976.

Kodex zahrnuje respekt ke klientům a potřebě jejich seberealizace, k hodnotám lidských práv, jedinečnosti člověka a hledání možností zapojení klienta do řešení problému (Etický kodex sociálních pracovníků ČR 1995). Etický kodex také připomíná, že osoba, která vykonává sociální práci je zástupcem tohoto povolání, ne jedinec (Blennberger, 2008).

### ***2.3 Specifika sociální práce a sociální pracovník na Úřadu práce ČR***

První vznik úřadů práce se datuje k roku 1990. Na základě přijetí legitimního opatření předsednictva ČNRč.306/1990Sb., o zřízení úřadů práce byl úřad práce původně založen jako základní článek služeb zaměstnanosti. Vznikly tak samostatné úřady práce, které zabezpečovaly trh práce a to až do 31.1.1992. Od 1.2.1992 vstoupil v účinnost zákon č. 1/1991 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů a to znamenalo pro úřady práce další transformaci. V roce 2004 byla na úřady práce převedena z obcí s rozšířenou působností agenda státní sociální podpory (v Praze až v roce 2009).

Úřad práce České republiky byl zřízen s účinností od 1. dubna 2011 zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů, kterým je vymezena jeho působnost. Dnem účinnosti tohoto zákona úřady práce, které byly zřízené podle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, se považují za kontaktní pracoviště krajských poboček Úřadu práce České republiky. Úřad práce České republiky je řízen Ministerstvem práce a sociálních věcí. Plní úkoly v oblastech zaměstnanosti, státní sociální podpory, ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatelů, dávek pro osoby se zdravotním postižením, příspěvku na péči, pomoci v hmotné nouzi, dávek pěstounské péče a inspekce poskytování sociálně právní ochrany dětí.

#### **Sociální pracovník na Úřadu práce České republiky**

Sociální šetření je hlavní metodou sociální práce na oddělení nepojistných dávek (Doporučený postup k realizaci činnosti sociální práce). Na oddělení nepojistných dávek se vyřizuje příspěvek na péči, průkaz osoby se zdravotním postižením, příspěvek na zvláštní pomůcku, příspěvek na mobilitu a průkaz osoby se zdravotním postižením. Jak uvádí Wernerová (2007) sociální pracovník provádí sociální šetření jako hlavní náplň své pracovní činnosti, kdy šetřením posuzuje zdravotní stav či životní situaci žadatele o některou z dávek. I dle posudku ze sociálního šetření poté posudkový lékař vyhotovuje posudek o zdravotním stavu klienta a tak je podle Wernerové (2007) důležité, aby sociální pracovník uvedl dostatečné a úplné informace o svém zjištění. Podle Normativní instrukce (2013) by délka sociálního šetření měla trvat 105 – 250 minut, v závislosti na potřebě kvalitního zjištění všech dostupných informací. Tato Normativní instrukce varuje sociální pracovníky před možností negativního postoje



klienta k sociálnímu pracovníkovi, který mu vstupuje do domácnosti a provádí zde sociální šetření.

### **Dilemata sociálního pracovníka Úřadu práce České republiky**

Podle Nečasové a Musila (2006) se i sociální pracovníci úřadu práce setkávají s dilematy, jako jsou nedostatečné finanční zdroje úřadu, motivace, cíle, různé představy o práci s klienty, nedostatek času a také spolupráce s lékaři. Mezi další dilemata Musil (2006) zahrnuje rozlišování klientů, úvahy, zda ještě poskytuje pomoc nebo už kontrolu, zvolení procedurálního nebo situačního přístupu k práci, výběr mezi materiální nebo nemateriální pomocí klientovi. Jak uvádí Úlehla (2007), nakonec je to vždy sociální pracovník, na kterém záleží, zda je potřeba pomoci nebo už kontrolovat. Úlehla (2007) kontrolu popisuje jako jev, kdy sociální pracovník přebírá nad klientem kontrolu, domnívá se, že jednání za klienta je správné a přání klienta jsou spíše upozaděna. Jako přebírání starosti definuje kontrolu v sociální práci Macek (2007). Kraus (2016) rozděluje kontrolu na instruktivní a destruktivní, kdy instruktivní kontrola staví na dodržení výhod pomocí poučné moci, destruktivní dodržuje výhody na základě destruktivní moci. Úlehla (2007) dělí kontrolu na čtyři způsoby kontroly, podle toho, jakou měrou sociální pracovník přebírá kontrolu nad klientem a to na opatrování, dozor, motivování a vyjasňování. Parma (2006) uvádí, že kontrola je proces zdlouhavý, protože nešetří čas, neboť pracovník musí provádět kontrolu stále znovu. Oproti kontrole pomoc popisuje Parma (2006) jako náročné umění pomáhat, kdy je potřeba umět profesionálně zjišťovat potřeby klienta a také zvládat předávat kompetence. Macek (2007) definuje pomoc jako nabídku spolupráce, kdy je potřebný pracovní kontrakt mezi pracovníkem a klientem. Parma (2006) doplňuje, že potřeba pomoci musí vzejít na základě požadavku klienta. Malíková (2011) dodává, že pracovník musí brát ohledy na klientovo přání, nesmí zlehčovat jeho situaci a musí se přizpůsobit jeho potřebám na postup při výběru pomoci.

### ***2.4 Specifika sociální práce a sociálního pracovníka na Orgánu sociálně právní ochrany dětí***

Orgán sociálně právní ochrany dětí se řídí zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Vymezení sociálně právní ochrany dětí vykládá zákon citovaný výše v § 1 a to jako ochranu práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochranu oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění,



působení, které směřuje k obnovení narušených funkcí rodiny a zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychovááno ve vlastní rodině. Dalšími právními předpisy, které se věnují sociálně právní ochraně dětí, jsou zákon o rodině, trestní řád, zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní nebo ochranné výchovy, ve znění pozdějších předpisů, občanský soudní řád, zákon č. 379/2005 Sb., o opatřeních k ochraně před škodami působenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami a o změně souvisejících zákonů, trestní zákon, zákon č. 218/2003 Sb., o soudnictví ve věcech mládeže, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 202/1990 Sb., o loteriích a jiných podobných hrách, ve znění pozdějších předpisů. Každý z těchto právních předpisů se věnuje určité oblasti směřující k ochraně dětí.

Jako důsledek dlouhodobých společenských změn a právního vývoje v oblasti občanského, rodinného i trestního práva vnímají dnešní sociálně právní ochranu dětí autoři Pemová a Ptáček (2012).

### **Sociální pracovník na Orgánu sociálně právní ochrany dětí**

Jak uvádějí autoři Pemová a Ptáček (2012), dosavadní zákon o sociálně právní ochraně dětí neumí definovat kvalifikační profil sociálního pracovníka, ale jeho předpoklady stanovuje § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Mezi předpoklady patří zejména zdravotní způsobilost (určuje registrující poskytovatel zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství nebo v oboru praktický lékař pro děti a dorost, u zaměstnanců poskytovatel pracovnělékařských služeb, vydává se lékařský posudek), bezúhonnost (je prokazována a posuzována podle § 79 odst. 2 a odst. 3 věty první až třetí), plná svéprávnost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.

Odborná způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka (§ 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) je definována těmito podmínkami:

- vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,
- vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu.

Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče podle § 52, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, má také zdravotně sociální pracovník a sociální pracovník, který nabyt způsobilosti k výkonu zdravotnického povolání podle zvláštního právního předpisu. Kahoun, (2013, str. 383) dále upřesňuje, že pokud sociální pracovník splnil odbornou způsobilost podle jiného zákona, kde jsou podmínky stanoveny odlišně od právní úpravy zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, nelze podmínku považovat za splněnou.

Podle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů je povinností samosprávného celku přihlásit úředníka k vykonání zkoušky zvláštní odborné způsobilosti. Způsob přihlašování ke zkoušce ukládá vyhláška č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků. Do 18-ti měsíců od vzniku pracovního poměru musí pracovník se zvláštní odbornou způsobilostí na úseku sociálně-právní ochrany dětí prokázat také zvláštní odbornou způsobilost k výkonu správních činností. Pracovník může být této povinnosti zproštěn, ale pouze na základě daných zákonem – například mu tuto zkoušku nahrazuje vzdělání v ustanovených typech bakalářského nebo magisterského studia (MPSV, 2014a). Havrdová (in Matoušek, 2003) se zabývala kompetencemi sociálního pracovníka u nás a také definuje kompetence sociálního pracovníka jako funkcionální projev profesionální role.

Sociální pracovník by měl mít i osobností předpoklady pro výkon tohoto náročného povolání. Matoušek (2003) uvádí, že sociální pracovník by měl být především profesionálem schopným reflexe a z této pozice by měl posuzovat ostatní povinnosti. Navrátil (2001) vyzdvihuje opravdovost a angažovanost sociálních pracovníků. Pemová a Ptáček (2012) se shodují, že sociální pracovník by měl mít schopnost setkávat se s klienty na úrovni profesionální i na úrovni lidské. Pemová a Ptáček (2012) shrnují, že mezi základní předpoklady sociálního pracovníka patří schopnost dobře zvládat stres, mít rád práci s lidmi, potřebu být užitečný a umět naslouchat. Záškodná, Mlčák (2009) ještě doplňují potřebu empatie, která úzce souvisí s porozuměním druhým.

### **Dilemata sociálního pracovníka Orgánu sociálně právní ochrany dětí**

Podle Nakonečného (2009) moc sociálního pracovníka vymezují zákonné předpisy, organizační řád a také normy společnosti, ale moc také může vyplynout ze vztahu

pracovník –klient a to buď z pozice pomáhajícího nebo potřebného. Kopřiva (1997) definuje sílu moci sociálního pracovníka ovlivněnou možnostmi způsobu poskytování pomoci. Musil (2004) popisuje důležitost v podpoře změny, kterou si klient objednal nebo kterou očekává. Musil (2004) také uvádí důležitost monologu při kontrole, ale důležitost dialogu při definici klientova problému. Cocker, Allain (2011) doplňují, že je důležité, aby sociální pracovník uměl využívat důležité pomoci policistů, škol, různých komunitních organizací a také nemocnic.

### **3. Syndrom vyhoření**

Vzhledem k tématu své práce zaměřené na sociální práci a sociální pracovníky, považuji za nutné, věnovat se i syndromu vyhoření, který se často týká právě pomáhajících, než jiných profesí. Syndrom vyhoření je tedy nedílnou součástí sociální práce, hojně se vyskytuje především u sociálních pracovníků. Z vlastní praxe na Úřadu práce České republiky mohu říci, že jsem se již setkala s několika pracovníky, kterým byl syndrom vyhoření diagnostikován. Krajská pobočka Úřadu práce České republiky v Českých Budějovicích se snaží předejít tomuto syndromu u svých pracovníků a tak se každý zaměstnanec může účastnit týdenního školení zaměřeného právě na syndrom vyhoření, kdy se celý týden lektor věnuje relaxu a odpočinku zaměstnanců, provádí s nimi psychologická cvičení, učí je psychohygieně a také schopnosti nebrat na sebe problémy svých klientů. Na syndrom vyhoření se budu dotazovat respondentů i ve výzkumném rozhovoru.

