

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Diplomová práce

**PSYCHICKÁ ZÁTĚŽ A JEJÍ ZVLÁDÁNÍ  
V PROFESI SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ NA  
ÚŘADU PRÁCE**

Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Autor práce: Bc. Lenka Zelenková

Studijní obor: Etika v sociální práci

Ročník: II.

2017

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové 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 kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 21. 3. 2017

.....

Bc. Lenka Zelenková

## **Poděkování**

Na tomto místě bych chtěla poděkovat vedoucímu diplomové práce doc. PhDr. Davidu Urbanovi, Ph.D. za odbornou pomoc a cenné rady při psaní této diplomové práce. Dále děkuji PhDr. Olze Vaněčkové za odborné konzultování v oblasti psychologie. Nakonec bych také chtěla poděkovat mé rodině a mým blízkým za jejich trpělivost a podporu, kterou mi při psaní této práce poskytovali.

## **Abstrakt**

ZELENKOVÁ, L. *Psychická zátěž a její zvládání v profesi sociálních pracovníků na Úřadu práce*. České Budějovice 2017. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce D. Urban.

## **Klíčová slova**

psychická zátěž, sociální práce, sociální pracovník, stres, syndrom vyhoření, techniky a strategie zvládání

Diplomová práce se zabývá psychickou zátěží a jejím zvládáním v profesi sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR. Přibližuje hodnoty a základy na kterých je současná sociální práce postavená. Zabývá se rolí a náplní práce sociálního pracovníka na Úřadu práce ČR včetně předpokladů a kompetencí pro výkon této profese. Hluběji se zabývá konkrétními a aktuálními problémy a zdroji psychické zátěže, se kterými se sociální pracovníci na Úřadu práce ČR nejčastěji potýkají. Dále popisuje důsledky psychické zátěže jako je například stres, únava, vyčerpání a syndrom vyhoření. Práce přináší náhled na vliv psychické zátěže na zdraví sociálních pracovníků, na jejich pracovní výkon, pracovní spokojenost, životní spokojenost a také motivaci pro výkon této profese. V závěru přináší diplomová práce náhled na možné techniky a strategie zvládání psychické zátěže. Cílem diplomové práce je analyzovat, pomocí výzkumné sondy, psychickou zátěž u sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR, která s výkonem této profese souvisí, včetně možností, jak se s psychickou zátěží vypořádávají.

## **Abstract**

**Psychical burden and its coping in the profession of social workers at the Labour Office.**

## **Keywords**

Psychical burden, social work, social worker, stress, burnout syndrome, techniques and coping strategies

This diploma thesis deals with psychical burden and its coping in the profession of social workers at the Labour Office. Thesis approaching the values and basics upon which is the built contemporary social work. It deals with the role and work of the social worker at the Labour Office, including assumptions and competencies for the exercise of this profession. More deeply it deals with specific and to current issues and sources of psychical burden with which the most frequently encounter the social workers at the Labour Office. It also describes the consequences of psychical burden such as stress, fatigue, exhaustion and burnout syndrome. The thesis brings for performing this profession a preview of the influence of psychical burden on health of social workers on their work performance, work satisfaction, life satisfaction and motivation. In conclusion thesis brings a preview of the possible techniques and coping strategies of psychical burden. With the help of research probes the aim of this thesis is analyze, psychical burden of social workers in the Labour Office with which the exercise of the profession related, including possibilities to cope with the psychical burden.

# Obsah

<b>ÚVOD .....</b>	<b>8</b>
<b>1 SOCIÁLNÍ PRÁCE .....</b>	<b>11</b>
1.1 DEFINICE SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	11
1.2 SOCIÁLNÍ PRÁCE - POMÁHAJÍCÍ PROFESE.....	13
1.3 HISTORIE SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	14
1.4 SOUČASNÉ POJETÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	16
1.4.1 Zákon o sociálních službách.....	16
1.4.2 Etický kodex sociálních pracovníků.....	17
1.4.3 Profesní zákon sociálních pracovníků .....	18
<b>2 SOCIÁLNÍ PRÁCE NA ÚŘADU PRÁCE ČR.....</b>	<b>21</b>
2.1 ÚŘAD PRÁCE ČR.....	21
2.1.1 Organizační struktura Úřadu práce ČR.....	21
2.2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK NA ÚŘADU PRÁCE ČR.....	22
2.2.1 Role sociálního pracovníka.....	23
2.2.2 Osobnostní předpoklady a kompetence sociálního pracovníka .....	24
2.2.3 Náplň práce sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR .....	25
2.2.4 Odměňování sociálních pracovníků.....	28
2.2.5 Další vzdělávání sociálních pracovníků.....	30
<b>3 PSYCHICKÁ ZÁTĚŽ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ NA ÚŘADU PRÁCE ČR... 33</b>	
3.1 PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ A PRACOVNÍ PODMÍNKY .....	34
3.2 ZDROJE PSYCHICKÉ ZÁTĚŽE U SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ NA ÚŘADU PRÁCE ČR .....	35
3.2.1 Vytíženost sociálních pracovníků .....	36
3.2.2 Kumulované agendy .....	37
3.2.3 Časový prostor pro práci s klienty .....	39
3.2.4 Administrativní zátěž.....	41
3.2.5 Pracovní prostředky .....	43
3.2.6 Agresivita klientů a bezpečnost sociálních pracovníků .....	44
3.2.7 Ochrana zdraví sociálních pracovníků.....	47
3.2.8 Vztahy na pracovišti .....	49
3.3 PSYCHICKÁ ZÁTĚŽ VYPLÝVAJÍCÍ ZE VZTAHU MEZI KLIENTEM A PRACOVNÍKEM.....	51
3.3.1 Komunikace a jednání mezi klientem a sociálním pracovníkem .....	54
3.3.2 Moc, pomoc a kontrola .....	60
3.3.3 Hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem .....	62
3.3.4 Manipulativní chování .....	64
<b>4 PŮSOBENÍ PSYCHICKÉ ZÁTĚŽE .....</b>	<b>67</b>
4.1 DŮSLEDKY PSYCHICKÉ ZÁTĚŽE.....	70

4.1.1	Vliv psychické zátěže na zdraví sociálních pracovníků.....	70
4.1.2	Vliv psychické zátěže na pracovní výkon sociálních pracovníků.....	71
4.1.3	Vliv psychické zátěže na pracovní spokojenost sociálních pracovníků.....	72
4.1.4	Vliv psychické zátěže na životní spokojenost sociálních pracovníků.....	74
4.1.5	Vliv psychické zátěže na motivaci sociálních pracovníků.....	76
<b>5</b>	<b>ZVLÁDÁNÍ PSYCHICKÉ ZÁTĚŽE .....</b>	<b>81</b>
5.1	TECHNIKY A STRATEGIE ZVLÁDÁNÍ PSYCHICKÉ ZÁTĚŽE .....	83
5.1.1	Životospráva .....	83
5.1.2	Odpočinek a spánek.....	84
5.1.3	Pohybová aktivita .....	85
5.1.4	Sociální opora .....	86
5.1.5	Náboženská víra .....	87
5.1.6	Relaxace.....	88
5.1.7	Psychoterapie.....	93
5.1.8	Supervize .....	93
	<b>DISKUSE.....</b>	<b>95</b>
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>101</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>104</b>
	<b>SEZNAM INTERNETOVÝCH ZDROJŮ .....</b>	<b>108</b>
	<b>SEZNAM ZAHRANIČNÍCH ZDROJŮ .....</b>	<b>112</b>
	<b>PŘÍLOHY .....</b>	<b>113</b>

## Úvod

Psychická zátěž zmiňovaná v souvislosti s pracovním vytížením, prostředím a výkonem povolání je v současnosti velmi diskutované a aktuální téma. Je to dáno především narůstajícím tlakem, nároky a požadavky na výkon samotného povolání. Většina z nás tráví v zaměstnání velké množství času často na úkor péče o sebe sama a svou rodinu. Pokud je pak výkon takové profese prostoupen psychickou zátěží, může se to neblaze odrazit na zdravotním a psychickém stavu pracovníka, a také na jeho soukromém životě. Psychická zátěž v souvislosti s výkonem povolání se dnes nevyhýbá téměř žádné profesi. Nejinak je tomu u pomáhajících profesí, které se vyznačují především přímým kontaktem s lidmi, poskytováním pomoci, podpory a poradenstvím. Mezi pomáhající profese se řadí i povolání sociálního pracovníka, které je dnes také hojně zmiňované, zejména pak v souvislosti s péčí o postupně stárnoucí populaci a s nutností zajištění kvalitní péče, či narůstajícími problémy dětské populace a mladistvých. Se sociálním pracovníkem se můžeme setkat v různých organizacích a úřadech, které zaměřují svou činnost na poskytování pomoci potřebným, a to bez ohledu na to, zda se jedná o děti, mladistvé nebo seniory.

Uplatnění sociálních pracovníků napříč všemi organizacemi a úřady je tedy velice široké. Někteří jsou pracovníky přímé péče o klienty, jiní poskytují poradenství a někteří zajišťují finanční podporu. Pro téma své diplomové práce jsem si vybrala konkrétní profesi sociálního pracovníka na Úřadu práce České republiky (dále jen ČR) v oblasti nepojistných sociálních dávek. Z názvu samotné diplomové práce „*Psychická zátěž a její zvládnutí v profesi sociálních pracovníků na Úřadu práce*“ vyplývá její zaměření, které se soustředí na psychickou zátěž, které jsou pracovníci dnes a denně vystavováni, a se kterou se musí vyrovnávat. Toto téma považuji za velmi zajímavé a aktuální, současně je však velmi závažné a bohužel často podceňované. Málokdo si totiž uvědomuje, co všechno tato práce obnáší. Pracovníci zde mají velkou odpovědnost. Musí dodržovat platné zákony, postupy a normy, prohlubovat si znalosti či zvyšovat kvalifikaci. Nejen že svou práci často vykonávají pod tlakem nadřízených, zejména v souvislosti s nárůstem administrativní činnosti, ale rozhodně nejsou výjimkou situace, kdy jsou pracovníci slovně napadáni klienty, kteří se leckdy nezdráhají pracovníka napadnout i fyzicky, a to bez zřejmého důvodu. Jen stěžít si pak



nezasvěcený člověk dokáže představit každodenní stres, který sociální pracovník při výkonu své profese může prožívat.

Pro získání adekvátního, jasného pohledu a zasvěcení do výkonu této profese včetně psychické zátěže a jejího zvládnání, bude náhled na danou situaci poskytovat formou odpovědí na mé otázky deset sociálních pracovníků z Úřadu práce ČR, které mají své zkušenosti podložené již několikaletou praxí. Se sociálními pracovníky byly uskutečněny rozhovory, které byly zaznamenány na záznamové zařízení a následně doslovně přepsány. Doslovné přepisy jsou součástí příloh této diplomové práce a odpovědi z nich jsou zařazovány prostřednictvím přímých citací do textu. Pro zachování anonymity sociálních pracovníků jsou jednotlivé respondentky označovány čísly.