#### **3.1 Vymezení syndromu vyhoření**

Jako první použil pojem burnout psycholog H. J. Freudenberger v roce 1974 v časopise *Journal of Social Issues*. Syndrom vyhoření definoval ve své knize *Burnout: The Cost of High Achievement* jako vyhasnutí motivace a stimulujících podnětů ve stavu, kde péče o druhé a neuspokojivý vztah jsou příčinou toho, že práce nepřináší výsledky, které se předpokládaly. (Jeklová, Reitmayerová, 2006). Několik dalších autorů jej definovalo různě. Podle Jankovského (2003), syndrom vyhoření nejčastěji postihuje profese, které zahrnují mezilidský kontakt, mezi které se řadí zejména pomáhající profese, tudíž i sociální pracovníci. Maroon (2012) ale uvádí, že syndrom vyhoření se vyskytuje i u jiných profesí, např. u pedagogů a zdravotníků. Stock (2010) zase říká, že mnohdy může být syndrom vyhoření zaměňován za depresi. Jako stav, do kterého se dostaneme, pokud jsme dlouhou dobu negativní, definuje syndrom vyhoření Kopřiva

(1997). Poschkamp (2013) pokládá syndrom vyhoření za patologickou poruchu, která souvisí se stresem. Stibalová (2010) varuje před syndromem vyhoření jako před plíživou hrozbou společnosti. Rusch (2003) popisuje tento syndrom jako soubor druhu stresu, frustrace, vyčerpání, únavy a to vše ze vztahu k běžnému životu i zaměstnání.

### **3.2 Příznaky syndromu vyhoření**

Matoušek a Hartl (2013) řadí mezi symptomy častou pracovní neschopnost, vyhýbáním se klientům pod záminkou administrativy, nepochopení potřebám klientů, výrazné snížení energie, celkově odměřený postoj ke klientům. Jak uvádí Stock (2010) syndrom vyhoření má tři základní příznaky a to nejprve vyčerpání, poté odcizení a nakonec následuje pokles výkonnosti. Jak Stock (2010) dále popisuje, při vyčerpání dochází k fyzické i psychické únavě, pocitu úzkosti a beznaděje, přerušovanému spánku, napětí svalů i k poruchám paměti. Při odcizení slábne pracovní nadšení a také slábne pracovní aktivita. Zde Stock (2010) varuje i před tím, že se tyto symptomy začínají přenášet i do soukromého a rodinného života. Pokles výkonnosti Stock (2010) popisuje jako ztrátu víry ve vlastní schopnosti, ztrátu motivace a pocit nejistoty.

Další úrovně syndromu definují autoři (Poschkamp, 2013; Venglářová & kol., 2011) a to na úroveň tělesnou, psychickou a emocionální. Poruchami spánku, poklesem energie a poruchami kardiovaskulárního systému definuje Poschkamp (2013) úroveň tělesnou. Do úrovně psychické zahrnuje Venglářová a kol. (2011) zejména pesimismus, poruchu koncentrace a odmítavý vztah k lidem. Mezi emoční symptomy Poschkamp (2013) řadí beznaděj, úzkost, depresivní myšlení a to vše může vyústit k pocitu strachu chodit do zaměstnání. Jak popisuje Maroon (2012) u sociálního pracovníka se syndrom vyhoření projevuje, tak, že si dává pouze malé cíle, zaměřuje se pouze na několik málo klientů, je méně empatický až nepřátelský ke klientům a často se stává, že vzhledem k projevům syndromu své zaměstnání raději opouští.

### **3.3 Fáze syndromu vyhoření**

Jak hovoří Novosad (2000) fáze syndromu mohou být různě dlouhé a celý proces může trvat od několika měsíců až po dlouhé roky. Jak popisují autoři Dušek a Večeřová – Procházková (2010), existuje 5 fází syndromu vyhoření. Nejprve je fáze nadšení, kde jak stejní autoři jako v předešlé větě uvádějí, je stěžejní stanovení si příliš vysokých cílů a zainteresování. Druhou fází je stagnace, kdy podle Stocka (2010) člověk začíná upřednostňovat věci, které pro něj dříve nebyly tolik podstatné (například mzda). Další

fází je frustrace. Zde Stock (2010) říká, že pracovník přestává vidět smysl jeho povolání. Následuje fáze apatie, která těsně předchází syndromu vyhoření. Zde Dušek a Večeřová – Procházková (2010) uvádějí, že pracovník již zcela ztratil zájem a zcela postrádá smysl své práce. Oproti předešlým autorům Křivohlavý (2012) popisuje pouze 3 fáze syndromu a to podle Hanse Selyeho (zakladatele souborného studia stresu *General Adaption Syndrome*). Fáze dělí na působení stresoru, projev zvýšené rezistence a vyčerpání rezerv sil. Jako příčinu rozvoje syndromu uvádí Křivohlavý (2012) stanovování si příliš vysokých cílů, nadměrné poskytování citové podpory, stanovení si vysoké náročnosti úkolů a nemožnosti rozdělit se o úkoly s kolegy a v neposlední řadě problém s říci ne dalším a dalším úkolům.

### **3.4 Prevence syndromu vyhoření**

Kebza (2003) uvádí, že je důležité rozdělovat život osobní a pracovní. Stock (2010) doplňuje, že je potřebné dodržovat v životě rovnováhu a brát v úvahu svoje možnosti a omezení. Šolcová a Kebza (2003) se shodují, že je důležité dodržovat psychohygienu. Jeklová s Reitmayerovou (2006) uvádějí několik zásad, jak je možné se syndromu bránit, např. myslet pozitivně, odpočívat a dělat si v práci pauzy, naučit se říkat NE, předcházet komunikačním problémům, snažit se držet zdravý životní styl a mít dobré vztahy s lidmi. Leiter, Maslach (2017) uvádějí, že významně vyhoření blokují zejména podpůrné pracovní vztahy, kdy pracovník může kolegy požádat o pomoc a dostane se mu jí. Také lze jako prevenci využít supervize. Jak uvádí Venglářová (2013) nejčastějším druhem supervize je supervize skupinová. Autorka dále popisuje, že cílem skupinové supervize je získání informací a poznatků od spolupracovníků, nebo i od pracovníků z jiných pracovišť, kteří ale vykonávají stejnou práci. Méně využívané jsou dle autorky individuální supervize, neboť jsou časově náročnější. Jeklová a Reitmayerová (2006) popisují důležitost práce supervizora, kdy on musí zrcadlit práci pracovníka a podpořit jeho pracovní vývoj a nasazení. Venglářová (2013) popisuje také týmovou supervizi, která je zaměřená na činnost celého pracovního týmu napříč pracovními pozicemi. Syndromu vyhoření lze také předcházet několika antistresovými technikami. Nešpor (2015) popisuje důležitost dechových cvičení a meditace, díky kterým dochází k uklidnění, uvolnění svalstva a také psychiky. Štěpaník (2008) popisuje nejznámější techniku, kterou je autogenní trénink a díky tomuto pravidelnému tréninku lze dosáhnout uvolnění od psychického napětí. Důležitá při prevenci syndromu vyhoření je relaxace. Medlíková (2012) doporučuje spát v 1,5 hodinových rytmech,

protože spánková perioda trvá 90 minut a pokud se nedodrží, člověk se cítí unavený. Je také potřeba zaměřit se na pohybové aktivity a rytmus dýchání. I tyto maličkosti pomohou odprostit se od negativních myšlenek (Robinson, Smith, Segal, 2017).

### ***3.5 Léčba syndromu vyhoření***

Podle Praška (2003) se syndrom vyhoření může léčit dvěma formami a to farmakoterapií nebo psychoterapií. Jak Praško (2003) dále uvádí, léčba farmakologií je léčba pomocí antidepresiv, kdy obvykle trvá 3 – 6 týdnů, než léčba začne účinkovat a tak zlepšení stavu nastává pomaleji. Psychoterapie je léčba pomocí psychoanalýzy, skupinové psychoterapie nebo kognitivně behaviorální terapie, která je prováděna psychoterapeutem. Zde Praško (2003) poznamenává, že psychoterapeut doprovází pacienta při jeho léčbě, ale neléčí ho. Může se stát, že i přes léčbu je jediným řešením změna vykonávané profese nebo odchod ze zaměstnání (Edelwich, Brodsky, 1980).

## **Praktická část**

### **4. Cíl práce**

Cílem bakalářské práce je zjistit, identifikovat a popsat, jak vnímají sociální práci úředníci a jak jí realizují.

#### ***4.1 Výzkumné otázky***

Vzhledem ke stanovenému cíli bakalářské práce byla stanovena hlavní výzkumná otázka, ke které byly zvoleny dvě dílčí výzkumné otázky.

**Hlavní výzkumná otázka:** Jak vnímají sociální práci úředníci Orgánu sociálně právní ochrany dětí a Úřadu práce České republiky?

**Dílčí výzkumná otázka<sub>1</sub>:** Jak vnímají práci sociálního pracovníka na Orgánu sociálně právní ochrany dětí?

**Dílčí výzkumná otázka<sub>2</sub>:** Jak vnímají práci sociálního pracovníka na Úřadu práce České republiky?

#### **Operacionalizace pojmů**

Klient – je osoba/ skupina osob na níž je zaměřen intervence sociální práce (Musil, 2004)

## 5. Metodika

### 5.1 Metodický postup

Pro účely bakalářské práce byla použita strategie kvalitativního výzkumu. Jak hovoří Disman (2011, s. 285) „*Kvalitativní výzkum je nenumerné šetření a interpretace sociální reality. Cílem je tu odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím.*“ Hlubkové prozkoumání a zjištění všech podrobností týkající se dané problematiky je bezesporu výhodou kvalitativní strategie (Hendl, 2016). Hendl (2016) dále mezi další výhody zařazuje osobní kontakt výzkumníka a komunikačních partnerů v terénu, kde výzkumník může sledovat interakci objektů s okolím.

Pro provedení výzkumu byla vybrána metoda dotazování s využitím techniky polostrukturovaného rozhovoru. Miovský (2006) řadí polostrukturovaný rozhovor mezi nejčastější používanou techniku sběru dat, která využívá výhod strukturovaného i nestrukturovaného rozhovoru. Miovský (2006) dále uvádí, že pro polostrukturované rozhovory je typická příprava otázek před samotným rozhovorem s komunikačními partnery, ale výzkumník může pořadí otázek kdykoliv během rozhovoru změnit podle směru a celkového ladění rozhovoru.

Byl vytvořen záznamový arch polostrukturovaného rozhovoru. Je složen ze tří oblastí, které obsahují devět otázek. Oblasti se týkají identifikačních údajů komunikačních partnerů, práce sociálního pracovníka a syndromu vyhoření.

Výsledky byly zpracovány pomocí metody trsů. Jak uvádí Miovský (2006) metoda vytváření trsů srovnává získaná data a třídí je do příslušných skupin dle určitých podobnostních znaků. Jednalo se o skupiny: práce sociálního pracovníka, syndrom vyhoření.

#### 5.1.1 Výzkumný soubor

Výzkumný vzorek byl vytvořen pomocí záměrného výběru. Dle Miovského (2006) se jedná o nejpoužívanější metodu výběru výzkumného souboru u kvalitativního přístupu. Miovský (2006) dále uvádí, že touto metodou jsou cíleně vybírání komunikační partneři, kteří splňují kritéria výzkumného vzorku a jsou ochotní zapojit se do výzkumu.

Pro tento výzkum bylo vybráno celkem šest sociálních pracovníků, pracujících na Úřadu práce České republiky a Orgánu sociálně právní ochrany dětí. Osloveno bylo 5



žen a 1 muž. Všichni vybraní sociální pracovníci splnili kritéria výběru a také ústně souhlasili se zapojením do výzkumu, jeho způsobem provedení a zapisování si odpovědí do záznamového archu, do kterého měli možnost nahlédnout. Tyto archy jsem uložila do mého osobního archivu.

### ***5.1.2 Realizace výzkumu***

Výzkum probíhal s pracovníky ve zvoleném Úřadu práce České republiky a dále na Orgánu sociálně právní ochraně dětí. Po dohodě s těmito pracovníky, nebudou v práci uvedena jejich jména ani názvy konkrétních pracovišť.

Ještě před zahájením výzkumu byl vytvořen záznamový arch pro polostrukturovaný rozhovor. Na začátku těchto rozhovorů byli všichni sociální pracovníci seznámeni s dobrovolnou účastí na výzkumu a s možností neodpovídat na otázky, pokud se jim budou zdát nevhodné. Také jim byla sdělena možnost kdykoliv rozhovor ukončit. Dále byli komunikační partneři seznámeni s cílem bakalářské práce a s okruhy témat, na které budou dotazováni.

Osobní údaje žádného z komunikačních partnerů nebudou z důvodu zachování anonymity uvedeny v bakalářské práci, případně budou změněna za fiktivní. Pro odlišení jednotlivých účastníků je použito označení KP ( KP 1, KP 2, KP 3, KP 4, KP 5, KP 6). KP 1, KP 2 a KP 3 jsou sociální pracovníci pracující na Úřadu práce České republiky, KP 4, KP 5 a KP 6 na Orgánu sociálně právní ochrany dětí.

Rozhovory, analýza dat a zobrazení výsledků probíhalo během měsíce března 2019.

## 6. Výsledky výzkumu

V této části bakalářské práce jsou zmíněny a zpracovány informace, které byly získány sběrem dat od komunikačních partnerů. Poskytnutá data jsem pečlivě prošla a analyzovala, hledala jsem podobnosti, které se ve výzkumu objevovaly. Za velmi důležité považuji uvést, že všechny odpovědi jsou subjektivním názorem oslovených sociálních pracovníků.

### 6.1 Sociodemografické údaje

V tomto oddílu jsem se zaměřila na identifikační údaje komunikačních partnerů. Konkrétně šlo o zjištění pohlaví, nejvyššího dosaženého vzdělání a počtu let praxe na pozici sociálního pracovníka. Získané informace jsem uvedla do tabulky č. 1.

Tabulka č. 1 Sociodemografické údaje komunikačních partnerů

KP	POHLAVÍ	NEJVYŠŠÍ DOSAŽENÉ VZDĚLÁNÍ	DÉLKA PRAXE
KP 1	ŽENA	BAKALÁŘSKÉ	2
KP 2	ŽENA	BAKALÁŘSKÉ	15
KP 3	ŽENA	MAGISTERSKÉ	6
KP 4	MUŽ	MAGISTERSKÉ	3
KP 5	ŽENA	BAKALÁŘSKÉ	8
KP 6	ŽENA	BAKALÁŘSKÉ	17

Zdroj: vlastní výzkum

Z tabulky číslo jedna je patrné, že bylo osloveno šest komunikačních partnerů, jeden muž a pět žen. Všichni komunikační partneři jsou vysokoškolsky vzdělaní, čtyři mají bakalářské vzdělání, dva komunikační partneři mají magisterské tituly. Délka jejich praxe na pozici sociálních pracovníků se pohybuje v rozmezí dvou až sedmnácti let.

### 6.2 Zhodnocení činnosti sociálního pracovníka v oblasti sociální práce

Pro přiblížení, jak hodnotí sociální práci jednotlivý komunikační partneři na Úřadu práce České republiky a na Orgánu sociálně právní ochraně dětí, jsem zvolila čtyři

otázky. V těchto otázkách komunikační partneři shrnuli, jak vidí a realizují sociální práci. Otázky se týkají jejich pracovní náplně, způsobu realizace sociální práce, problematiky, se kterou se nejčastěji setkávají a také náročnosti jejich práce.

### **Jaké pracovní činnosti vykonáváte v rámci sociální práce?**

KP 1 se zabývá příspěvkem na péči a příspěvkem na zvláštní pomůcku. KP 2 a KP 3 mají na starost příspěvek na mobilitu a také průkaz osoby se zdravotním postižením. Také shodně uvádějí, že v případě nepřítomnosti jednoho z komunikačních partnerů jsou schopni se zastupovat. Souhrnně pak komunikační partneři uvádějí, že jejich činností v oblasti sociální práce je příjem, evidence a zpracování žádostí o jednotlivé výše uvedené příspěvky a průkazy, vyhodnocení nároku na dávky, vedení řízení o dávku, ověřování a došetřování podkladů, příprava správních rozhodnutí, realizace sociálních šetření, kontrola využívání příspěvku na péči, zajišťování výplaty dávek. Doplnují, že také samozřejmě jednají s klienty, poskytují poradenství a provádějí šetření v prostředí žadatele. KP 2 ještě uvádí, že: *„Všichni musíme umět všechno, alespoň okrajově, abychom se mohli v případě nepřítomnosti zastupovat“*. *„Kvůli těm zástupům jsem si musela udělat i řidičák, abych mohla jezdit na šetření ke klientům, protože autobusem bych toho za ten den moc neobjela.“* sděluje KP 3.

KP 4, KP 5 a KP 6 jsou pracovníci Orgánu sociálně právní ochrany dětí. Na dotaz, jak vykonávají sociální práci, odpovídají, že zajišťují preventivní a poradenskou činnost, opatření na ochranu dětí, zastupování klienta, rodinné konference, zprostředkování osvojení a pěstounské péče, péče o děti vyžadující zvýšenou pozornost, sociálně právní ochranu dětí ve vztahu k cizině, shromažďování informací o situaci dítěte a rodiny, správní delikty, zpracování administrativy, fotografií, zpráv a posudků, poskytování součinnosti policii a soudy, navštěvují školy, pořádají semináře a supervize, poskytují i základní finanční poradenství, pomáhají s žádostmi o dávky, jednají s institucemi. KP 4 dodává: *„Také se každý rok dobrovolně zadarmo účastníme Potravinové sbírky. To celý den stojíme v supermarketu, rozdáváme letáky a prosíme lidi, aby koupili nějaké potraviny a dali nám je, že to půjde potřebným lidem. Někdy si u toho vyslechneme i dost nepěkný věci. Pak všechny ty darované potraviny vezmeme a odvezeme je do centrálního skladu. Takže to děláme taky v rámci sociální práce, i když zadarmo a není to naší pracovní náplní, ale co, děláme to rádi.“* KP 6 uvádí: *„Pracovní náplň mají všichni „ospodáci“ stejnou, jen se každý víc zaměřuje na něco jiného.“*

## Jakým způsobem nejvíce realizujete sociální práci?

Pro větší přehlednost toho, jak sociální pracovníci realizují sociální práci, jsem výsledky zanesla do tabulky č. 2. Komunikační partneři měli přiřadit číslo k nabízeným možnostem od jedné do tří, kdy číslo jedna znamená, že touto formou realizují sociální práci nejčastěji a číslo tři, že touto formou sociální práci realizují nejméně a poté měli své odpovědi více rozvést.

Tabulka č. 2 Forma sociální práce jednotlivých komunikačních partnerů

KP	ADMINISTRATIVNÍ ČINNOST	PRÁCE S KLIENTY V TERÉNU ČI V JEJICH PROSTŘEDÍ	JEDNÁNÍ S KLIENTY V KANCELÁŘI
KP 1	1	2	3
KP 2	1	3	2
KP 3	1	3	2
KP 4	3	1	2
KP 5	2	1	3
KP 6	3	1	2

Zdroj: vlastní výzkum

Z uvedeného výzkumu je zřejmé, že komunikační partneři KP 1, KP 2 a KP 3 pracující na Úřadu práce České republiky se shodují, že nejvíce sociální práci realizují administrativní činností. „*My jsme vlastně takový papíráři. Lidé se rozčilují, že některé dny jsou úřední hodiny jen dopoledne a myslí si, že my jdeme v 11 hodin domů, ale tohle jsou právě dny, kdy musíme stihnout všechnu tu administrativu, která je spojená s dávkami*“, uvádí KP 3. KP 1 dodává: „*Je prostě hodně formulářů, které se musejí vyplnit, aby si lidi mohli na úřadě o příspěvky požádat, ale tím, že to vyplní, to nekončí. My ty formuláře musíme projít, vyhodnotit, zadat do systému a případně si ještě vyžádat další informace jak od žadatelů, tak od dalších institucí, doktorů a tak dále, je to opravdu zdlouhavá administrativa.*“ KP 1 říká „*V kanceláři jednáme s těmi klienty, když si přijdou požádat o příspěvky a pomůžeme jim vyplnit formuláře. Ale to bývá většinou celkem rychlé. Nejdelsí je pak ta následná administrativa. No a pak v terénu*