Cílem diplomové práce bude analyzovat psychickou zátěž, se kterou se při výkonu své profese setkávají sociální pracovníci působící na Úřadu práce ČR. Zároveň bude práce poskytovat náhled na to, jak se sociální pracovníci s touto zátěží vyrovnávají, a zda a do jaké míry je pro ně ještě únosná. Práce je rozdělena na několik kapitol. První kapitola přibližuje současnou sociální práci a její podstatu, s krátkým pohledem do její historie, což nám umožní poskytnout náhled na to, jak se podmínky jejího výkonu v průběhu let proměnily a o jaké hodnoty či zákony je dnes sociální práce opřena. Druhá kapitola se zabývá samotným Úřadem práce ČR, jeho organizační strukturou a kulturou. Abychom nastínili výkon této profese na Úřadu práce ČR, je zde také zahrnuta osobnost sociálního pracovníka včetně jeho role, předpokladů a kompetencí. Zaměříme se také na pracovní náplň konkrétních agend, čímž poskytneme krátký náhled na obsah práce sociálního pracovníka na Úřadu práce ČR včetně dalších požadavků a okolností souvisejících s výkonem této profese. Třetí rozsáhlá kapitola se věnuje klíčovému tématu této práce, a to psychické zátěži. V úvodu této kapitoly jsou zmíněny pracovní podmínky a pracovní prostředí. Další část již zahrnuje jednotlivé zdroje psychické zátěže, se kterou se sociální pracovníci na Úřadu práce ČR setkávají. Zároveň se zmíníme o psychické zátěži vyplývající z kontaktu a komunikace s druhými lidmi, neboť profese sociálního pracovníka je na kontaktu s druhými lidmi založená. Obsahem čtvrté kapitoly jsou důsledky psychické zátěže vyplývající z výkonu této profese. Kromě běžně a často se vyskytujícího stresu, vyčerpání a konfliktů se zaměříme na syndrom vyhoření, ale také na vliv psychické

zátěže na zdraví a pracovní výkon sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR, na jejich pracovní spokojenost a možné prolínání pracovních záležitostí do osobního života a životní spokojenosti. Součástí této kapitoly je také zmíněna motivace pro výkon této profese. V poslední páté kapitole se pokusím nastínit možné techniky a strategie zvládnání psychické zátěže se zaměřením mimo jiné na životosprávu, pohybovou aktivitu, sociální oporu a relaxaci realizovanou a využívanou sociálními pracovníky Úřadu práce ČR.

Při zpracování diplomové práce jsem vycházela z mnoha zdrojů. Mezi hlavní zdroje, ze kterých jsem čerpala a které se zaměřují na psychickou zátěž, patří kniha *Syndrom vyhoření*, od autorek M. Jeklové a A. Reitmayerové a také kniha *Psychopatologie pro pomáhající profese* od autorky M. Vágnerové. Oblast zdraví a životního stylu včetně psychické zátěže mi poskytla kniha *Výchova ke zdraví* od J. Machové, D. Kubátové a kolektivu, a také knihy od autora J. Křivohlavého *Psychologie zdraví a Hořet, ale nevyhořet*. Náhled na pomáhající profese a vztah mezi pracovníkem a klientem mi poskytla zejména kniha *Lidský vztah jako součást profese* od autora K. Kopřivy. Techniky a strategie zvládnání jsem čerpala především z knihy *Relaxační metody* od autorek E. Drotárové a L. Drotárové. Nedílnou součástí jsou také informace a fakta vycházející z Úřadu práce ČR a především pak z rozhovorů s jednotlivými sociálními pracovníci Úřadu práce ČR s několikaletou praxí v této profesi.

Tato práce by měla poukázat na psychickou náročnost výkonu povolání sociálního pracovníka na Úřadu práce ČR. Zároveň může být přínosem pro ty, kteří na této pozici již pracují, a psychická zátěž pro ně není bohužel neznámá. V neposlední řadě by práce mohla poskytnout povědomí o celkové náročnosti a dle mého názoru důležitosti této profese pro společnost a poskytnout tak inspiraci ke zlepšení podmínek výkonu této profese všem, kteří se na chodu Úřadu práce ČR podílejí.

# 1 Sociální práce

Sociální práce, práce s lidmi, práce pro lidi. Většina z nás si pod pojmem sociální práce představuje poskytování určitých vybraných služeb jednotlivcům, rodinám, skupinám nebo komunitám, s cílem zlepšit jejich kvalitu života a životní podmínky. Sociální práce je však také posláním, které mohou dlouhodobě vykonávat pouze ti, kteří dokáží mít mysl a srdce otevřené tak, aby uměli bez předsudků poskytovat pomoc, ale také zároveň aby měli pevné nervy a dokázali ustát rozpory s důstojností a čestností hodné profese sociálního pracovníka. Je to práce, pro kterou je charakteristický přímý kontakt s druhými lidmi. Pole působnosti, kde se realizuje sociální práce je velice široké. Zahrnuje práci s mnoha cílovými skupinami, jako například práce s rizikovými skupinami, do kterých patří narkomané či bezdomovci, práce se seniory v domovech pro seniory nebo ve stacionářích, práce s nemocnými ve zdravotnických zařízeních hospicového typu nebo v domovech se zvláštním režimem, práce s rodinou a dětmi, práce se zdravotně postiženými, práce s nezaměstnanými či s oběťmi katastrof.

Téma diplomové práce je zaměřené do oblasti sociální a výkonu profese sociálních pracovníků, a také do oblasti psychologické, konkrétně na psychickou zátěž, která s výkonem této profese souvisí. Proto považuji nejprve za důležité poskytnout čtenářům náhled na sociální práci obecně. Sociální práce se neustále vyvíjí a proměňuje. Zároveň musí reagovat či se vyrovnávat se společenskými změnami, které se průběžně objevují spolu s vývojem společnosti. Proto tato kapitola poskytne také náhled na její historický vývoj a současně na dnešní podmínky výkonu sociální práce. Tyto podmínky se v souhrnu podílí na celkovém postavení sociální práce ve společnosti a také na vnímání výkonu této profese v očích široké veřejnosti. A tyto okolnosti a aspekty mají dále vliv na to, jak sám sociální pracovník vnímá výkon své práce a postavení své profese v dané společnosti.

## 1.1 Definice sociální práce

Sociální práce je současně praxe, povolání a také akademická disciplína, která si je vědoma, že vzájemně propojené faktory historické, kulturní, prostorové, sociálně-ekonomické, osobní či politické mohou být příležitostí, ale také i překážkou pro lidský vývoj a blahobyt, která může vést k útlaku, nerovnosti či diskriminaci (IFSW, 2014).

Mezinárodní etický kodex sociální práce přijal tuto definici sociální práce: „*Profese sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí, a využívá k tomu teorie lidského chování a sociálních systémů. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti*“ (Mezinárodní etický kodex, 2004).

Řezníček (1994, str. 21) popisuje poslání sociální práce jako poskytování sociálních služeb jednotlivcům, skupinám nebo komunitám s cílem zlepšit jejich situaci, a to omezením jejich problémů, vyřešením problémů nebo se umět s nezměnitelnými problémy vyrovnat. „*Teoreticky jde sociální práci o dosahování harmoničtějších životních situací v disharmonických podmínkách*“ (Řezníček, 1994, str. 21).

Sociální práci dnes vykonává nemalý počet lidí napříč mnoha organizacemi, úřady či resorty. Sociální práce se zaměřuje na rozmanité vztahy mezi lidmi a prostředím, ve kterém žijí. Podporuje sociální změnu, zvládání obtíží a řešení problémů. Jejím úkolem je především snaha rozvinout lidské schopnosti, dovednosti a možnosti, které povedou k naplnění lidských potřeb a zlepšení či vyřešení jejich situace. Navrátil (2000) ve své knize uvádí, že sociální práce je vědou, která vytváří a pracuje s teoriemi, jež vysvětlují vznik a řešení problémů jednotlivců, skupin či komunit. Zároveň je také uměním, neboť pro svou činnost vyžaduje širokou škálu dovedností, technik a jejich kombinací. A v neposlední řadě je také povoláním (Navrátil, 2000, str. 6).

V průběhu 20. století v sociální práci vznikly tři odlišné přístupy v pojetí sociální práce. První přístup zahrnuje sociální práci jako terapeutickou pomoc. Tento přístup je zaměřený na dosažení psychosociální pohody s důrazem na komunikaci ve vztahu. Sociální pracovník se zde opírá o psychologické znalosti a terapeutický výcvik. V druhém přístupu je sociální práce chápána jako reforma společenského prostředí. Zde je kladen důraz na společenskou kooperaci a solidaritu. Sociální pracovník se opírá o sociologii, politologii a sociální filosofii. V posledním přístupu je sociální práce soustředěna jako sociálně právní pomoc. Snahou je zde zlepšení systému sociálních služeb, poskytování poradenství a informací, zpřístupňování zdrojů, ale také snaha změnit společnost a instituce tak, aby co nejlépe vyhovovaly lidským potřebám. Oporou sociálnímu pracovníkovi je zde psychologie, sociologie a právo (Navrátil, 2000, str. 12).

„*Sociální práce jako obor orientovaný na řešení lidských problémů hraničí s řadou vědních oborů i praktických disciplín, které se zabývají životem člověka*“ (MPSV, Doprovodný text, 2014). Například sociální práce a sociologie se shodně zabývají interakcemi lidí ve snaze jim porozumět. Avšak zatímco sociolog zkoumá, proč lidé jednají tak, jak jednají, sociální pracovník se snaží pochopit lidské jednání a pomoci jim řešit jejich problémy a sociální fungování. Mezi další obor blízky sociální práci patří psychiatrie. Psychiatr se také snaží zlepšit vztahy člověka k ostatním lidem, ale spíše na medicínské bázi a při léčení nemocí, zatímco sociální pracovník usiluje o posílení a rozvoj potenciálu člověka. I psychologie se zabývá chováním lidí a jejich interakcemi, ale soustředí se převážně na individuální chování jedince a biologické a sociální faktory, které jeho jednání ovlivňují. Psycholog obvykle pracuje s jedincem jako psychoterapeut, zatímco sociální pracovník zabývající se sociálním fungováním se snaží využít veškeré zdroje komunity při řešení jeho problémů (Navrátil, 2000, str. 11).

## **1.2 Sociální práce - pomáhající profese**

Sociální práce se řadí mezi pomáhající profese, kam patří všechny profese, jejichž teorie a praxe jsou zaměřené na pomoc druhým. Jde o profese, které se snaží pomoci lidem obnovit jejich narušenou rovnováhu se sociálním prostředím. Spadají sem pracovníci v oborech lékařství, psychologie, pedagogiky, sociální práce. Mimo jiné také zdravotní sestry, pracovníci v sociálních službách, učitelé, manželští a rodinní poradci, fyzioterapeuti a další (Slovník sociálního zabezpečení, 2015, str. 60). Lidské pomáhání založené na ochotě pomáhat druhým bez očekávání nějakého profitu, je označováno jako altruismus. Dostavit se mohou pocity uspokojení či naplnění morální povinnosti. Vyskytují se však i názory, že altruismus jako takový neexistuje, neboť každý lidský čin a každé jednání je založené a motivované ziskostí, tedy snahou něco získat, nebo skrytým egoismem, kdy se alespoň po vykonané pomoci dostaví pocit naplnění své vlastní potřeby uznání a obdivu ostatních (Géringová, 2011, str. 19). Dříve bylo pomáhání uskutečňováno v rámci rodiny. Postupně jej však přebírají pomáhající profese, které často zastávají práci tam, kde rodina již selhala. Dříve založené pomáhání na vztahu mezi lidmi v současné době koliduje s tržními mechanismy. Za svou práci jsou pomáhající profese placeni, což samo o sobě není v dnešní době nic neobvyklého, neboť i pomáhající profesionál musí z něčeho žít. Je třeba si však uvědomit, že se postupně vytrácí přirozené pomáhání založené na vztahu a ochotě pomáhat a nahrazuje jej „tržní“ pomáhání založené na nutnosti či povinnosti vykonávat určitou činnost

(Géringová, 2011, str. 117). Z původního pomáhání, jež bylo základním, stavebním pilířem křesťanské etiky a jehož základem byla nezištná láska k bližnímu bez nároku na odměnu, se postupnou profesionalizací vytvořily tři základní pomáhající obory: sociální práce, psychoterapie a poradenství. Postupně se z pomáhání, které bylo charakterizováno mocí, kontrolou, řízením a odpovědností pouze v rukou pracovníka, stává vlivem psychologie a humanisticky orientované filozofie metodika, která je nedirektivní a zaměřená na klienta a jeho potřeby. Klient je ten, kdo zde přejímá odpovědnost za řešení svého problému, zatímco umění pracovníka v pomáhajících profesích spočívá ve schopnosti dovést klienta k uvědomění si své vlastní odpovědnosti (Lorenzová in Kraus, Poláčková, 2001, str. 176–178).