*nebo u klientů jsme minimálně, jen v případě sociálního šetření nebo nějaké kontroly.“* Oproti komunikačním partnerům KP1, KP 2 a KP 3 uvádějí KP 4, KP 5 a KP 6, kteří pracují na Orgánu sociálně právní ochrany dětí, že nejvíce sociální práci realizují v prostředí klienta nebo v terénu. *„My nejčastěji jezdíme domů do rodin, abychom viděli, jak ty lidi žijí.“* poznamenává KP 4. KP 5 uvádí *„Taky jsme hodně u soudních jednání nebo jezdíme do škol, školek nebo různých zařízení, kde zjišťujeme informace o nezletilých. Administrativu si většinou dělám hned, jak přijedu od klientů do kanceláře (pokud to lze), protože to mám v hlavě nejvíc myšlenek, co chci do spisu uvést.“* KP 6 si myslí, že nejvíce času tráví v terénu a poté s klienty v kanceláři. *„V terénu jsme hodně, to určitě a potom bych řekla, že nejvíce jednám s klienty u mě v kanceláři, kde řešíme nebo rozebíráme, co jsme zjistili u nich doma. Většinou potřebuji jednat s každým členem té rodiny zvlášť, tak to zabere také hodně času. Pak následuje ta administrativa, té je také dost, ale dá se to zvládnout.“*

#### **Jak nahlížíte na problematiku, se kterou se v rámci sociální práce setkáváte?**

KP 1 uvádí: *„No, problémem jsou pro mne hlavně nastavená pravidla a postupy. Myslím si, že v některých případech by se mělo postupovat jinak. Občas se setkávám s tím, že musím podle zákona rozhodnout jinak, než si myslím, že by bylo spravedlivé.“* KP 2 v podstatě souhlasí a dodává: *„Je to tak, problém je v nastavení tohoto systému, chtělo by to, aby se nad tím politici opravdu pořádně zamysleli. Tenhle systém podle mne občas nahrává těm, kteří by sociální pomoc vůbec nepotřebovali, ale jsou líní. A pak se bohužel setkám s člověkem, který by tu sociální pomoc opravdu potřeboval, ale nevejde se do tabulek.“* KP 3 říká: *„Problém je také ve složitosti administrativy. Zním případy, kdy by si lidé opravdu sociální pomoc zasloužili, ale bojí se té administrativy. I přes to, že jim nabídnu pomoc s vyplněním formulářů, si nakonec o příspěvky nepožádají a to jen kvůli složitosti formulářů a potřebě doložit ještě několik formulářů a potvrzení z jiných institucí a od lékařů. Chtělo by to tedy zjednodušit tu veškerou administrativu kolem.“* KP 4 a KP 5 se shodují v zásadní věci a to, že problémem, se kterým se nejčastěji v rámci své práce setkávají je strach a pocit trapnosti klientů. *„Často se setkávám s tím, že klientům je trapné oslovit OSPOD. Bojí se, že například sousedé nebo kolegové v práci zjistí, že je u nich něco v nepořádku a že u toho musí asistovat OSPOD. V lidech pořád je o OSPODu taková představa, že my jen odebíráme děti a dáváme je do ústavů nebo dětských domovů, v podstatě že jezdíme jen k opravdu sociálním případům a tak se lidé radši sami trápí, než by oslovili nás a my jim třeba jen*

poradili, kde mohou hledat další pomoc. Svůj podíl na tomhle mají média, která nás ukazují vždycky jako ty zlé. Myslím si, že by bylo dobré, kdyby se o OSPODu v médiích i mezi lidmi mluvilo víc v dobrém.“ KP 6 říká: „Já vidím problém v tom, že zejména někteří rodiče si z nás dělají rozhodčí a soudce. Například, když se rozvádějí a nemohou se dohodnout, jak to bude s dětmi, střídavě chodí k nám na Orgán sociálně právní ochrany dětí a vymýšlí si různé informace o tom druhém rodiči (někdy pravdivé, ale někdy i lživé). Myslím si, že od tohohle tu nejsme. Hádat se můžou u právníků, ale u nás by měli myslet zejména na to, aby bylo dobře dítěti. Takže na tohle já nahlížím jako problém, ale jinak s nastavenými postupy a pravidly v podstatě souhlasím.“ Někteří komunikační partneři (KP 1, KP 2, KP 6) také v rozhovoru uvádějí, že některé úkony musí plnit na příkaz jejich vedoucího pracovníka, což vždy není s jejich osobním souladem.

### **Jak vnímáte svoji práci?**

„Jako klasickou kancelářskou práci, ale je mi odměnou, že když jezdím na šetření ke klientům, tak většinou jsou za moji návštěvu rádi a tak si po skončení všech povinných úkonů se mnou rádi chvílku povídají a je na nich vidět, že jsou vděční, že si vyslechnu, co je trápí a tím myslím jak ty pečující osoby, tak ty co potřebují pomoc.“ říká KP 1. KP 2 a KP 3 shodně uvádějí, že svoji práci vnímají pozitivně, rádi pracují s lidmi, jen té administrativy kolem je příliš. KP 3 uvádí „Vlastně bych to dělala i ráda, nebýt pořád těch hromad papírů.“ KP 4, KP 5 i KP 6 vnímá svoji práci o dost pozitivněji, než předchozí komunikační partneři. „Já ji vnímám pozitivně, práce s lidmi mě baví.“ uvádí KP 4. KP 5 bere svoji práci především jako poslání: „Mě ta práce baví, ráda lidem pomáhám, zvlášť těm, co jsou sociálně slabší, ale snaží se, ale musím říct, že na to, jak je tato práce psychicky náročná, není příliš dobře finančně ohodnocená. Beru to jako poslání pomáhat lidem. Vnímám ji tedy pozitivně, i když je psychicky náročná a hůře finančně ohodnocená.“ KP 6 ještě dodává: „Někdy je tahle sociální práce opravdu náročná na psychiku, zvlášť když se sejde několik složitých případů za sebou, ale zase když pak na ulici potkáváte děti a nezletilé, kterým jste nějak pomohla a vidíte, že jsou spokojené, tak to si řeknete, že máme vlastně krásnou práci.“

### 6.3 Syndrom vyhoření

Bohužel, mnoho sociálních pracovníků je ohroženo nebo dokonce již postiženo syndromem vyhoření. V následujících otázkách tedy komunikační partneři odpovídali, zda se oni sami nebo jejich kolegové setkali se syndromem vyhoření.

#### **Jaká je vaše zkušenost se syndromem vyhoření u vás osobně?**

KP 1 uvádí, že se se syndromem vyhoření nikdy nepotýkal: „ *Nepracuji v oblasti sociální práce ještě natolik dlouho, aby se mě syndrom vyhoření dotknul.* “ To KP 2 již usuzuje, že se syndromem vyhoření má zkušenost: „ *Je to asi pět let zpátky, co jsem na sobě pozorovala, že je něco špatně. Najednou jsem chodila do práce s nechutí, co mě zase čeká, trpěla jsem depresemi, nepřekonatelnou únavou. Práce mě nejen nebavila, ale dokonce děsila. Na radu kolegyně, které jsem se s tím svěřila, jsem kontaktovala mého lékaře a ten mě poslal k psychologovi. Ten mě vyslechl a vyřkl podezření na tuto diagnózu. Odeslal mě tedy ještě na psychiatrické oddělení. S hrůzou jsem tedy šla na vyšetření k psychiatrovi. I on usoudil, že se jedná o syndrom vyhoření. Naštěstí jsem to podchytila včas a tak nebyla potřeba žádná medikace. Ale musela jsem být doma tři měsíce na pracovní neschopnosti a chodit na relaxační terapie, odpočívat, nemyslet na práci, problémy ostatních a naučit se nebrat si problémy ostatních domů. Za spuštění syndromu považuji souhru toho, že zrovna v období, kdy je nejvíce administrativní práce byl spuštěn přechod na nový počítačový program, takže všechno trvalo mnohem déle, často nastávaly chyby a problémy a tak se práce hromadila a hromadila, až jí bylo příliš. Poté jsem přemýšlela, zda se ještě k sociální práci vrátím a tak jsem to zkusila a naštěstí vše dobře dopadlo a mohu svoji práci dělat dál.* “ KP 3 si myslí, že i on byl syndromem vyhoření ohrožen: „ *Myslím, že jsem na sobě některé příznaky tohoto syndromu pozorovala, ale nikde u doktora jsem s tím nebyla. Přečetla jsem si na internetu nějaké články a dala na některá doporučení, jak se odprostit od práce a naučit se vypnout hlavu. Začala jsem také jednou za tři měsíce docházet k psychologovi, kde se snažím ze všeho vypovídat a to mi nesmírně pomáhá.* “ KP 4 se domnívá, že jeho se syndrom vyhoření nikdy nedotkl a ani do budoucna to neočekává: „ *Já si neberu ty problémy ostatních příliš k srdci, vždycky se snažím, aby to zůstalo na profesionální úrovni.* “ KP 5 říká: „ *Já si myslím, že přímo syndrom vyhoření jsem neměla, ale možná nějaký náběh na něj ano. Nejdříve mě ta práce hrozně bavila, a jak jsem již říkala, to, že je hůře finančně ohodnocená mi zase tolik nevadilo, ale najednou mě ani tak nezajímala*



*práce, ale pořád jsem přemýšlela nad svojí mzdou. Svoji práci jsem si udělala, ale v podstatě jsem nad ní přestala pořádně přemýšlet. Zmínila jsem se o tom naší supervizořce a ta mě upozornila na syndrom vyhoření a tak jsem si vzala delší dovolenou, kde jsem si pořádně odpočinula a domů jsem si koupila antistresové omalovánky, díky kterým doma relaxuju. Celkově se snažím ihned po příchodu z práce přestat myslet na pracovní záležitosti a věnovat se rodině a to mi myslím pomohlo se syndromu vyhoření vyhnout.“ KP 6 nikdy syndromem vyhoření netrpěl a ani netrpí.*

### **Jaká je vaše zkušenost se syndromem vyhoření u vašich kolegů?**

KP 1, KP 4 a KP 5 se se syndromem vyhoření u svých kolegů nesetkali nebo o tom neví. To KP 2 se s ním setkala minimálně ve dvou případech: *„Vím určitě o dvou kolegyních, které měly syndrom vyhoření diagnostikovaný, ty už se po nemoci ale do práce nevrátily, našly si místo jinde.“* *„Já ho zažila u kolegyně z kanceláře, měnila se mi před očima. Vždycky chodila do práce ráda, do všeho se hned hrnula a najednou jí nic nebavilo a pořád se šfourala v něčem nepodstatným, aby nemusela řešit to podstatný. Pak už jsem se na ní bála i promluvit. Pak si přinesla neschopenku a pak dala výpověď. Od další kolegyně jsem se pak dozvěděla, že měla právě syndrom vyhoření.“*, popisuje svojí zkušenost KP 3. KP 6 uvádí: *„Za ty léta, co pracuji v oblasti sociální práce, jsem se setkala s dvěma pracovníky, ale nikdy to nebyl můj blízký kolega, takže se mě to příliš nedotklo.“*

### **6.4 Shrnutí výsledků**

#### **HVO: Jak vnímají sociální práci úředníci Orgánu sociálně právní ochrany dětí a Úřadu práce České republiky?**

Z provedeného výzkumu vyplynulo, že ač jsou pracovníci Úřadu práce České republiky i Orgánu sociálně právní ochrany dětí zaměstnaní na pozicích sociálních pracovníků a všichni vykonávají sociální práci, jejich činnosti jsou naprosto odlišné. Zejména pracovníci v oblasti sociální práce na Úřadu práce České republiky upozorňují na přílišnou administrativu, která je nedílnou součástí při výkonu jejich činnosti. Pracovníci na Orgánu sociálně právní ochrany dětí hodnotí sociální práci jako psychicky náročnější. Také upozorňují na nepříliš velké finanční ohodnocení jejich práce. I přes vysokou administrativní a psychickou náročnost vnímají všichni pracovníci sociální práci spíše pozitivně.



## **Trsy:**

Pozitivní vnímání sociální práce – dobrý pocit z pomoci ostatním, pocit „poslání“

Negativní vnímání sociální práce – špatné finanční ohodnocení, vysoká psychická náročnost

## **DVO<sub>1</sub>: Jak vnímají práci sociálního pracovníka pracovníci na Orgánu sociálně právní ochrany dětí?**

Na Orgánu sociálně právní ochrany dětí vnímají pracovníci sociální práci pozitivně. Dle sdělení jednotlivých komunikačních partnerů je baví pomáhat lidem a vidí ve své práci smysl. Jejich pracovní náplň zahrnuje: zajištění preventivní a poradenské činnosti, opatření na ochranu dětí, zastupování klienta, rodinné konference, zprostředkování osvojení a pěstounské péče, péče o děti vyžadující zvýšenou pozornost, sociálně právní ochranu dětí ve vztahu k cizině, shromažďování informací o situaci dítěte a rodiny, správní delikty, zpracování administrativy, fotografií, zpráv a posudků, poskytování součinnosti policii a soudy, návštěvy škol, pořádání seminářů a supervizí, poskytování základního finančního poradenství, pomoc s žádostmi o dávky, jednání s institucemi. Komunikační partneři také uvedli, že nejčastěji provádí sociální práci v terénu či v prostředí u klienta, poté jednají s klienty ve svých kancelářích a na poslední místo řadí administrativní činnost. Často se setkávají s problémem, že lidé se pracovníků Orgánu sociálně právní ochrany dětí bojí, protože je média většinou neukazují v dobrém světle. Z výzkumu také usuzují, že pracovníky OSPOD méně postihuje syndrom vyhoření a to díky různorodosti jejich práce a častým supervizím.

## **Trsy:**

Vnímání sociální práce – pozitivní, vidí v ní smysl

Způsob realizace sociální práce – nejvíce v terénu nebo prostředí klienta, nejméně administrativy

Problematika – strach a pocit trapnosti klientů, nízké finanční ohodnocení

Syndrom vyhoření – menší pravděpodobnost výskytu než u sociálních pracovníků na Úřadu práce České republiky

## **DVO<sub>2</sub>: Jak vnímají práci sociálního pracovníka pracovníci na Úřadu práce České republiky?**

Z provedeného výzkumu je zřejmé, že i pracovníci Úřadu práce České republiky vnímají sociální práci, kterou vykonávají v rámci svých agend pozitivně, ale opakovaně upozorňují na velký podíl administrativy, která je zatěžuje. Jejich pracovní náplní je: evidence, zpracování a následné činnosti při žádostech o příspěvek na péči, příspěvek na zvláštní pomůcku, příspěvek na mobilitu a také vydávání průkazu osoby se zdravotním postižením, příjem, evidence a zpracování žádostí o jednotlivé výše uvedené příspěvky a průkazy, vyhodnocení nároku na dávky, vedení řízení o dávku, ověřování a došetřování podkladů, příprava správních rozhodnutí, realizace sociálních šetření, kontrola využívání příspěvku na péči, zajišťování výplaty dávek, poradenství při žádosti o dávky, sociální šetření. Také uvádí, že se jednotlivý komunikační partneři mezi sebou musí umět zastupovat. Komunikační partneři zhodnotili, že nejvíce sociální práce vykonávají z kanceláře a to při administrativní činnosti, poté při jednání s klienty u poskytování poradenství a na poslední místo řadí práci v terénu nebo v prostředí klienta. Mezi problematiku, se kterou se nejvíce v rámci výkonu sociální práce setkávají, řadí zejména nastavení postupů, které je zdlouhavé. Také upozorňují na fakt, že pokud se klient přesně „nevejde“ do tabulek, nemusí mu být dávka nebo příspěvek přiznán, ačkoliv by ho opravdu potřeboval. Na základě poznatků komunikačních partnerů usuzují, že je kvůli monotónní a především administrativní zátěži častěji ohrožuje a postihuje syndrom vyhoření. Setkali se s ním jak u sebe, tak u svých kolegů. Sami komunikační partneři uvedli jako důvod také časté nadávky a výhrůžky ze strany klientů.

### **Trsy:**

Vnímání sociální práce – pozitivní, upozorňují na náročnost administrativy

Způsob realizace sociální práce – nejvíce administrativy, nejméně práce v terénu nebo prostředí klienta

Problematika – příliš administrativy, zdlouhavé pracovní postupy, nízké finanční ohodnocení

Syndrom vyhoření – větší pravděpodobnost výskytu u sociálních pracovníků Úřadu práce České republiky v porovnání se sociálními pracovníky Orgánu sociálně právní ochrany dětí

Z výzkumu se dá usuzovat, že sociální práce jednotlivých sociálních pracovníků je odlišná. Oslovení komunikační partneři z řad Úřadu práce České republiky uvedli jako svoji pracovní náplň evidenci, zpracování a následné činnosti při žádostech o příspěvek na péči, příspěvek na zvláštní pomůcku, příspěvek na mobilitu a také vydávání průkazu osoby se zdravotním postižením, příjem, evidenci a zpracování žádostí o jednotlivé výše uvedené příspěvky a průkazy, vyhodnocení nároku na dávky, vedení řízení o dávku, ověřování a došetřování podkladů, příprava správních rozhodnutí, realizace sociálních šetření, kontrola využívání příspěvku na péči, zajišťování výplaty dávek, poradenství při žádosti o dávky, sociální šetření. Každý pracovník má odlišnou agendu, více se zaměřuje na určitý druh dávky nebo příspěvku. V rámci co nejlépe fungujícího chodu poskytování dávek a příspěvku se tito pracovníci musejí umět vzájemně zastupovat. Popis práce sociálního pracovníka na úřadu práce je uveden v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tito pracovníci musejí splňovat také podmínky na vzdělání podle tohoto zákona. Sociální pracovníci pracující v řadách Orgánu sociálně právní ochrany dětí mají v popisu práce tyto činnosti: zajištění preventivní a poradenské činnosti, opatření na ochranu dětí, zastupování klienta, rodinné konference, zprostředkování osvojení a pěstounské péče, péče o děti vyžadující zvýšenou pozornost, sociálně právní ochranu dětí ve vztahu k cizině, shromažďování informací o situaci dítěte a rodiny, správní delikty, zpracování administrativy, fotografií, zpráv a posudků, poskytování součinnosti policii a soudy, návštěvy škol, pořádání seminářů a supervizí, poskytování základního finančního poradenství, pomoc s žádostmi o dávky, jednání s institucemi. Tyto činnosti jim ukládá zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Komunikační partneři z OSPODu také uvedli, že ve svém volném čase se účastní dalších sociálních aktivit, například shromažďují potraviny v rámci Potravinové sbírky, která se koná každý rok. Tyto činnosti jednotlivým pracovníkům ukládá zákon, není zde tedy moc prostor k diskuzi.

Dále bylo výzkumem zjišťováno, jak nejvíce pracovníci realizují sociální práci. Bylo zjištěno, že pracovníci na Úřadu práce České republiky nejvíce času stráví administrativou, poté jednáním s klienty v kanceláři a až na posledním místě vykonávají práci v terénu nebo v prostředí žadatele. Naopak pracovníci Orgánu sociálně právní

ochrany dětí nejvíce pracují v terénu nebo v prostředí klienta, potom jednají s klienty v kanceláři a až posléze se věnují administrativě. Z odpovědí komunikačních partnerů je zřejmé, že sociální pracovníci na úřadech práce jsou více „zavaleni“ administrativou, než sociální pracovníci na Orgánu sociálně právní ochrany dětí. Komunikačními partnery bylo také upozorňováno na nutnost dokládání potvrzení od dalších institucí či od lékařů, což je administrativně také velmi zdlouhavé. Ocenily by jednotný počítačový program, kde by si oproti podpisu klienta mohli mnoho informací například o pobírání dalších dávek zjistit sami sociální pracovníci a tím by se ušetřil čas i administrativní náročnost všech zúčastněných. I na Orgánu sociálně právní ochrany dětí by jednotný úřední program, do kterého by měli přístup, ocenili, mohli by si zjistit kompletní informace o svých klientech, například o aktuální finanční situaci svých klientů, pobírající dávky a příspěvku od úřadů. Jednotným názorem komunikačních partnerů i mým je odlehčení administrativy sociálních pracovníků, aby se více mohli věnovat klientům. Sociální práce zejména v oblasti pracovníků na Úřadu práce České republiky je příliš administrativně zatížená. Dle názorů komunikačních partnerů to může být také způsobeno tím, že sociálních pracovníků je nedostatek a tak má každý sociální pracovník opravdu hodně práce.

Další otázkou, která byla komunikačním partnerům položena, bylo, jak nahlízejí na problematiku, se kterou se v rámci své práce setkávají. Jako problém se v odpovědích komunikačních partnerů opět objevila vysoká náročnost na administrativu, ale té již bylo věnováno několik řádků výše. Jako další problém byla uváděna vysoká psychická náročnost sociální práce. Dále komunikační partneři také upozornili na problematiku finančního ohodnocení sociálních pracovníků. Jeden z komunikačních partnerů dokonce uvedl: „ *Než jsem měla děti, tak jsem pracovala jako asistentka v jedné firmě na 0,75 úvazku. Byla to malá firma, popravdě tam nebylo ani moc práce a v pracovní době jsem si mohla zařídit i mnoho soukromých záležitostí. Po dětech jsem chtěla dělat něco víc užitečného, co by mě bavilo a mělo to smysl a tak jsem při mateřské vystudovala vysokou školu v oboru se sociálním zaměřením. Bylo pro mne celkem nemilým překvapením, když jsem zjistila, jaký bude můj plat. Byl o dost menší, než mzda v předešlém zaměstnání, kde jsem neměla ani celý úvazek. A to tady mám o dost více práce a hlavně stresu. Ale protože to co dělám, má podle mne smysl a manžel nás uživí, chci dál zůstat sociálním pracovníkem.*“

Další otázkou pro komunikační partnery bylo, jak vnímají sociální práci. Ve většině případů byla odpověď pozitivní. Většinu sociálních pracovníků jejich práce baví, naplňuje, považují ji za poslání. Jako negativum hodnotí opět finanční ohodnocení a vysokou psychickou náročnost.