### 1.3 Historie sociální práce

Sociální práce, tak jak ji zná dnes většina z nás, se vyvinula v 19. a 20. století. Do té doby byla pomoc poskytována rodinou, sousedy, obcemi, v pracovních domech prostřednictvím chudinských zákonů či za pomoci církevní charity a náboženských organizací. Již daleko dříve však existovaly prvotní počátky sociální práce, které se formovaly jako programy pomoci sociálně slabým, nemocným či stárnoucím. Například ve starověké Číně se majetnější lidé sdružovali ve spolcích, ze kterých byly hrazené svatby a také pohřby chudých. Ve středověku se postupně začínala více objevovat aktivita katolické církve. Velká řada klášterů byla koncipována jako chudobince, sirotčince a špitály (Navrátil, 2000, str. 5). I na našem území je to v této době právě církev, která poskytuje pomoc potřebným. Postupně se zakládaly ústavy při kostelech a kláštorech pro chudé, zmrzačené nebo sirotky. Nemocnice a chudobince spravovaly zejména řeholní řády (Kodymová in Matoušek, 2001, str. 111–112). Později dochází k budování ústavů pro osoby, které potřebovaly pomoc. Tím zároveň dochází k posílení vědomí a možnosti mít v těchto ústavech proškolený personál a potřebné pomůcky (Matoušek, Šustová, 2001, str. 88). Na počátku 20. století se objevují specializace v sociální práci a zároveň dochází k tomu, že se poskytovaná péče soustředí na žádost potřebného za současného splnění tří požadavků, a to: *„uspokojit životní potřeby obdarovaného, uspokojit morální potřebu dárce a uspokojit sociální potřebu společnosti“* (Kodymová in Matoušek, 2001, str. 117).

V období komunistického převratu byla sociální péče plně závislá, financovaná a organizovaná státními úřady. Stát postupně převzal veškeré charitativní ústavy, dětské

domovy, výchovné domovy a domovy odpočinku, které byly dosud řízené církvemi. Následně byla sociální péče zredukována pouze na poskytování finančních dávek, což vedlo k posílení ekonomické báze, zatímco individuální snahy a potřeby byly eliminovány. I v této době se tak lidé mající zájem o sociální práci a pomoc druhým potýkaly s nátlakem a psychickou zátěží, neboť jejich snahy byly v té době potlačovány direktivním přístupem. Nebylo výjimkou vyhánění řeholnic a násilné předávání sociálních služeb z charitativních a dobrovolnických organizací pod přímé vedení státu. Ve druhé polovině padesátých let se již objevuje myšlenka nutnosti vytvoření pečovatelské služby tvořené profesionálními pečovatelkami, především ze starších žen, které se již pro svůj věk či nedostatečnou kvalifikaci, nepodílí na produktivní práci. Po roce 1989 bylo prioritou znovuoobnovení vysokoškolského vzdělání v sociální práci, neboť potřeba kvalifikovaných sociálních pracovníků rostla. Nejprve se tomu stalo na Karlově univerzitě v Praze a na Masarykově univerzitě v Brně. Později se vysokoškolské vzdělání se dostalo i na univerzity v Olomouci, Ostravě, Českých Budějovicích, Plzni, Ústí nad Labem a Hradci Králové, a také na vysoké školy v Liberci a Pardubicích. V devadesátých letech se zřizují domovy pro staré lidi. Ve velkých výrobních závodech se rozšiřuje péče o pracující, zaměřená na pomoc mladým zaměstnancům, ženám s dětmi, svobodným matkám, nebo lidem se změněnou pracovní schopností. Se společenskou změnou nastaly i nové sociální problémy, které bylo třeba řešit, jako například neskryvaná prostituce, začleňování propuštěných vězňů, bezdomovectví, migrace uprchlíků, pomoc obětem násilí, zneužívaným a zanedbávaným dětem, drogově závislým, závislým na hracích automatech a později také nezaměstnanost, která začala růst v druhé polovině devadesátých let. V sociální oblasti působí řada institucí, občanských poraden či azylových domů, které se později staly partnery státní správy při tvorbě zákonů či platných standardů sociální práce (Šiklová in Matoušek, 2001, str. 139–153). „*Formování sociální práce jako oboru je nekončící proces, během něž disciplína dohání měnící se společnost, ve které se objevují nové problémy a problémy známé mění svůj význam*“ (Šiklová in Matoušek, 2001, str. 153). To v souhrnu znamená, že sociální práce nikdy nezůstane stejná, neměnná, ale naopak se bude stále rozvíjet, a to podle stavu společnosti, ve které se bude realizovat.

## 1.4 Současné pojetí sociální práce

Tato kapitola je zaměřená na současnou podobu sociální práce, jejíž vymezení a také požadavky na profesi sociálního pracovníka jsou upraveny v *Zákoně o sociálních službách*, který se tudíž také vztahuje na sociální pracovníky na Úřadu práce ČR. Zmíníme zde zejména tu část, kde jsou upraveny předpoklady pro výkon této profese a také další vzdělávání sociálních pracovníků. Výkon této profese se opírá hodnoty uvedené v *Etickém kodexu sociálních pracovníků*. V něm uvedené etické zásady a pravidla etického chování mohou pomáhat sociálnímu pracovníkovi při řešení etických dilemat, jejichž výskyt může být v této profesi poměrně častý. V současnosti považují za důležité zmínit se také o věcném záměru zákona o sociálních pracovnících, neboli o *Profesním zákoně sociálních pracovníků*, který na své schválení prozatím čeká. Jeho přijetím by bylo upraveno a garantováno postavení a odbornost této profese ve společnosti, což by mohlo přinést jistou satisfakci ve vztahu k náročnosti jejího výkonu. I v dnešní době totiž existuje poměrně velká část populace, která zatím nemá jasnou představu o zaměření, náročnosti či důležitosti této profese. Přijetím tohoto zákona by se tak zvýšilo povědomí o této profesi v očích veřejnosti, což by se v souhrnu mohlo podílet na zvýšení motivace samotných sociálních pracovníků pro výkon své profese.

### 1.4.1 Zákon o sociálních službách

Pro výkon profese sociálního pracovníka je dnes nezbytné splňovat určité předpoklady, které jsou upraveny v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Sociální pracovník musí být způsobilý k právním úkonům, plně svéprávný, musí být bezúhonný a musí splňovat zdravotní a odbornou způsobilost, tedy mít odpovídající vzdělání v akreditovaných vzdělávacích programech. Toto vzdělání zahrnuje ukončené vyšší odborné vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném do sociální oblasti, 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, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku. Tím však vzdělávání sociálního pracovníka nekončí, neboť zákon současně ukládá povinnost zaměstnavatelům sociálních pracovníků zabezpečit jejich další vzdělávání v odborných stážích či kurzech s akreditovaným programem, a to v rozsahu minimálně 24 hodin za kalendářní rok (Zákon č. 108/2006 Sb.). Nutnost dalšího vzdělávání zde můžeme spatřit



především v získávání a doplnění nových informací a zkušeností, zejména pak v souvislosti s měnícími se aktuálními potřebami a problémy společnosti. Zaměření těchto stáží či kurzů by mělo odpovídat jak profesnímu zaměření sociálního pracovníka, tedy především v jaké oblasti svou profesi vykonává, tak i aktuálnímu stavu společnosti a dění v ní, aby byl sociální pracovník schopen včasné získávat potřebné informace, a tím pružně reagovat na vyskytující se problémy. Díky tomuto dalšímu vzdělávání sociální pracovník neustrne ve svém původním, tedy školním vzdělání a odbornosti, ale neustále se rozvíjí a zdokonaluje, je ve středu dění společnosti, obohacuje a prohlubuje si své znalosti a zkušenosti, a je tak schopen lépe čelit možným problémům.

#### **1.4.2 Etický kodex sociálních pracovníků**

Současná sociální práce se opírá o základní hodnoty, mezi které mimo jiné patří demokracie, dodržování lidských práv a sociální spravedlnosti, respektování lidské důstojnosti, individuální přístup ke klientům, ochrana zájmů klienta, možnost svobodného rozhodování, respektování důvěrných informací, respektování rozdílů mezi lidmi, celostní přístup ke klientům, podpora a využívání silných stránek klientů s jejich maximální spoluúčastí a předávání funkčních dovedností klientům. Výše uvedené hodnoty jsou součástí *Etického kodexu sociálních pracovníků ČR*, schváleného Společností sociálních pracovníků s účinností od 20. 05. 2006. Etický kodex sociálních pracovníků ČR také upravuje pravidla chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi, ke svému zaměstnavateli, ke kolegům, ke svému povolání a odbornosti, a také ke společnosti (Etický kodex, 2006). Význam Etického kodexu spočívá v podpoře řešení etických dilemat, která jsou nedílnou součástí sociální práce, a to i na Úřadu práce ČR. I zde sociální pracovníci jednají a pracují v souladu s Etickým kodexem sociálních pracovníků. To, co však v Etickém kodexu postrádám, je vyřešení otázky odpovědnosti sociálních pracovníků a pracovníc vůči sobě sama, což se při výčtu jejich odpovědností samo nabízí a co považuji za důležité ve vztahu k náročnosti této profese.

V Mezinárodním etickém kodexu sociální práce, který byl přijatý valným shromážděním Mezinárodní federace sociálních pracovníků v Adelaide v Austrálii v roce 2004 je mimo jiné detailněji rozebírána sociální spravedlnost, zahrnující povinnost sociálních pracovníků čelit negativní diskriminaci, uznávat diverzitu, spravedlivě distribuovat zdroje, čelit nespravedlivé politice a praktikám, a také pracovat na základě solidarity. Dále kodex poskytuje obecná doporučení pro profesionální

jednání sociálních pracovníků, byť toto jednání může být určováno specifickými směnicemi či etickou praxí podle národního kontextu (Mezinárodní etický kodex, 2004).

### 1.4.3 Profesní zákon sociálních pracovníků

Návrh tohoto zákona, který upravuje předpoklady a podmínky pro výkon profese sociální práce, profesní postavení sociálních pracovníků a také vznik, postavení a působnost profesní komory sociálních pracovníků byl připravován již od roku 2005, kdy byly předloženy věcné teze profesního zákona. Návrh však v této době nebyl vládou podpořen a tak se úprava profese a výkonu sociální práce včlenila do výše uvedeného zákona o sociálních službách. Výsledkem je, že se dnes velmi často zaměňuje sociální práce za sociální služby. V roce 2012 bylo opět zahájeno zpracovávání základních tezí věcného záměru zákona o sociálních pracovnících. V současné době je návrh zákona předložen k projednání vládě (Faltysová, Zajacová, 2016, str. 25). Zamysleme se však nad tím, co zákon o sociálních pracovnících může nabídnout. Sociální práce je vykonávána jak ve veřejném sektoru, tak i v soukromém. Zákon o sociálních pracovnících je zastřešující zákon pro všechny sociální pracovníky napříč všemi resorty, tedy i pro sociální pracovníky na Úřadu práce ČR. Součástí navrhovaného zákona je zejména vymezení odborné způsobilosti k výkonu této profese, uznání postavení a odbornosti sociálních pracovníků, a také jejich další profesní růst. Nízké a nedostatečně ohodnocení postavení této profese vnímají i samotní sociální pracovníci. „Podle mého názoru je tato práce nedoceněna jak finančně, tak společensky“ (Respondentka č. 4). Cílem tohoto zákona je především garantovat kvalitu výkonu sociální práce, zvýšení prestiže a postavení sociální práce ve společnosti, k čemuž by také přispěla právní úprava profesní komory sociálních pracovníků, která by hájila jejich zájmy, poskytovala by jim oporu a pomoc a zároveň by dohlížela na celkovou odbornou úroveň výkonu sociální práce (MPSV, Doprovodný text, 2014).