Poslední oblastí, na kterou byli komunikační partneři dotazováni, byl syndrom vyhoření. Nejprve měli zodpovědět jejich osobní zkušenost se syndromem vyhoření a poté, zda se se syndromem vyhoření setkali u některého ze svých kolegů. Z provedeného výzkumu více vyplynulo, že osobní zkušenost se syndromem vyhoření mají sociální pracovníci na Úřadu práce České republiky. Jeden z dotazovaných si myslí, že byl syndromem vyhoření ohrožen, ale neléčil se s ním. Další z komunikačních partnerů měl syndrom vyhoření diagnostikovaný od lékaře a byl s ním léčen. Výskyt syndromu vyhoření uvádějí i u svých kolegů více sociální pracovníci z řad Úřadu práce České republiky. Na Orgánu sociálně právní ochrany dětí se dle komunikačních partnerů tento syndrom příliš nevyskytuje, nebo ho jsou pracovníci či jejich supervizoři schopni zachytit v brzkém začátku a různými terapiemi ho odbourat.

Na základě provedeného výzkumu bylo tedy zjištěno zejména to, že především sociální pracovníci z řad Úřadu práce České republiky jsou velmi administrativně zatíženi na rozdíl od jejich kolegů z řad Orgánu sociálně právní ochrany dětí, kteří se spíše věnují sociální práci v terénu. I přes všechna úskalí a nesnáze spojené s prováděním sociální práce na jednotlivých útvarech, vnímají pracovníci sociální práci jako pozitivní činnost, která má smysl. Zajímavým zjištěním tedy je, že i přes vysokou psychickou náročnost a neadekvátní finanční ohodnocení sociální práce, sociální pracovníci vykonávají sociální práci rádi a při práci se snaží projevit svoji odbornost a sociální cítění.

Závěrem bych ráda podotkla, že veškeré mnou uvedené výsledky výzkumu jsou subjektivním projevem jednotlivých komunikačních partnerů z řad sociálních pracovníků Úřadu práce České republiky a Orgánu sociálně právní ochrany dětí. Z tohoto důvodu nelze brát výsledky výzkumu jako obecně platné pro všechny sociální pracovníky. Informace, které byly získány výzkumem, jsou jedinečné a osobité pro zúčastněné komunikační partnery. Výsledky výzkumu přesto mohou sloužit k získání povědomí o sociální práci na Úřadu práce České republiky a na Orgánu sociálně právní ochrany dětí jak pro sociální pracovníky samotné, tak pro veřejnost.

## 7. Diskuze

Výzkumem byl zjišťován pohled vybraných sociálních pracovníků na sociální práci. Z výpovědí komunikačních partnerů je zřejmé, že ač se na výkon sociální práce každý z nich dívá trochu jinýma očima, vnímají všichni sociální práci pozitivně a to i přes některá úskalí, se kterými se v rámci sociální práce setkávají. Baláž (2015) říká, že sociální pracovník by měl usilovat o to, aby systém podpory mohli využívat lidé, kteří to potřebují a sociální pracovník by měl přispívat k dobré komunikaci mezi klienty a institucemi. S tímto výrokem se shodují všichni oslovení komunikační partneři.

Všemi odpověďmi a tématy, kterými jsme se s komunikačními partnery v rámci výzkumu zabývali, se prolínalo zejména téma administrativa. Komunikační partneři si stěžovali na vysokou administrativní náročnost, která komplikuje jejich výkon sociální práce. Toto potvrzuje Musil (2008), který říká, že nejčastěji se v České republice uplatňuje administrativní pojetí sociální práce, což má za následek, že sociální pracovníci jsou sice odborníci, ale pouze v oblasti svých agend. Všichni oslovení komunikační partneři jsou vysokoškolsky vzdělaní, což se shoduje s další Musilovo (2008) teorií, a to, že není zcela využitý potenciál sociálních pracovníků, kteří jsou často vysokoškolsky vzdělaní a to zejména v tom, aby odborně a profesionálně pomáhali klientům, ale jejich zaměstnavatel je využívá spíše k administrativním činnostem. Sociální pracovníci v průběhu výzkumu sami sdělili, že by se rádi více věnovali klientům, ale náročnost administrativy jim to nedovoluje. Zde se dostávají do sporu s jejich mateřskými organizacemi, které zejména trvají na dodržení administrativních postupů. Toto tvrzení potvrzuje Úlehla (2007), který vidí sociálního pracovníka jako prostředníka mezi požadavky klientů a organizace, protože klienti potřebují, aby jim sociální pracovník pomohl vyřešit jejich nastalou životní situaci, ale organizace požaduje plnění formálních činností spojených s agendou. Sociální pracovník by tedy z pohledu sociálních pracovníků i veřejnosti měl být někým, kdo je tu pro klienta v případě, že je to potřeba a na koho se klienti bez obav mohou obrátit. To by podle teorie Kopřivy (1997) odpovídalo angažovaným sociálním pracovníkům. Ti by se měli především zajímat o klientovu situaci, navázat s ním vztah a podporovat ho v řešení situace. Sociální pracovníci by se tedy měli klientům více věnovat, mluvit s nimi, ale ne jazykem odborným, ale takovým, kterému budou klienti rozumět a měli by mít pro klienta pochopení. To odpovídá Úlehlově (2007) pojetí pomoci jako způsobu práce s klientem. Větší prostor pro komunikaci s klientem mají dle oslovených

komunikačních partnerů na Orgánu sociálně právní ochrany dětí. Dle mého názoru je to zejména tím, že sociální pracovníci výše zmíněného orgánu tráví více času s klienty v jejich prostředí, kde se klienti pracovníkovi lépe svěřují. Ale ani tyto pracovníky posléze nemine vykonávání administrativních úkonů, i když v menší míře, než u pracovníků Úřadu práce České republiky. U pracovníků Úřadu práce České republiky Musil (2008) chápe spíše profesionální pojetí sociální práce, kdy sociální pracovník je specialistou, který se soustřeďuje na komplexní zhodnocení klientovo nastalé životní situace, ale kvůli administrativě se přesouvá spíše k administrativnímu pojetí. Z výzkumu také vzešlo, že sociální pracovníci se musí v některých situacích řídit pokyny jejich vedoucích pracovníků. Nejen, že se pracovníci musí tedy řídit zákonem, metodikou Ministerstva práce a sociálních věcí a směrnicemi, ale také interpretacemi těchto nařízení jejich vedoucími. Toto podporuje Musil (2004) jeho teorií o protikladném působení dvou přístupů nebo způsobů práce, kdy si sociální pracovník musí vybrat, zda uposlechne příkaz vedoucího pracovníka nebo uplatní vlastní pojetí. V případě uplatnění vlastního pojetí se vystavuje riziku postihu od vedoucího pracovníka. I přes všechna úskalí spojená s náročnou administrativou považují sociální pracovníci svoji práci za užitečnou, berou ji jako poslání. Dle sdělení komunikačních partnerů se administrativní zátěž prolíná do všech oblastí prožívání sociálního pracovníka, zatěžuje je a staví je do situací, kdy musí volit mezi zvládnutím veškeré administrativní činnosti spojené s jejich pracovními úkoly nebo zda se raději budou věnovat klientovi, který se dostal do nepříznivé životní situace a sociálního pracovníka vnímá jako osobu, která se mu má věnovat a pomoc mu. Se stavem administrativní náročnosti sociální práce tedy pracovníci spokojení nejsou. Také Baláž (2014) tvrdí, že většina odborníků si myslí, že se stavem sociální práce v České republice by se mělo něco dělat. Řešením by mohlo být lepší propojení teoretického a praktického výkonu sociální práce.

Komunikační partneři také upozorňovali na vysokou psychickou náročnost jejich povolání. Ta je dle jejich slov způsobena zejména chováním klientů, kteří se k sociálním pracovníkům nechovají vždy v souladu se společenskými pravidly. To je způsobeno tím, že u pracovníků Úřadu práce České republiky chtějí dosáhnout rychlejšího zpracování jejich žádosti o dávky či příspěvek a myslí si, že svým křikem a někdy až výhružkami směřovaným k sociálním pracovníkům si upřednostnění jejich požadavku vymůžou. U Orgánu sociálně právní ochrany dětí také dochází ke



konfliktům a napjatým situacím, které vedou k velkému psychickému vypětí pracovníků. Zejména v případech, kdy se jedná o nezletilé. Pracovníci se musí umět v psychicky náročných situacích ovládat a projevit psychickou odolnost. Tak, jak popisuje Mikšík (2007), v psychické zátěži je pocíťováno silné psychické napětí, ale souběžně je zkoumáno, jak se pracovník dokáže adaptovat, jednat a vynaložit psychickou odolnost vůči vlivům a přijmout nové okolnosti. Psychické náročnosti u povolání sociálních pracovníků jsou si vědomi i nadřizení těchto pracovníků, proto již u přijímacích pohovorů na místo sociálního pracovníka jsou zájemci o tuto pozici informováni o psychické náročnosti a možných následcích. Paulík (2009) rozděluje čtyři druhy zátěže – minimální, lehkou, střední a těžkou, kdy těžkou zátěž nazývá stresem. Sociální pracovníci pracují v přímém kontaktu s lidmi, kteří se většinou ocitají v těžkých životních situacích a tak, jak hovoří Maroon (2012), může dojít k pocitu vyčerpání.

Dále jsem se ve svém výzkumu věnovala syndromu vyhoření, který je nedílnou součástí u pomáhajících profesí. Právě u pomáhajících profesí se syndrom vyhoření vyskytuje ve větší míře než u jiných profesí. Dle mého zjištění se tzv. burnout syndrom více vyskytuje u sociálních pracovníků na Úřadu práce České republiky než u pracovníků na Orgánu sociálně právní ochrany dětí. Zřejmě z důvodu, který uvádí Lipsky (in Musil 2004), který pracovníky z Úřadu práce České republiky řadí mezi úředníky první linie, tzn., že jsou v pravidelném kontaktu s druhými lidmi. Tito lidé se často k pracovníkům nechovají slušně a zahrnují je nadávkami, výhrůžkami či citovým vydíráním za účelem získání příspěvku či urychlení jeho získání. Maroon (2012) říká, že podmínky, které panují na pracovišti, silně ovlivňují tělesné i emocionální zdraví sociálních pracovníků a tím i jejich výkonnost. Je to možná z důvodu, který uvádí Khamisa a kol. (2016), který říká, že v instituci s podobnými cíli, strukturou a pracovními postupy dochází k různé míře fluktuace, nálada mezi zaměstnanci se liší a vyskytují se zde prvky znechucení a vyhoření. Na Orgánu sociálně právní ochrany dětí se dle komunikačních partnerů tento syndrom příliš nevyskytuje, nebo ho jsou pracovníci či jejich supervizoři schopni zachytit v brzkém začátku a různými terapiemi ho odbourat.