Prostřednictvím tohoto zákona, pokud by byl přijat, by bylo dosaženo:

- uznání sociální práce jako samostatného oboru profesní činnosti
- postavení sociálních pracovníků, včetně pracovněprávního zařazení
- práva, povinnosti a ochrana sociálních pracovníků
- vzdělávání sociálních pracovníků

- profesní sdružování sociálních pracovníků sloužící k lepší výměně zkušeností, vzájemné pomoci a orientaci sociálních pracovníků (PKSP, 3. Newsletter, 2013).

Sociální práce si v průběhu svého vývoje prošla řadou změn, které se podílely na její současné podobě, tak jak ji známe dnes. Její historické etapy jsou odrazem změn, které sebou společnost přinášela. Zastoupení pracovníků, kteří sociální práci v minulosti vykonávali, se v porovnání s dnešní dobou výrazně proměnilo. Dříve tuto práci vykonávali zejména pracovníci církevních charit a dobrovolnických spolků, zatímco dnes jí vykonávají pracovníci se vzděláním vymezeným zákonem o sociálních službách, na odborné úrovni a s určitým postavením této profese ve společnosti, které by mohlo být ještě potvrzeno přijetím profesního zákona sociálních pracovníků, čímž by se zvýšilo povědomí veřejnosti o této profesi. Sociální pracovník na Úřadu práce ČR také vykonává svou profesi v souladu se zákonem o sociálních službách. Má tedy nezbytné předpoklady jako je dosažení potřebného vzdělání a odbornost. Povědomí veřejnosti o výkonu profese sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR je však malé. Většinou je tomu tak do té doby, dokud sami lidé nebo jejich blízcí sociálního pracovníka nepotřebují. Pro každou dobu jsou typické určité standardy a společenské změny, které sociální práci dále utváří. Současná doba je charakteristická hektickým shonem. Zvyšují se nároky kladené na jedince, a to jak v profesní oblasti, tak i v soukromém životě a lidé se snaží těmto nárokům dostát. Hnacím motorem dnešní doby je snaha něčeho dosáhnout, něco získat, dostat se na určitou životní úroveň, která bude přijatelná pro nás i pro naše okolí a přitom nezůstávat pozadu za ostatními, držet krok se současnými standardy a trendy dnešní společnosti. A tím, jak vzrůstají tyto nároky a požadavky na udržení určitého tempa společnosti, vznikají a postupně rostou také situace a problémy, se kterými si lidé sami nedokáží poradit. Roste počet lidí, kteří potřebují pomoc odborníků v mnoha oblastech. Je jedno, zda jde o seniory, kteří péči o sebe ve stáří již sami nezvládají a potřebují pomoc, nebo zda pomoc potřebují sociálně slabé rodiny a lidé v produktivním věku, kteří se často ocitají na hranici chudoby ať vlivem ztráty nebo neschopnosti vykonávat zaměstnání. Obecně je známo, že sociální profese jsou již po několik let na vzestupu a potřeba kvalifikovaných sociálních pracovníků pracujících v mnoha různých oblastech roste, stejně jako rostou požadavky na jejich odbornost, schopnosti a dovednosti. Pro to, aby výkon profese sociálního pracovníka byl kvalitní a na dobré odborné úrovni, je zapotřebí vytvořit adekvátní podmínky zahrnující

zejména oporu v zákonech a zvýšení informovanosti o této profesi v řadách veřejnosti. Výkon sociální práce bývá ve většině případů a názorů mylně spojován převážně jen se starší generací a seniory. Já se však nedomnívám, že zvýšená poptávka po sociálních pracovnících je pouze důsledkem stárnoucí populace a tím pádem většího počtu starších lidí závislých na pomoci druhých. Objevují a rozšiřují se také problémy i nižších věkových skupin obyvatel včetně dětí a mladistvých. Specifickou skupinou jsou pak osoby se zdravotním postižením. V neposlední řadě však vnímám tento fakt jako pozitivní důsledek stále více vyspělejší společnosti, zaměřené na kvalitu a důstojnost života svých obyvatel, což posouvá smysl, účel a důležitost sociální práce zase o stupeň výše.

## **2 Sociální práce na Úřadu práce ČR**

### **2.1 Úřad práce ČR**

Oblast působnosti sociálních pracovníků, kteří pracují jak ve veřejném tak i v soukromém sektoru, je velmi široká. V každé oblasti je náplň práce sociálního pracovníka odlišná a specificky zaměřená, i když podstata, smysl a účel je stejný. Tím je pomoc těm, kteří to potřebují. Zaobírat se činností sociálních pracovníků a s tím spojenou zátěží při výkonu jejich profese napříč všemi resorty by bylo velice široké a obecné, a také by nevystihovalo jejich specifické zaměření a s tím související činnosti, vyplývající z konkrétního prostředí organizace a daných podmínek. Proto jsem si pro svou diplomovou práci vybrala zaměření na veřejný sektor, konkrétně pak na Úřad práce ČR, kde sociální pracovníci působí v oblasti nepojistných sociálních dávek. Jelikož jsem se osobně setkala s mnoha udivenými pohledy lidí, kteří nevěděli, že sociální dávky jako je příspěvek na péči (zkráceně PNP), dávky pro osoby se zdravotním postižením (zkráceně DOZP) nebo dávky hmotné nouze (zkráceně HN) nejsou v gesci Městských úřadů, ale že je zajišťuje již od roku 2012 Úřad práce ČR, považuji za důležité zmínit působnost a organizaci Úřadu práce ČR, tak aby si i nezasvěcený čtenář mohl udělat náhled na práci sociálních pracovníků na tomto úřadě.

#### **2.1.1 Organizační struktura Úřadu práce ČR**

Úřad práce ČR je správní úřad s celostátní působností, který byl zřízen s účinností od 01. 04. 2011 zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a jehož řídicím a nadřízeným úřadem je Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Úřad práce ČR zajišťuje úkoly v oblastech zaměstnanosti, ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, státní sociální podpory, dávek pro osoby se zdravotním postižením, příspěvku na péči, inspekce poskytování sociálně-právní ochrany, pomoci v hmotné nouzi a dávek péčovské péče (MPSV, Historie ÚP ČR). Úřad práce ČR je rozdělen na generální ředitelství, pobočku pro hlavní město Prahu a krajské pobočky, které jsou dále rozčleněny na jednotlivá kontaktní pracoviště, jejichž součástí mohou být i detašovaná nebo dislokovaná pracoviště. Úřad práce ČR je také jediným výplatním místem pro všechny nepojistné dávky.

Dne 01. 01. 2015 vstoupil v platnost zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě, na základě kterého následně došlo k systemizaci Úřadu práce ČR, zejména pak k vymezení

služebních míst státních zaměstnanců a pracovních míst zaměstnanců, a to s účinností od 01. 07. 2015. Tento služební zákon se tak týká většiny zaměstnanců pracujících na Úřadu práce ČR, mezi které mimo jiné patří také sociální pracovníci, kteří byli rozhodnutím služebního orgánu přijatí do služebního poměru a zařazení na služební místo. Nově také k označení pracovníků přibýlo i služební označení, stanovené podle služebního místa a dosaženého vzdělání. U sociálních pracovníků se tak lze nejčastěji setkat se služebním označením „*vrchní referent*“, u vedoucích nadřízených pracovníků je to pak označení „*představený*“. S přijetím do služebního poměru vznikla povinnost řadě nových zaměstnanců vykonat úřednickou zkoušku. Tato zkouška se týká jak nových zaměstnanců přijatých po 01. 07. 2015, tak i dosavadních zaměstnanců, kteří již byli k 01. 07. 2015 v pracovním poměru, ale nesplňovali předpoklad nutné praxe v rozsahu 4 let v uplynulých 10 letech ve správním úřadu, v obecním úřadu obce s rozšířenou působností, krajském úřadu, instituci Evropské unie nebo mezinárodní organizaci s činností podle § 5 nebo obdobné činnosti. Povinnost vykonat úřednickou zkoušku je stanovena do 30. 06. 2017 (Zákon č. 234/2014 Sb.).

Blíže se Úřadem práce ČR budeme zabývat jen v oborech služby: nepojistné sociální dávkové systémy, sociální služby a sociální práce, konkrétně na odděleních příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením, průkazy pro osoby se zdravotním postižením a oddělení hmotné nouze, tedy tam, kde působí sociální pracovníci.

## **2.2 Sociální pracovník na Úřadu práce ČR**

V následující kapitole se krátce zaměříme na aktéra sociální práce, tedy na sociálního pracovníka a jeho roli v dané organizaci či úřadu, konkrétně pak na Úřadu práce ČR. Dále zmíníme osobnostní předpoklady a kompetence, které jsou víceméně prvotním ukazatelem toho, jaký by měl sociální pracovník být, aby svou práci vykonával dobře po stránce profesní a zároveň aby mu tato práce nepřinášela psychickou zátěž.

Realizátorem sociální práce je sociální pracovník. Ale kdo je to vlastně sociální pracovník? Mnoho lidí si ani dnes nedokáže představit, jakou práci vlastně sociální pracovník vykonává, kde se s ním může setkat, a proto může být u klientů patrná nedůvěra z něčeho pro ně zatím neznámého. Často jsou totiž sociální pracovníci chápáni pouze v souvislosti s určitou kontrolou. Sociální pracovník je člověk, který se snaží

lidem pomoci v jejich tíživých situacích, vzbudit u nich motivaci a snahu řešit své vlastní problémy. Pracuje na profesionální úrovni, vstupuje do světa klientů s cílem zmírnit jejich problémy a najít řešení z často na první pohled bezvýchodné situace. Je to vlastně permanentní práce s lidmi, založená na ochotě, snaze, empatii a porozumění. Profese sociálního pracovníka vznikla v reakci na nepříznivé sociální situace, které vedou k problémům jednotlivců i společnosti, ve snaze tyto problémy řešit. Sociální pracovník usiluje o zlepšení společnosti, a to prací s jednotlivcem, skupinou či komunitou. Jeho společenským úkolem je: „ (...) *přispívat ke zlepšení narušených sociálních vztahů v přirozeném prostředí, učit jednotlivce správným životním postojům a chování, pomáhat člověku ke svobodnému životu v demokratické a svobodné lidské společnosti*“ (Hanuš, 1/2007, str. 5).

### **2.2.1 Role sociálního pracovníka**

Pojem role znamená stabilizované vzorce chování spojené s určitými pozicemi, tedy postavením člověka v sociálním systému (Výrost, Slaměník, 2008, str. 61). Role představuje určité postavení a také poslání. Každý člověk hraje ve svém životě určitou roli, která souvisí s jeho aktuální situací a jeho pozicí ve skupině a společnosti, ve které žije. Role, jakou sociální pracovník získá, závisí na dané organizaci, ve které práci vykonává. Někde je od sociálního pracovníka očekáváno, že bude pouze úředníkem a administrátorem s přesně vymezenou agendou a jasně stanovenými postupy vedoucími ke konečným rozhodnutím. Jinde je sociálnímu pracovníkovi dána větší volnost v přístupu ke klientům, nezbytná pro pochopení a porozumění individuálních potřeb klientů, s předpokladem, že se bude řídit tzv. „zdravým rozumem“ a citem (Musil, Sociální práce, 1/2007, str. 7). Sociální pracovník na Úřadu práce ČR zastává obě tyto role. Na jedné straně je úředníkem s přesně stanovenými postupy, které musí vykonat, tak aby vše proběhlo v souladu se zákony. Na straně druhé při sociálních šetřeních, jež jsou nezbytnou součástí jeho práce, vstupuje do prostředí klienta, kde sice má vymezené oblasti jeho zájmu, ale je na něm samotném jakým způsobem jich dosáhne a s jakým postojem k nim přistoupí. Role člověka škatulkuje do určité pozice, ale i nadále tento člověk zůstává jednou a tou samou osobou, se svými individuálními vlastnostmi, schopnostmi a dovednostmi, a také se svým jedinečným způsobem chování a komunikace s druhými lidmi. Zde je potřeba, aby sociální pracovník uměl klientům naslouchat, vcítil se do nich, ale také si všiml okolností a souvislostí, které se u klienta

a v jeho okolí odehrávají. Sociální pracovník musí umět svým přístupem podhalit skutečnosti, které mu mnohdy nejsou nebo nemohou být ze strany klienta sděleny, ale které jsou pro další spolupráci klíčové.