Komunikačním partnerům se při otázce na syndrom vyhoření jako první vybavovalo pracovní i celkové vyčerpání, únava a stres. Ze získaných dat od komunikačních partnerů tedy vyplynulo, že se shodují s následujícími tvrzeními. Jako stav tělesného, citového a duševního vyčerpání s celou řadou dalších příznaků definují syndrom



vyhoření autoři Pines a Aronson (in Křivohlavý 1998). Rush (2003) ho formuluje jako druh stresu a emocionální únavy. Jak hovoří Pešek a Praško (2016), sociální pracovníci musí myslet především sami na sebe, přestože je na ně vyvíjen tlak ze strany politiků, zaměstnavatelů i klientů. Mým názorem tedy je, že pokud sociální pracovník dostatečně nedbá na psychohygienu a neumí se distancovat od života profesního v životě soukromém, snáze sklouzne k vyhoření a tedy k nepříznivému postoji k výkonu sociální práce. To potvrzují i Hrozenská a Dvořáčková (2013), které říkají, že projevem vyhoření je tělesné i emocionální vyčerpání, které vede k nepříznivému postoji k práci i klientům.

## 8. Závěr

Bakalářskou práci na téma „Sociální práce pohledem vybraných sociálních pracovníků“ jsem zaměřila na sociální práci vykonávanou sociálními pracovníky na Úřadu práce České republiky a na Orgánu sociálně právní ochrany dětí. Práci jsem rozdělila do dvou částí, do části teoretické a části praktické. V části teoretické jsem se snažila definovat sociální práci, vyjmenovat tři možné pojetí sociální práce, objasnit vznik a počátky sociální práce, poukázat na dilemata v sociální práci, definovat sociálního pracovníka, uvést požadavky na jeho vzdělávání a také jeho zastávající role. Dále jsem specifikovala sociální práci a sociálního pracovníka na Úřadu práce České republiky a uvedla jeho dilemata a také uvedla specifikaci sociální práce a sociálního pracovníka na Orgánu sociálně právní ochrany dětí a taktéž jeho dilemata. Nakonec jsem se věnovala i syndromu vyhoření, protože je bohužel nedílnou součástí sociálních pracovníků.

Cílem praktické části práce bylo zjistit, identifikovat a popsat, jak vnímají sociální práci úředníci a jak jí realizují. Osloveno bylo celkem šest komunikačních partnerů, pět žen a jeden muž, s délkou praxe od dvou do sedmnácti let. Tři z oslovených pracují na pozici sociálního pracovníka na Úřadu práce České republiky, tři pracují na Orgánu sociálně právní ochrany dětí. Vzhledem ke stanovenému cíli byla stanovena hlavní výzkumná otázka, jak vnímají sociální práci úředníci Orgánu sociálně právní ochrany dětí a Úřadu práce České republiky. První dílčí výzkumnou otázkou bylo, jak vnímají práci sociálního pracovníka na Orgánu sociálně právní ochrany dětí. Druhou dílčí výzkumnou otázkou bylo, jak vnímají práci sociálního pracovníka na Úřadu práce České republiky. Výzkumnou část jsem realizovala kvalitativním výzkumem, metodou dotazování, technikou polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovory jsem poté přepsala a vzhledem k požadavku anonymity oslovených komunikačních partnerů kódovala a uložila do svého osobního archivu. Dotazováním jsem zjišťovala sociodemografické údaje jednotlivých komunikačních partnerů, jejich pracovní náplně, jakým způsobem nejvíce realizují sociální práci, jak nahlíží na problematiku, se kterou se v rámci sociální práce setkávají, jak vnímají svoji práci, zda se u sebe setkali se syndromem vyhoření či zda se vyskytl u jejich kolegů.

Z výzkumu jasně vyplývá, že činnost sociálních pracovníků a způsob provádění sociální práce na Úřadu práce České republiky a na Orgánu sociálně právní ochrany dětí je odlišný. Toto ale plyne i ze zákona, kde je jasně stanovena činnost pracovníků úřadu

práce a pracovníků Orgánu sociálně právní ochrany dětí. Překvapivě však z výzkumu vyplynula rozdílnost administrativní náročnosti při provádění sociální práce na Úřadu práce České republiky a na Orgánu sociálně právní ochrany dětí. Zatímco pracovníci z Úřadu práce České republiky většinu výkonu sociální práce tráví administrativou, pracovníci Orgánu sociálně právní ochrany dětí prací v terénu nebo v prostředí klienta. Jako problematické uvádí pracovníci z řad Úřadu práce České republiky zdlouhavé pracovní postupy doprovázené mnohonásobnými administrativními úkony a určitou nespravedlnost při posuzování nároku na dávky či příspěvky a to zejména v pevně stanovených opatřeních, do kterých pokud klient přesně „nepasuje“, může se stát, že na potřebnou dávku či příspěvek nemá nárok, ačkoliv by ho opravdu potřeboval. Pracovníci Orgánu sociálně právní ochrany dětí vidí problém ve vykreslování jejich obrazu v médiích, který bývá většinou záporný. Také hovoří o tom, že lidé jejich pomoc často nevyhledají pouze z důvodu pocitu trapnosti a strachu, co tomu řeknou například sousedé. Z pohledu pracovníků vidí problém v jejich nízkém platovém ohodnocení. Na dotaz, jak vnímají svoji práci, většinou odpovídají, že pozitivně, hodnotí ji i jako poslání, ale opět upozorňují na nízké finanční ohodnocení a vysokou psychickou náročnost provádění sociální práce. Se syndromem vyhoření mají větší zkušenost u sebe i u svých kolegů sociální pracovníci z řad Úřadu práce České republiky, zřejmě z důvodu vysoké administrativní zátěže a v celku monotónní, opakující se práce. I na Orgánu sociálně právní ochrany dětí se sociální pracovníci se syndromem vyhoření setkali, ale pouze v malé míře. Možná díky tomu, že mají možnost docházet na supervize a rozebírají zde své případy a problémy.

Výsledky této práce budou využity jako porovnání náročnosti agend mezi sociálními pracovníky Úřadu práce České republiky a pracovníky Orgánu sociálně právní ochrany dětí. Také může sloužit vedoucím těchto útvarů pro zamyšlení se nad náročností agendy svých pracovníků a některé informace, poznatky a nápady by mohly být využity jako námět pro zlepšení a zkvalitnění sociální práce na jednotlivých útvarech. Například by se vedoucí pracovníci mohli zaměřit na zjednodušení, zrychlení a větší efektivitu při administraci na základě poznatků pracovníků v jednotlivých agendách. Jednou z možností, jak sociálním pracovníkům ulevit, by mohla být i situace, kdy by se pracovní náplň sociálních pracovníků rozdělila mezi dvě osoby, kdy jedna by měla na starost pouze administrativní činnost a druhá pouze jednání s klienty. K zamyšlení pro vedoucí pracovníky je i finanční ohodnocení sociálních pracovníků, kdy výše tohoto

ohodnocení by mohla být kompenzována benefity, například umožnění pružné pracovní doby, častější supervize nebo benefity v oblasti zdraví, rekreace, sportu či vzdělávání. Tyto benefity by mohly nejen nahrazovat nedostatečné finanční ohodnocení, ale také sloužit jako prevence syndromu vyhoření.

## Seznam použitých zdrojů

- BANKS, S., 1995. *Ethics and Values in Social Work*. London: Macmillan Press
- BALÁŽ, R., 2014. Glosa: *Dnešní situace okolo profesního zákona není z pohledu „diskusí kolem“ ničím nová*. In Sociální práce/Sociálna práca [on-line]. [cit. 27. 03. 2019]. Dostupné z: <http://socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=0&clanek=201>
- BALÁŽ, R., 2015. Rozhovor: *Kompetence a nástroje sociálních pracovníků nejsou dostatečné*. In Sociální práce/Sociálna práca [online]. 2015(2).[cit. 17. 4. 2019]. Dostupné z: <http://socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=761>
- BLENNBERGER, E., 2008. *Ethics in Social Work: An Ethical Code for Social Work Professionals*. The Swedish Association of Graduates in Social Science, Personnel and Public Administration, Economics and Social Work. [online], cit. 7. března 2019. Dostupný z: [http://cdn.ifsw.org/assets/Socialt\\_arbete\\_etik\\_08\\_Engelsk\\_LR.pdf](http://cdn.ifsw.org/assets/Socialt_arbete_etik_08_Engelsk_LR.pdf)
- COCKER, Ch., ALLAIN, L., 2011. *Advanced Social Work with Children and Families*. Exeter: Learning Matters. ISBN 978-18-444-5363-4.
- ČESKO. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*, ze dne 14. března 2006. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2006
- ČESKO. *Zákon č. 359/1999 o sociálně právní ochraně dětí*, ze dne 9. prosince 1999. In: Sbíрка zákonů České republiky. 1999
- DISMAN, M., 2011. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum. 290 s. ISBN 978-80-246-1966-8.
- DUŠEK, K., VEČEŘOVÁ-PROCHÁZKOVÁ, A., 2010. *Diagnostika a terapie duševních poruch*. Praha: Grada, Psyché (Grada). 632 s. ISBN 978-80-247-1620-6.
- EDELWICH, J; BRODSKY, A., 1980. *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. New York: Human Services Press. ISBN: 0877055076.
- ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY, [on-line]. [cit. 2018-12-13]. Dostupné z: [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf).

- FREUDENBERGER, H. J., 1974. Staffburnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. Dostupné z <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=d8a7f029-9ffc-44c0-8b38-325ee1e7a181%40sessionmgr4003&vid=0&hid=4201>
- HARTL, P., HARTLOVÁ, H., 2009. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Portál. 776 s. ISBN 978-80-7367-569-1.
- HAVRDOVÁ, Z., 1999. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium. 167 s. ISBN 80-902081-8-5.
- HENDL, J., 2016. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*. Vyd. 4. Praha: Portál. 440 s. ISBN 978-80-262-0982-9.
- HROZENSKÁ, M., DVOŘÁČKOVÁ, D., 2013. *Sociální péče o seniory*. 1. vyd. Praha: Grada. 191 s. ISBN 978-80-247-4139-0.
- JANKOVSKÝ, J., 2003. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton. 223 s. ISBN: 80-7254329-6.
- JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E., 2006. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. 32 s. ISBN 80-7013-439-9.
- KADUSHIN, A., HARKNESS, D., 2014. *Supervision in Social Work*. New York: Columbia University Press.
- KAHOUN, V., 2013 *Sociální zabezpečení: vybrané kapitoly*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Triton, str. 383. ISBN 978-80-7387-733-0.
- KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. 2003. *Syndrom vyhoření*. Praha: Státní zdravotní ústav. 24 s. ISBN: 80-7071-231-7.
- KHAMISA, N., PELTZER, K., ILIS, D., OLDENBURG, B., 2016. *Workrelated Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health of Nurses: A follow-up study*. *International Journal of Nursing Practice*. Wiley-Blackwel. DOI: 10.1111/ijn.12455. ISSN: 13227114.
- KOPŘIVA, K., 1997. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. vydání. Praha: Portál. 147 s. ISBN 80-7178-150-9.