### **2.2.2 Osobnostní předpoklady a kompetence sociálního pracovníka**

Osobností se člověk nerodí. Osobností se člověk v průběhu svého vývoje stává. Osobnost je chápána jako hypotetický konstrukt, pojem, vysvětlující zejména odlišnost a různorodost lidského jednání v reakci na podněty přicházející z vnějšku. Na utváření osobnosti se podílí interakce vrozených biologických činitelů a zkušeností, které jedinec získává v rámci určitého sociálního a kulturního prostředí, ve kterém žije. Velký vliv na utváření osobnosti má učení, neboť s rostoucím věkem postupně narůstají i osobní zkušenosti, které se podílí na utváření individuality každého jedince (Nakonečný, 2013, str. 114–115). V každé pomáhající profesi je kladen důraz na určitou specifickou část osobnosti, která se projevuje například využitím citlivosti, empatie, vhledu, nebo sociálními a komunikačními schopnostmi. Géringová (2011) v této souvislosti zmiňuje proces individuace, kdy se člověk stává sám sebou, rozvíjí svůj potenciál a autentičnost ve všech situacích. A právě potenciál je základním pilířem pro rozvoj našich schopností, které nám umožňují vykonávat určité činnosti (Géringová, 2011, str. 25). Pro pracovní výkon jsou však také nezbytné dovednosti, osobnostní vlastnosti, postoje a znalosti pracovníka. V souhrnu je tento soubor označován jako kompetence, které víceméně předurčují zvládnutí té či oné profese (Pajmová, Elichová, 4/2014, str. 102).

Být kompetentní pro výkon určité profese pro většinu znamená mít zejména nezbytné vzdělání, znalosti, dovednosti, být způsobilý a oprávněný. Pro profesi sociálního pracovníka na Úřadu práce ČR je to v prvé řadě požadavek odbornosti, který je upraven v zákoně o sociálních službách a který určuje míru, jak bude sociální pracovník svou práci zvládat na základě osvojených vědomostí a dovedností. Havrdová (1999, str. 42) uvádí, že být kompetentní zahrnuje celostní charakteristiku osoby, která jedná odpovědně, má dostatečné pravomoci, odborné znalosti a postoje, na základě kterých je schopna jednat. V praxi jde o „(...) *funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese*“ (Havrdová, 1999, str. 42).



Mezi základní kompetence v praxi sociální práce Havrdová (1999) zahrnuje:

- Navázat kontakt, vytvářet podmínky pro otevřenou komunikaci, umět naslouchat a zároveň motivovat pro změnu
- Orientovat se v potřebách a zdrojích klientů, plánovat postupy a umět stanovit hranice a rizika spolupráce
- Podporovat zmocnění klientů, pomáhat rozvíjet jejich vlastní odpovědnost, schopnosti, dovednosti a sílu
- Poskytovat nezbytnou pomoc, podporu a spolupráci
- Pracovat odpovědně vůči své práci, spolupracovat s kolegy a efektivně využívat všechny zdroje
- Zajímat se o svůj osobní a odborný růst (Havrdová, 1999, str. 49–97)

Ne každý člověk disponuje osobnostními vlastnostmi, které jsou z pohledu efektivity vykonávání sociální práce důležité. Mezi nejdůležitější můžeme zmínit například empatii, vřelost, úctu, takt, tvořivost, toleranci, opravdovost, citlivost, vnímavost, umění naslouchat, vhled, flexibilitu, důraznost, smysl pro spravedlnost, respektování osobní svobody a svobodné rozhodování klientů. Patří sem však také základní hodnoty pracovníka, které mají velký podíl na tom, jak pracovník na sociální práci nahlíží, jak ke klientovi přistupuje a jak hodnotí pracovní vztah s klientem. Neméně důležité je však také pracovat na svém vlastním osobnostním rozvoji a růstu. Rozvíjet sebepoznání, sebevzdělávání, nalézat své vlastní rezervy, možnosti a přednosti, uvědomovat si vlastní nedostatky, umět přijímat a zároveň poskytovat pomoc a podporu. Neboť jedině člověk, který zná sebe sama, své vlastní schopnosti, dovednosti, možnosti a hranice a který je schopen uvědomovat si své vlastní nedostatky, je také schopen odpoutat se od nepodložených předsudků a přistupovat k člověku jako k celostní a jedinečné individualitě, což je v této profesi velmi důležité, ba dokonce nezbytné.

### **2.2.3 Náplň práce sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR**

Sociální pracovník na Úřadu práce ČR přichází do kontaktu s druhými lidmi – klienty každý den. Jeho specializace a zaměření se odvíjí od příslušné agendy, kterou má na starosti. Jak na oddělení hmotné nouze, tak i na oddělení příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením, je sociální pracovník současně úředníkem, majícím na starosti administrativní záležitosti, tak i terénním pracovníkem, který

dochází za svými klienty domů, za účelem sociálního šetření. Nyní uvedeme krátký pohled do jednotlivých agend, a také do pracovních náplní z nich odvozených, což nám umožní vytvořit si představu o rozsáhlosti, komplexnosti a náročnosti práce sociálního pracovníka na Úřadu práce ČR.

### **Agenda hmotné nouze (zkráceně HN)**

V rámci agendy HN jsou poskytovány dávky: příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc poskytovaná osobám, jež se ocitnou v krajních životních situacích, které je nutné bezodkladně řešit. Patří sem mimo jiné například postižení mimořádnou živelnou událostí, požárem nebo ekologickou havárií, pomoci při nákupu nebo opravě předmětů dlouhodobé potřeby, nebo pomoc při ohrožení sociálním vyloučením, týkající se zejména osob vracejících se z vězení, z dětských domovů nebo při ukončování léčby chorobných závislostí. Sociální pracovník je na základě souhlasu žadatele oprávněn vstupovat do obydlí, ve kterém žadatel žije, za účelem sociálního šetření. Sociální pracovník je dále povinen zhodnotit aktuální situaci žadatele, včetně jeho aktuálních životních podmínek a ověřit skutečnosti rozhodné pro nárok na dávku nebo její výši. O sociálním šetření se vždy učiní záznam, se kterým je žadatel seznámen. Systém pomoci v hmotné nouzi upravuje zákon o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb., (Zákon č. 111/2006 Sb.). Výše poskytnutých jednotlivých dávek je stanovena s ohledem na výši životního nebo existenčního minima žadatele a osob s ním společně posuzovaných, která je upravena v zákoně č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu (Zákon č. 110/2006 Sb.).

### **Agenda příspěvku na péči (zkráceně PNP)**

V agendě PNP je vyplácen pouze příspěvek na péči. Sociální pracovník je na základě souhlasu osoby oprávněn vstupovat do obydlí, kde osoba žije za účelem sociálního šetření. Výstupem sociálního šetření je písemný záznam, který je jedním z podkladů pro vypracování posudku o zdravotním stavu žadatele. Posudek vypracovává lékař posudkové služby příslušné Okresní správy sociálního zabezpečení. Záznam musí obsahovat aktuální situaci žadatele, informace o schopnosti samostatného života osoby v přirozeném sociálním prostředí, včetně vymezení zvládnutí základních životních potřeb, kterými jsou: mobilita, orientace, komunikace, stravování, oblékání a obouvání, tělesná hygiena, výkon fyziologické potřeby, péče o zdraví, osobní aktivity a péče o domácnost. V průběhu poskytování příspěvku na péči provádí sociální

pracovník kontrolu využívání dávek, takzvané kontrolní šetření, kdy se zjišťuje, zda je poskytovaný příspěvek využit k zajištění pomoci oprávněné osobě a zda poskytovaná pomoc a její rozsah odpovídá stanovenému stupni závislosti a výši příspěvku na péči. Příspěvek na péči, včetně podmínek jeho poskytování, vymezuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb.). Některá ustanovení zákona o sociálních službách jsou prováděna také vyhláškou č. 505/2006 Sb., (Vyhláška č. 505/2006 Sb.). Dne 01. 08. 2016 nabyl účinnosti zákon č. 189/2016 Sb., kterým se mimo jiné mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Změna se týká zejména desetiprocentního zvýšení příspěvku na péči, a také možnosti vykonávat sociální šetření při hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení lůžkové péče a tím urychlit možné přiznání této dávky u žadatelů, jejichž hospitalizace trvá déle než 60 dnů pro jednu a tu samou nemoc nebo úraz (Zákon č. 189/2016 Sb.).

### **Agenda dávek osobám se zdravotním postižením (zkráceně DOZP)**

Agenda DOZP zahrnuje příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcku a také průkazy pro osoby se zdravotním postižením. Sociální šetření je zde prováděno v souvislosti s žádostí o zvláštní pomůcku. Sociální pracovník je na základě souhlasu žadatele oprávněn vstupovat do obydlí, ve kterém žadatel o příspěvek na zvláštní pomůcku žije. Jeho cílem je zmapovat situaci žadatele včetně jeho aktuálních životních podmínek bez použití pomůcky, o kterou žádá. Je důležité zjistit, zda vybranou zvláštní pomůcku může žadatel používat ve svém sociálním prostředí a zda mu umožní sebeobsluhu. Příspěvek na mobilitu je poskytován osobám, kterým byl přiznán průkaz pro osoby se zdravotním postižením ve druhém stupni (ZTP – zvlášť těžce postižený) nebo třetím stupni (ZTP/P – zvlášť těžce postižený s průvodcem), a které jsou schopni se přepravovat nebo být přepravováni, což stvrdí čestným prohlášením při podání žádosti. Poskytování dávek pro osoby se zdravotním postižením, které jsou určeny ke zmírnění sociálních důsledků jejich postižení včetně průkazů pro osoby se zdravotním postižením, je upraveno v zákoně č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů (Zákon č. 329/2011 Sb.). Provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením je také upraveno ve vyhlášce č. 388/2011 Sb., (Vyhláška č. 388/2011 Sb.).

Pro práci sociálního pracovníka na Úřadu práce ČR je nezbytná znalost a orientace ve výše uvedených zákonech, ve kterých jsou upraveny podmínky

poskytování jednotlivých sociálních dávek, včetně příslušných vyhlášek k jednotlivým zákonům, a to v rámci agendy, kterou sociální pracovník vykonává. Mimo nutnou orientaci v těchto zákonech je také nezbytná znalost zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, který je prostoupen celou administrativou spojenou s podáním žádosti, až do vydání konečného rozhodnutí, včetně odvolacího řízení. Správní řád upravuje postup orgánů moci výkonné, orgánů územních samosprávních celků a dalších orgánů, a také postup právnických a fyzických osob, vykonávají-li působnost v oblasti veřejné správy (Zákon č. 500/2004 Sb.).

Sociální pracovník na Úřadu práce ČR v rámci své agendy zajišťuje:

- Přijímání a vyřizování žádostí o dávky, kontroluje správnost a úplnost doložených dokladů
- Provádí řádně a bezodkladně změny ve skutečnostech rozhodných pro nárok na dávky, jejich výplatu a výši, zajišťuje výplatu jednotlivých dávek
- Vyčísluje případný přeplatek nebo doplatek a vede celé správní řízení ve věci přeplatku
- Zajišťuje komplexnost spisové dokumentace a provádí její digitalizaci
- V rámci agendy příspěvku na péči, dávek pro osoby se zdravotním postižením a hmotné nouze vykonává sociální šetření
- Provádí kontrolu příjemce příspěvku na péči, zda je využit na zajištění pomoci a zda poskytovaná péče odpovídá stanovenému stupni závislosti
- Vyřizuje korespondenci ohledně dožádání a součinnost s exekučními úřady, policií, soudy apod.
- Plní další úkoly dle pokynů nadřízeného vedoucího zaměstnance
- Řídí se organizačním a pracovním řádem úřadu, obecně závaznými právními předpisy, interními směrnici apod.

#### **2.2.4 Odměňování sociálních pracovníků**

V této kapitole zmíníme odměňování sociálních pracovníků, které dnes hraje v mnoha profesích, na Úřadu práce ČR nevyjímaje, jednu z hlavních úloh v souvislosti s pracovní spokojeností. Cílem zde nebude uvádět konkrétní výši platů u jednotlivých

sociálních pracovníků působících na Úřadu práce ČR, ale zaměříme se spíše na podmínky odměňování.

Pracovní činnost sociálního pracovníka na Úřadu práce ČR je vymezena v katalogu prací ve veřejných službách a správě z roku 2010, který stanovuje zařazení prací do jednotlivých platových tříd podle druhu povolání a jejich složitosti, odpovědnosti a namáhavosti. Odměňování státních zaměstnanců je upraveno nařízením vlády č. 304/2014 Sb., o platových poměrech státních zaměstnanců. Pracovníkovi náleží platový tarif stanovený pro platovou třídu podle činností, které v rámci stanoveného služebního místa vykonává a pro platový stupeň podle započitatelné praxe. Běžně je sociální pracovník pracující na Úřadu práce ČR v oddělení PNP, DOZP a HN zařazen do 9. platové třídy se zařazením dle katalogu prací jako: Referent sociálních věcí (MPSV, Nařízení vlády č. 222/2010 Sb.). Mimo tento základ dostává sociální pracovník osobní příplatek dle § 131 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce a zvláštní příplatek stanovený podle § 6 nařízení č. 304/2014 Sb., kterým je vymezena služba v závislosti na míře neuropsychické zátěže a pravděpodobnosti rizika ohrožení zdraví a života nebo dle obtížnosti výkonu služby (Zákon č. 304/2014 Sb.). A právě vzhledem ke stále narůstajícímu počtu slovních, ale také fyzických napadení pracovníků z řad klientů, je dnes hojně zmiňována otázka adekvátní výše tohoto zvláštního příplatku. Podle ustanovení § 155 zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě podléhá státní zaměstnanec také služebnímu hodnocení, které provádí jednou ročně jeho nadřízený představený, vždy za uplynulý kalendářní rok. Hodnocení zahrnuje výkon služby pracovníka z hlediska dosahování stanovených individuálních cílů, jeho znalostí, dovedností, rychlosti a samostatnosti, dodržování služební kázně a výsledků vzdělávání (Zákon č. 234/2014 Sb.).

Odměňování zaměstnanců obecně nebývá pouze v peněžní formě poskytnutím platu nebo mzdy za odvedenou práci. V moderním pojetí odměňování má své místo i nepeněžní forma, která zahrnuje například pochvaly, formální uznání, povýšení, poskytnutí zaměstnaneckých výhod, ale i vybavení pracoviště, kanceláře, přidělení určitého zařízení nebo možnost dalšího vzdělávání poskytované danou organizací. „*Pokud jsem udělala něco dobře a bez problémů, tak vedoucí mě i pochválila. Myslím, že to funguje, ta komunikace a zpětná vazba na našem oddělení*“ (Respondentka č. 3). Některé z respondentek však obdobné zkušenosti neměly: „*(...) paní vedoucí nám všem*

*poděkovala za vykonanou práci, ale že by osobně, tak to se nestalo“* (Respondentka č. 2). Existují však i formy odměňování, které ani ve finanční podobě vyjádřit nelze. Sem patří například radost z odvedené práce, z pocitu užitečnosti, úspěšnosti a dosahování vytyčených pracovních cílů. Tyto odměny souvisí s osobností pracovníka, jeho postoji, hodnotami, zájmy a potřebami (Koubek, 2009, str. 283). To, jestli je současné ohodnocení sociálních pracovníků dostačující či nikoli, je v současné době velice často zmiňované zejména v souvislosti s jejich nedostatkem. Většina respondentek viděla situaci následovně: *„Myslím si, že ohodnocení je nízký za to množství práce, který tady děláme a za tu odpovědnost, která tady je, to si myslím, že je hodně nízké“* (Respondentka č. 8). *„Práce je hodně, nadstandardně na jednoho pracovníka a není to finančně ohodnocený tak, jak by mělo být“* (Respondentka č. 9). *„Myslím si, že na to, že potřebujete mít vysokou nebo aspoň vyšší odbornou školu a navíc ta práce je dost riziková, je současné ohodnocení celkem směšné. Nároky a požadavky na tuhle profesi jsou, ale adekvátně ohodnocené to fakt za tu práci není, hlavně v porovnání s jinými místy, kde pracují vysokoškoláci“* (Respondentka č. 3). I přes valorizaci platů, osobní příplatek, zvláštní příplatek a postup do jiného platového stupně po odpracování určitých let praxe, je hranice platů mnohdy na velmi nízké úrovni, a to zejména v nižších platových stupních, na které jsou zařazováni právě noví pracovníci. Ve výsledku se pak lehce stane, že po určité době, po uvědomění si náročnosti výkonu této služby, v poměru k jejímu ohodnocení pracovník odejde. Tristní a absurdní také je, pokud pracovník vykonávající službu nebo pracující na Úřadu práce ČR pobírá současně sociální dávky z Úřadu práce ČR, na které dosáhne, neboť jeho příjem je vzhledem k jeho sociální a životní situaci nedostačující.

### **2.2.5 Další vzdělávání sociálních pracovníků**

Pro práci sociálních pracovníků je nezbytné jejich další vzdělávání, kterým si upevňují stávající znalosti, dovednosti a zároveň získávají nové informace a zkušenosti. Podpora a motivace v této oblasti může vést nejen ke zlepšení jejich pracovního výkonu, ale také ke snaze na sobě pracovat, rozvíjet se, což se může zpětně odrážet na jejich pracovní spokojenosti. *„Vzděláváním a vytvářením podmínek pro vzdělávání svých pracovníků zaměstnavatel pozitivně ovlivňuje jejich motivaci, spokojenost se zaměstnavatelem, vazbu na organizaci (...)“* (Koubek, 2009, str. 357). Mezi nejvhodnější formu dalšího vzdělávání patří podnikové vzdělávání, tedy organizované

samotným podnikem či institucí, které je zaměřené na rozvoj klíčových kompetencí a získávání znalostí a dovedností vztahujících se k dané profesi (Belz, Siegrist, 2001, str. 21). Na Úřadu práce ČR probíhá další vzdělávání formou pravidelných školení, jejichž nezbytný rozsah 24 hodin ročně, je stanoven zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách. Toto povinné školení je realizováno prostřednictvím akreditovaných kurzů. Počtem 24 hodin ročně však možnost sociálního pracovníka v dalším vzdělávání nekončí. Mimo tento povinný rozsah se mohou sociální pracovníci zúčastnit také kurzů zaměřených na prohlubování znalostí a vědomostí, nebo kurzů e-learningových, která mohou realizovat ze svého pracovního působiště. Školení a kurzy bývají pořádány ve školicích střediscích Úřadu práce ČR, kterých je po celé republice několik. I přesto bývá dojezdová vzdálenost pracovníků z některých míst a koutů republiky na školení velká. Většina forem školení, ať již akreditovaných nebo prohlubujících, bývá jednodenních. Výjimkou však nejsou ani kurzy dvoudenní nebo třídnenní, což může být pro pracovníky zatěžující v souvislosti s péčí o rodinu, domácnost či starostí o potomky. Pro některé sociální pracovníky může školení představovat zpestření, získání nových informací, rozšíření, prohloubení a obohacení stávajících zkušeností a znalostí, které mohou nadále využívat při své práci. „(...) *těch kurzů bývá na výběr víc, školení jsou zajímavá, poutavá a hlavně poučná a můžeme si z nich čerpat i během roku, kdy chodíme na sociální šetření a provádíme běžnou administrativu*“ (Respondentka č. 1). „*Nabídka kurzů je pestrá, myslím si, že si člověk vždycky vybere*“ (Respondentka č. 3). Pro jiné může naopak školení znamenat ztrátu času, nudu, nezájem, zbytečnou zátěž navíc, kterou realizují jen z povinnosti vyplývající ze zákona. „(...) *občas jsou školení, který jsou k ničemu, spíš bysme potřebovali jakoby víc do praxe, viz zákony, správní řád, a tak podobně*“ (Respondentka č. 8). „(...) *ze zákona se musíme vzdělávat, (...) ale jsou furt dokola a spíš bysme potřebovali pojmout zákon*“ (Respondentka č. 7). Některé kurzy jsou zaměřené na přímou kontaktní práci s klienty, jiné zase na aplikaci zákonů, při výkonu jejich práce. Pro nové pracovníky jsou určeny zejména kurzy úvodní, které jsou zaměřeny jak do oblasti jednotlivých zákonů, tak i pro práci v programových aplikacích, ve kterých sociální pracovníci pracují. Pro představu uvádím několik typů kurzů.

Akreditované kurzy zaměřené na aplikaci zákona:

- *Specifika správního řádu – (PNP, OZP nebo HN)*
- *Aplikace zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů*
- *Příspěvek na péči*
- *Nepojistné dávky*
- *Aplikace zákona o pomoci v hmotné nouzi, a další.*

Akreditované kurzy zaměřené na kontaktní práci s klienty:

- *Úvod do komunikace s osobami se sluchovým postižením*
- *Jak se připravit na obtížný rozhovor v sociálních službách a jak jej vést*
- *Prevence syndromu vyhoření*
- *Nácvik vybraných relaxačních technik*
- *Možné zvládací (copingové) odpovědi klientů v situacích stresu, a další.*

Prohlubující kurzy (neakreditované a nezahrnuté do povinného ročního rozsahu)

- *Prezentační dovednosti*
- *Jednání s klientem v problémových situacích*
- *Ergodiagnostika*
- *Pracovní rehabilitace v praxi ÚP ČR*
- *Skupinové poradenství, a další.*

E-learningové kurzy:

- *Používání počítače a správa souborů*
- *MS Word (Excel, PowerPoint)*

Požadavky a nároky kladené na výkon profese sociálních pracovníků se neustále zvyšují. Podmínky výkonu jejich práce se proměňují současně s tím, jak se mění společnost. Proto, aby mohl sociální pracovník pružně reagovat na měnící se okolnosti a podmínky, musí své znalosti a dovednosti neustále prohlubovat a rozšiřovat. Neb jak uvádí Koubek: „*Vzdělávání a formování pracovních schopností se v moderní společnosti stává celoživotním procesem*“ (Koubek, 2009, str. 252).



### 3 Psychická zátěž sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR

Ústředním tématem diplomové práce je psychická zátěž spojená s pracovním výkonem sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR. I tato profese, stejně jako řada dalších profesí, je prostoupena často nadměrnou zátěží svých pracovníků. Vychází především z každodenního kontaktu s druhými lidmi, z rostoucích nároků a požadavků na odbornost či z přetížení pracovníků v souvislosti s často neúnosnými počty klientů připadajícími na jednoho sociálního pracovníka. V této kapitole se tedy budeme zabývat psychickou zátěží a jejími možnými zdroji v této profesi.