- KRAUS, B., 2016. Macht - Hilfe - Kontrolle: Grundlegungen und Erweiterungen eines systemisch-konstruktivistischen Machtmodells. In: KRAUS, B. (Ed.); KRIEGER, W. (Ed.): *Macht in der Sozialen Arbeit: Interaktionsverhältnisse zwischen Kontrolle, Partizipation und Freisetzung*. Lage: JacobsVerlag, S. 101-130. ISBN 978-3-89918-247-7.
- KŘIVOHLAVÝ, J., 1998. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing, a. s. 131 s. ISBN 80-7169-551-3.
- KŘIVOHLAVÝ, J., 2012. *Hořet, ale nevyhořet*. 2. vydání. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství. 175 s. ISBN 978-80-7195-573-3.
- LEITER M. P., MASLACH CH., 2017. Burnout Research. Volume 5. Burnout and Engagement: Contributions to a New Vision. *Science Direct*[online]. s. 55-57. [cit. 13. 3. 2019]. Dostupné z: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2213058617300207>
- MACEK, Z., 2007. Systemický přístup. In: MATOUŠEK, O. et al. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, s. 222-226. ISBN 80-7178-473-7.
- MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M., 2008 *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada. 168 s. ISBN 978-80-247-2138-5.
- MALÍKOVÁ, E., 2011. *Péče o seniory v pobytových zařízeních*. Praha: Grada. 328 s. ISBN 978-80-247-3148-3.
- MAREČEK, P., 2018. *Evangelium podle Lukáše*. Česká biblická společnost. 768 s. ISBN 978-80-7545-065-4.
- MAROON, I., 2012. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál. 152 s. ISBN 978-802-6201-809.
- MATOUŠEK, O., 2001. *Základy sociální práce*. Praha: Portál. 309 s. ISBN 80-7178-473-7.
- MATOUŠEK, O., 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. 288 s. ISBN: 80-7178-549-0.
- MATOUŠEK, O., 2012. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. 400 s. ISBN 978-80-262-0213-4.

- MATOUŠEK, O., 2013: *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. 576 s. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MATOUŠEK, O., HARTL, P., 2013. Nároky sociální práce a syndrom vyhoření. In Matoušek, O., & kol., *Metody a řízení sociální práce* Praha: Portál. 400 s. ISBN: 978-80-262-0213-4.
- MEDLÍKOVÁ, O., 2012. *Umíme to s konfliktem! Náročné situace a jejich řešení*. Praha: Grada. 136 s. ISBN 978-80-247-4016-4.
- MEZINÁRODNÍ FEDERACE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ, 2000. *Definice sociální práce*. In Sociální revue [online]. [cit. 15. 11. 2018]. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace>.
- MIKŠÍK, O., 2007. *Psychologická charakteristika osobnosti*. 2. přeprac. vyd. Praha: Karolinum, 273 s. ISBN 978-80-246-1304-8.
- MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu* Grada Publishing. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
- MUSIL, L., 2004. *"Ráda bych Vám pomohla, ale ..." Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman. 244 s. ISBN 80-903070-1-9.
- MUSIL, L. 2008. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2008 (2), 60-79, ISSN 1213-6204
- NAKONEČNÝ, M., 2009. *Sociální psychologie*. 2. vydání. Praha: Academia. 500 s. ISBN 978-80-200-1679-9.
- NAVRÁTIL, P. 2001: *Teorie a metody sociální práce*, Brno: Marek Zeman. 162 s. ISBN 80-903070-0-0.
- NAVRÁTIL, P., MUSIL, L., 2000. *Sociální práce s příslušníky menšinových skupin*. Sociální studia, Fakulta sociálních studií MU Brno, 2000, roč. 2000, č.5, s. 127 – 163. ISSN 1212-365X.
- NEČASOVÁ, M., MUSIL, L., 2006. Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2006 (3), 57–71. ISSN 1213-6204.
- NEŠPOR, K., 2015. *Duševní pružnost v každodenním životě*. Praha: Portál. 174 s. ISBN 978-80-262-0778-8.



Normativní instrukce č. 19/2013. *Postup při vykonávání sociálního šetření v rámci řízení o dávkách nepojistných sociálních systémů podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.* Praha: MPSV - Odbor sociálních služeb a sociální práce, 2013. s 4.

NOVOSAD, L., 2000. *Základy speciálního poradenství.* Praha: Portál. 160 s. ISBN 80-7178-197-5.

NOVOTNÁ, J., 2014. *Teorie sociální práce: skripta.* Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava. 126 s. ISBN 978-80-87035-96-2.

PARMA, P., 2006. *Umění koučovat.* Praha: Alfa Publishing. 232 s. ISBN 80-86851-34-6.

PAULÍK, K., 2009. *Moderátory a mediátory zátěžové odolnosti.* 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta. 240 s. ISBN 978-80-7368-635-2

PAYNE, M., 2006. *What Is Professional Social Work?* Bristol: Policy Press; Chicago: Lyceum

PEŠEK, R., PRAŠKO, J., 2016. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie.* Praha: Pasparta. 180 s. ISBN 978-80-88163-00-8.

PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R., 2012. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi.* Praha: Grada. 188 s. ISBN 978-80-247-4317-2.

POSCHKAMP, T., 2013. *Vyhoření: rozpoznání, léčba, prevence.* Brno: Edika. 104 s. ISBN 978-80-266-0161-6.

PRAŠKO, J., 2003. *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti.* Praha: Grada. 201 s. ISBN 80-247-0185-5.

RADA PRO ROZVOJ SOCIÁLNÍ PRÁCE [online]. 2011 [cit. 2018-10-24]. Dostupné z: <http://www.rarosp.cz/>

ROBINSON, L; SMITH, M; SEGAL, R. Trustedguide to mental, emotional & socialhealth. *Stress Management* [online]. Santa Monica: Helpguideorg. International. [cit. 2018-12-11]. Dostupný z: <https://www.helpguide.org/articles/stress/stress-management.htm>>.

RUSH, M., 2003. *Syndrom vyhoření*. Praha: Návrat domů. 130 s. ISBN: 80-7255-074-8.

ŘEZNÍČEK, I., 1994. *Metody sociální práce*. Praha: SLON. 75 s. ISBN: 80-85850-00-1.

STIBALOVÁ, K., 2010. *Co je to Burnout syndrom*. Sociální služby: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. XII(10), str. 20-21. ISSN 1803-7348.

STOCK, CH., 2010. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada. 112 s. ISBN: 978-80-247-3553-5.

SVEŘEPA, M., 2005. Sociální práce a média. Sociální práce/ Sociálna práca: *Probace a mediace*. [online]. [cit. 2018-11-20]. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/sverepa/doc/socialni-prace-a-media-sverepa.pdf>

ŠIKLOVÁ, J., 2011. *Staronové počátky oboru sociální práce*. In *Symposium 20 let oboru Sociální práce a budoucnost sociální práce v regionu*. Kladno: Středočeský vysokoškolský institut. ISBN 978-80-903664-2-8.

ŠTĚPANÍK, J., 2008. *Umět jednat s lidmi 3 – stres, frustrace a konflikty*. Praha: Grada. 168 s. ISBN 978-80-247-1527-8.

ÚLEHLA, I., 2007: *Umění pomáhat*, 3. vyd. Praha: Slon. 128 s. ISBN 978-80 -86429 -36 -6.

VENGLÁŘOVÁ, M., a kol., 2011. *Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. Praha: Grada. 192 s. ISBN 978-802-4731-742.

VENGLÁŘOVÁ, M., a kolektiv. 2013. *Supervize v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada. 104 s. ISBN 978-80-247-4082-9.

WERNEROVÁ, J., 2007. Význam sociálního šetření pro posudkovou službu úřadu práce při posuzování stupně závislosti. Sociální práce/Sociálna práca, č. 1, s. 40

ZAJACOVÁ, M. 2014. Profesionální sociální pracovník v současné společnosti. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2014 (3), 8-10, ISSN 1213-6204.

Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. In: ASPI [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 16. 12. 2018].

ZÁŠKODNÁ, H., MLČÁK, Z., 2009. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Triton. ISBN 978-80-7387-306-6.

## **Přílohy**

Příloha č. 1 – Záznamový arch pro polostrukturované rozhovory se sociálními pracovníky Úřadu práce České republiky a Orgánu sociálně právní ochrany dětí

Příloha č. 2 – Seznam tabulek

## **Záznamový arch pro polostrukturované rozhovory se sociálními pracovníky Úřadu práce České republiky a Orgánu sociálně právní ochrany dětí**

### **1. Sociodemografické údaje**

- Pohlaví
- Nejvyšší dosažené vzdělání
- Počet let praxe na pozici sociálního pracovníka

### **2. Údaje k práci sociálního pracovníka**

- Jaká je Vaše pracovní náplň?
- Jak nejvíce realizujete sociální práci?
- Jak nahlížíte na problematiku, se kterou se v rámci Vašeho zaměstnání setkáváte?
- Jak vnímáte svojí práci?

### **3. Syndrom vyhoření**

- Trpěl jste někdy nebo trpíte syndromem vyhoření?
- Trpěl někdo z Vašich kolegů syndromem vyhoření?

*Příloha č. 2*

## **Seznam tabulek**

Tabulka č. 1 – Sociodemografické údaje komunikačních partnerů

Tabulka č. 2 – Forma realizace sociální práce

## **Seznam použitých zkratk**

OSPOD – Orgán sociálně právní ochrany dětí

KP – Komunikační partner

KP 1 – Komunikační partner 1

KP 2 – Komunikační partner 2

KP 3 – Komunikační partner 3

KP 4 – Komunikační partner 4

KP 5 – Komunikační partner 5

KP 6 – Komunikační partner 6

HVO – Hlavní výzkumná otázka

DVO<sub>1</sub> – Dílčí výzkumná otázka 1

DVO<sub>2</sub> – Dílčí výzkumná otázka 2