Práce či zaměstnání je prostoupeno velkou částí života člověka. Je zdrojem hodnot pro člověka důležitých a potřebných. To, jak práce na člověka v souhrnu působí, se odráží mimo jiné na jeho pracovním výkonu, pracovní spokojenosti či nespokojenosti. Tyto aspekty mohou dále prostupovat i do životní spokojenosti jedince a mohou přímo či nepřímo ovlivňovat jeho rodinu nebo blízké okolí. Některé profese mohou mít také negativní vliv na zdraví člověka. Řada nemocí je psychosomatického původu. Na jedince jsou v práci kladeny čím dál vyšší nároky jak v oblasti pracovního výkonu, odbornosti, tak i celkové odpovědnosti. Některé situace a nároky může jedinec zvládat a překonávat. Jiné mohou být vyhocené až na takovou úroveň, která bude pro něj neúnosná. Obranou reakcí na takové situace bývá únik nebo útok (Vágnerová, 2004, str. 21). Psychickou zátěží označujeme situace, kdy je na jedince vyvíjen tlak na jejich zvládnutí. Jedinec se snaží zpočátku zmobilizovat své síly, své schopnosti a možnosti. Vynakládá často nadlimitní úsilí, které ho postupně vyčerpává a unavuje. Takové zátěžové situace mohou mít vliv na narušení psychické rovnováhy, vznik nemocí a psychických poruch nebo stále častěji zmiňovaný syndrom vyhoření (Jeklová, Reitmayerová, 2006, str. 8). Se zátěžovými situacemi se můžeme setkávat jak doma v přirozeném prostředí člověka, tak i v práci, při výkonu svého povolání. V každém prostředí však na jedince spolupůsobí jiní činitelé a jiné faktory, které mají vliv na intenzitu zátěže, ale také na její zvládnutí. V souhrnu se pro tyto situace nejčastěji používá označení náročné životní situace nebo zátěžové situace.

### 3.1 Pracovní prostředí a pracovní podmínky

*„Péče o pracovníky je vedle odměňování tou oblastí personální práce, která je nejčastěji pracovníky či potenciálními pracovníky používána k porovnávání organizace s organizacemi jinými“ (Koubek, 2009, str. 344).*

Faktorů, které se podílejí na výkonu profese sociálního pracovníka, je mnoho. To jaký přístup zvolí sociální pracovník ke své práci, ale i zaměstnavateli, závisí mimo jiné na odměňování, také na pracovních podmínkách, ve kterých se práce uskutečňuje. Dle Koubka (2009) tvoří pracovní prostředí souhrn všech materiálních, fyzikálních a sociálně psychologických podmínek, které výrazně ovlivňují pracovníka při pracovním procesu (Koubek, 2009, str. 55). V souhrnu se všechny tyto aspekty podílí na pracovním výkonu, pracovní a psychické pohodě, pracovní spokojenosti, nebo naopak na stresu a psychické zátěži. Vizitkou samotné organizace, kde se odráží její zájem o pracovníky, jsou pracovní podmínky a pracovní prostředí, které si každá organizace utváří podle svých potřeb a také možností. Představují velmi důležitý faktor v samotném výkonu pracovníků. A jelikož nejsou pracovní podmínky neměnné, závisí zde především na jejich realizátorech, zda budou výkon svých pracovníků podporovat a rozvíjet, nebo naopak snižovat. Nezbytné je vytvořit potřebné pracovní prostředí, mít jasně stanovenou organizační strukturu, stanovené cíle a náplň práce (Střelková, 1/2007, str. 19). Z hlediska sjednání pracovní smlouvy je nutné zmínit pracovní dobu, pracovní náplň, pracovní postupy, předpoklady pro výkon pracovní náplně, sjednanou mzdu nebo plat či způsob řešení možných překážek výkonu práce (Hubíková, Havlíková et al, 2/2015, str. 7). Pracovníci a zejména ti kvalifikovaní jsou nejdůležitějším zdrojem a nástrojem firmy či organizace v tržním prostředí, kterým je potřeba věnovat určitou péči. Tato péče může být pouze povinná, čili stanovená v zákonech a předpisech, nebo smluvní, tedy například sjednaná v rámci kolektivní smlouvy nebo také dobrovolná. Sociálním pracovníkům na Úřadu práce ČR je kromě povinné péče poskytována i péče v rámci kolektivní smlouvy. Na fungování organizace má vliv také organizační kultura, která mimo jiné zahrnuje ztotožnění zaměstnanců s organizačními cíli a fungujícím životem organizace. K účelnému a efektivnímu využívání lidského potenciálu, který je mimo jiné významnou konkurenční hodnotou, může vést vytváření příznivých pracovních podmínek, prostor pro vzdělávání, kariérní růst, adekvátní odměňování, dostatečná informovanost, odborná supervize a mnohé další. Dobře fungující

organizační kultura pak může vést k posilování motivace samotných pracovníků (Kašparová, 3/2006, str. 3–5).

Mezi nejvíce exponované oblasti pracovního prostředí a pracovních podmínek, kde dochází k psychické zátěži, patří například rozdělení míry svobody a kontroly. Extrémní svoboda, kdy se nikdo nezajímá o to, co pracovník dělá nebo naopak extrémní kontrola, kdy je pracovníkovi mluveno do každého kroku, který udělá, je pro něj zatěžující. Podobně jsou na tom nesmyslné nebo nadměrné požadavky od nadřízených, které dokáží pracovníka vyčerpat jak po fyzické stránce, tak i po psychické. S psychickou zátěží souvisí nejen vysoká míra odpovědnosti, ale také vysoké pracovní nasazení a očekávání, které se nenaplnuje. V neposlední řadě je nutné zmínit nedostatek sociální komunikace, informovanosti a také nedostatek supervize, která mimo jiné vede k posilování vztahů v pracovním týmu a nacházení společného řešení problematických situací a případů (Křivohlavý, 1998, str. 30–31). V rámci práce sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR jsou pořádány porady, kde jsou probírány nové metodické pokyny a nařízení, nové postupy jak v oblasti administrativní, tak i sociální a kde je také prostor pro společné probírání a řešení problémových oblastí či případů, což je pro pracovníky velmi přínosné. Řešení problémových oblastí bývá totiž při společné konzultaci pracovníků, kde má na danou oblast každý svůj zkušenostmi opřený pohled, lépe pochopitelné a odůvodněné.

### **3.2 Zdroje psychické zátěže u sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR**

Psychická zátěž spojená s pracovním prostředím a výkonem práce je významným faktorem promítajícím se do pracovních podmínek. U jedince často dochází k poklesu pracovního výkonu, ztrátě koncentrace, soustředění a pozornosti, což může vést mimo jiné ke vzniku pracovních úrazů. Faktorů, které se na psychické zátěži v souvislosti s prací podílejí, je mnoho a jejich působení závisí na mnoha dalších okolnostech, mimo jiné například na osobnostních charakteristikách pracovníků nebo na obsahu konkrétní práce. Na základě výzkumu a dlouholeté praxe byla potvrzena rizikovost určitých oblastí, mezi které patří:

- Časový tlak a intenzita práce
- Vnucené pracovní tempo
- Monotónní práce
- Oblast komunikace a kooperace

- Třísměnný a nepřetržitý pracovní režim, noční práce
- Rušivé vlivy (hluk, osvětlení apod.)
- Odpovědnost
- Ohrožení vlastního zdraví
- Pracovní podmínky
- Šikana, vztahy na pracovišti (Blažková, SZÚ, 2008).

V dnešní době je řada profesí, které jsou spojovány s psychikou zátěží, vyplývající z plnění pracovních povinností, úkolů a z pracovní odpovědnosti. V každé profesi jsou to však jiné oblasti, které jsou pro pracovníky, z hlediska zátěže, nejzávažnější. V dalších podkapitolách se proto zaměříme na ty oblasti, které jsou nejrizikovější pro vznik psychické zátěže v profesi sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR.

### 3.2.1 Vytíženost sociálních pracovníků

V dnešní době je často zmiňován nedostatek sociálních pracovníků napříč mnoha resorty, Úřad práce ČR nevyjímaje. Tato skutečnost se neblahým způsobem odráží na počtu klientů připadajících na jednoho sociálního pracovníka, který tak má mnohdy na starosti agendu s počtem několika set klientů. A stejně se shoduje většina respondentek. *„Řekla bych, že je to přemíra klientů, to by určitě mělo být menší množství klientů“* (Respondentka č. 5). Vytíženost sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR se dlouhodobě nepohybuje na hodnotě 100 % na jednoho sociálního pracovníka. Ve výzkumu provedeném v roce 2014, který zkoumal pracovní podmínky výkonu sociální práce v rámci agendy příspěvku na péči je zmíněno, že počet klientů na jednoho sociálního pracovníka majícího na starosti pouze agendu PNP se pohyboval od 400 do 800. U pracovníků, kteří měli agendy kumulované (PNP a DOZP dohromady), vycházel pak počet od 350 do 800 u PNP a od 300 do 800 u DOZP připadající na jednoho sociálního pracovníka (Hubíková, Havlíková et al, 2/2015, str. 10). *„Tak v příspěvku na péči mám kolem tři sta až čtyři sta klientů a pak je ještě mobilita (...) žádosti o průkazy a pomůcky“* (Respondentka č. 3). *„Kolem tří set až čtyř set v příspěvku na péči plus to samý vlastně na průkazech“* (Respondentka č. 6). Optimální počet klientů připadajících na jednoho sociálního pracovníka je dle metodiky na Úřadu práce ČR sto padesát: *„Je hodně klientů, máme mít sto padesát dle metodickýho sdělení a máme jich tak tři sta padesát až čtyři sta na člověka, a to je na příspěvek na péči, není*

*tam započítaná vlastně agenda DOZP“ (Respondentka č. 7). Díky personálnímu posilování v letech 2014–2015 došlo sice k mírnému poklesu vytiženosti pracovníků na jednotlivých agendách, ale ani tak se vytiženost výrazně nepřiblížila hodnotě 100 %. V agendě HN klesla vytiženost ze 176 % na 145 % na jednoho pracovníka a v agendě PNP a DOZP klesla vytiženost ze 149 % na 131 % na jednoho pracovníka. Pracovní posílení nemá pouze pozitivní vliv na snížení vytiženosti sociálních pracovníků, ale také na možnost provádění většího počtu sociálních a kontrolních šetření. Jejich nárůst byl o 46 %, což vedlo k úsporám v řádu desítek milionů korun napříč celou republikou. Je to dáno především tím, že na základě provedených šetření došlo k zamítnutí nových, či odejmutí již vyplácených dávek na základě zjištěných skutečností, kdy lidé nárok na dávky již neměli. Poddimezované stavy pracovníků tak dříve vedly k nemožnosti vykonávat v dostatečné míře nezbytná šetření, což mělo celkově výrazně negativní dopad na objem vyplácených dávek (MPSV, Tisková zpráva 15. 04. 2015). I dnes se však Úřad práce ČR více méně potýká s nedostatkem sociálních pracovníků. Svůj podíl na současném stavu mají mimo jiné odchody do důchodů starších a zkušených pracovníků, velká fluktuace, tak pravděpodobně i nedostatek motivace pro výkon této profese v očích veřejnosti. Vezmeme-li totiž v úvahu nutnost nezbytného vyššího odborného nebo vysokoškolského vzdělání v oboru, následné pravidelné vzdělávání formou školení pro prohlubování zkušeností a znalostí stanovené zákonem, náročnost spojenou s velkou administrativou, znalost zákonů, obrovskou vytiženost v poměru počtu klientů na jednoho pracovníka, pravidelný kontakt s lidmi, ať již na úřadech nebo při sociálních šetřeních, ze kterého často plynou konflikty, slovní urážení, někdy i dokonce fyzické napadání ze stran klientů a přidáme-li k tomu nízké platové ohodnocení, vychází nám nedostatek motivace pro tuto profesi v řadách veřejnosti. A počet klientů a vyplácených dávek neklesá, ba naopak. „(...) za tu dobu co to dělám, klienti stále přibývají a někdy to bývá docela na hraně“ (Respondentka č. 3).*

### **3.2.2 Kumulované agendy**

Ačkoliv jsou jednotlivé agendy na Úřadu práce ČR v rámci celé republiky stejné, podmínky jejich výkonu se na jednotlivých pracovištích liší, a to zejména v závislosti na počtu sociálních pracovníků a také klientů. Na Úřadu práce ČR se můžeme nejčastěji setkat se situací, kdy sociální pracovník má na starosti dvě agendy. Takto bývají nejčastěji spojovány agendy PNP a DOZP. Výjimku tvoří některá

pracoviště, kde jsou zvláště pracovníci mající na starosti agendu PNP a zvláště pracovníci agendy DOZP. Spojování těchto agend je dáno zejména nedostatečným počtem sociálních pracovníků na daném pracovišti. Sociální pracovník tak má při kumulaci těchto agend na starosti příspěvek na péči, průkazy pro osoby se zdravotním postižením, příspěvek na mobilitu a příspěvek na zvláštní pomůcku. Zde je nutné si uvědomit náročnost vyplývající z rozsáhlosti jednotlivých agend. Pokud jde navíc o kumulované agendy, rozsah je pak dvojnásobný, což potvrzují sami sociální pracovníci. *„No je to šílený oboje (...) kdyby jsme dělaly jenom příspěvek bylo by to optimální, člověk by tomu dal i jinou péči“* (Respondentka č. 9). Jen pro představu, pokud si klient podá žádost o příspěvek na péči a zároveň u toho samého sociálního pracovníka také žádost o průkaz pro osoby se zdravotním postižením spolu s žádostí o příspěvek na mobilitu (což bývá v praxi běžné, neboť příspěvek na mobilitu se odvíjí od průkazu pro osoby se zdravotním postižením), pak podáním těchto žádostí jsou zahájena tři správní řízení u jednoho klienta, připadající na jednoho sociálního pracovníka. Sociální pracovník pak zpracovává všechny tyto žádosti od přijetí až do konečného vydání rozhodnutí, včetně provádění terénní práce, tedy sociálního šetření. Pokud se navíc klient proti rozhodnutí Úřadu práce ČR odvolá, zpracovává sociální pracovník i podané odvolání, které následně předává Ministerstvu práce a sociálních věcí, jež o odvolání rozhoduje. Navíc obě agendy jak PNP, tak i DOZP jsou zpracovávány v odlišných IT programech, což práci i dle sociálních pracovníků ztěžuje. *„Tak určitě ty dva programy jsou prostě zbytečný, kdyby byl jen jeden, tak určitě by to bylo jednodušší“* (Respondentka č. 10). *„Je to složitější, musí se přeskakovat z programu do programu, a musí být člověk ve střehu“* (Respondentka č. 5). *„(...) musíme se učit víc programů a pro ty nový je to o to víc komplikovanější“* (Respondentka č. 6).

Výplaty jednotlivých dávek se také řídí odlišnými pravidly a podmínkami, kdy na ně vzniká nárok, nebo naopak, kdy je potřeba výplatu zastavit. Například příspěvek na péči je vyplácen v měsíci, ve kterém je na něj dle zákona nárok, zatímco příspěvek na mobilitu je vyplácen zpětně, tedy je-li nárok například za měsíc červen, bude příspěvek vyplácen až v červenci. Pokud je klient pobírající obě tyto dávky hospitalizován ve zdravotnickém zařízení, musí sociální pracovník hlídat výplatu či její zastavení u obou dávek. Kumulované agendy mohou klientům přinášet určitý komfort v tom, že si u jednoho sociálního pracovníka vyřídí více dávek. Sociálním pracovníkům však kumulované agendy přinášejí zvýšení pracovní i psychické zátěže a také nárůst už

tak vysokého počtu klientů. „*Je to náročný, ale zase z důvodu klientů, aby vlastně měli jednoho pracovníka na všechno, bych řekla, že je lepší tenhle způsob (...) že klient když si žádá třeba o péči, tak můžeme s ním probrat i pomůcku, průkazku, mobilitu prostě všechno*“ (Respondentka č. 7).

Vzhledem k nedostatku sociálních pracovníků přistupují některá pracoviště Úřadu práce ČR na alternativu externích pracovníků zajišťujících pouze terénní práci na oddělení příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením. Tito externí pracovníci tak chodí na sociální šetření, jehož soupis následně předávají sociálním pracovníkům na Úřadu práce ČR, čímž jim bezesporu ušetří mnoho času. Na druhou stranu sociální pracovník Úřadu práce ČR nevidí či nezná konkrétního klienta, o kterém následně vede celé správní řízení, a nemůže tak sám posoudit, zda například přiznaný stupeň závislosti odpovídá jeho zdravotnímu stavu či aktuální životní situaci, což potvrzují sami sociální pracovníci. „*Má to své výhody i nevýhody. Na jednu stranu je to ušetření mého času, ale zase je omezen osobní kontakt a náhled na klienta*“ (Respondentka č. 4). „*Určitě je to pomoc, protože vám to ušetří hodně času, ale na druhou stranu se cítím líp, když sama toho klienta vidím. Takhle pak zpracovávám to šetření od někoho jinýho a toho člověka jsem třeba nikdy neviděla*“ (Respondentka č. 3). Možnost komunikace a konzultace s posudkovým lékařem s cílem upřesnění či vyjasnění informací ze sociálního šetření by sice přes externího pracovníka nebyla nereálná, ale přinejmenším velmi obtížná. Využívání externích pracovníků není dle mého názoru správnou dlouhodobou variantou či řešením nedostatku sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR, zejména z hlediska kvality prováděné komplexní práce a také spolupráce s posudkovými lékaři z Okresní správy sociálního zabezpečení.

### **3.2.3 Časový prostor pro práci s klienty**

Pracovní podmínky sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR se odvíjejí od aktuální situace v souvislosti s již výše zmiňovaným přetížením a počtem klientů. Množství klientů připadající na jednoho sociálního pracovníka často neposkytuje dostatečný prostor pro sociální práci, byť by to v mnoha případech bylo žádoucí. Sociální pracovníci se tak musí naučit pracovat rychle. Rychle sdělovat především důležité a nezbytné informace pro řízení o dávky, protože na víc většinou nezbývá čas, což staví pracovníky často před volbu mezi kvantitou a kvalitou. Obdobná situace platí také při sociálních šetřeních. A ačkoliv je dnes většina dávek podmíněna provedením

sociálního šetření, čímž dochází k ověření potřebnosti dávek, nezbyvá zde mnoho časového prostoru například na poradenství, nebo hlubší nahlédnutí a pochopení životní situace klienta. Například starší klienti, senioři se často potřebují někomu se svými problémy vypovídat. A jelikož se při šetření pracovník dotýká mnohdy pro klienty citlivých oblastí a problémů, vyvstává zde problém s nedostatkem času. Zde je tak potřeba především získat nezbytné informace pro řízení o dávce a pokračovat za dalším klientem. „*více času mohlo být pro toho klienta v rámci sociálního šetření*“ (Respondentka č. 2). „*(...) když jste na šetření, tak abyste nemusela pořád sledovat hodiny, jak dlouho tam už jste, abyste všechno stihla*“ (Respondentka č. 3). Pro získání podstatných informací je také nezbytná určitá důvěra mezi klientem a pracovníkem, pro jejíž vytvoření je důležitý právě dostatek času a také aktivní naslouchání, které je významnou složkou procesu komunikace. Naslouchat znamená více než jen slyšet co druhý říká. Znamená to vidět a všimnout si toho, že nám někdo chce něco sdělit. Vcítit se do druhého člověka, vycítit co dotyčný při mluvení prožívá. Jde o takzvané aktivní naslouchání, kdy nejenom registrujeme sdělované informace, ale také povzbuzujeme k jejich dalšímu volnému sdělování, čímž získáváme potřebné informace a zároveň si ověřujeme vzájemné pochopení. To vše však vyžaduje dostatek času. Při aktivním naslouchání používáme techniky: *Zrcadlení*, neboli pochopení pocitů druhého, což znamená umět jim dát slovní formu a vyjádřit je. Používáme *parafráze*, tedy opakujeme totéž, co jsme slyšeli, avšak použitím jiných slov. *Povzbuzujeme* jedince k dalším informacím, *přikyvujeme*, ale také dáváme jedinci větší *prostor pro vyjádření*, tak aby si své myšlenky mohl lépe urovnat. I pouhým *pohledem* či *dotykem* můžeme potvrdit náš souhlas s pocity druhého (Kleťová, Dlabalová, 2008, str. 103). Naslouchající věnuje vyprávějícímu pozornost, zaujímá vstřícný výraz obličeje doprovázený příjemnou hlasovou intonací. Snaží se vyprávějícímu porozumět a zároveň se do něj a do jeho situace vcítit (Plaňava, 2005, str. 83–84). Zde záleží na tom, zda a jak sociální pracovník techniky aktivního naslouchání ovládá a zároveň kolik času má. Ačkoliv se aktivní naslouchání jeví jako jednoduchá věc, dochází při něm k chybám, kterých si ani naslouchající nemusí být vědom. Tyto chyby pak mohou způsobit to, že místo aby se nám druhá osoba otevřela a volným způsobem nám sdělila svou situaci a své pocity, se před námi uzavře. Mezi tyto chyby patří například *nevšímání si nonverbálních projevů*, tedy například pohledů či pohybů, kterými nás žádají o chvíli. To samé platí, pokud nám unikají souvislosti vyjádřené mezi jejich slovy, například pauzy v jinak souvislé



věte nebo způsob podání ruky, ať již je nesmělý, bázlivý nebo příliš dlouhý (Křivohlavý, 1986, str. 133). Přerušování klienta při vyprávění s tím, že je potřeba se věnovat pouze důležitým věcem z pohledu sociálních dávek může být v některých případech nezbytné, neboť klienti mnohdy od tématu odbíhají, ať již záměrně či nevědomky. Pro navázání vztahu a vytvoření důvěry je však tím nejhorším způsobem komunikace mezi pracovníkem a klientem, který se tak může domnívat, že určité informace pro pracovníka nemusí být důležité a nesdělí je. Sociální pracovníce v této souvislosti také uváděly: „*raději bych měla méně klientů, kterým bych se mohla lépe věnovat*“ (Respondentka č. 4). „*Pokud by bylo méně klientů, bylo by dobré, že bysme se mohly věnovat do všeho do hloubky*“ (Respondentka č. 8). Jiným a zcela odlišným problémem je pak nechtít slyšet a vidět to, co nám druhý sděluje.

Veškeré aktivity sociálních pracovníků zahrnující jak sociální šetření, tak i administrativu s tím spojenou, jsou časově velmi náročné a v kombinaci s velkým počtem klientů není v moci ani silách samotných pracovníků veškeré tyto aktivity stíhat v krátkém časovém úseku nebo dokonce bezodkladně. „*Nejvíce času mě zabírá asi vůbec zpracovávání těch žádostí od samotného podání ze strany klienta, kdy musíme ty žádosti podle nákych předpisů orazítkovat, každou stránku pořádně vypsát, takže ta administrativa je na úkor toho jednání s klientem*“ (Respondentka č. 2). „*Nejvíce zabírá čas přílišná administrativa*“ (Respondentka č. 1). Nedostatek času spojovaly sociální pracovníce také se změnami a novinkami v nařízeních a metodických pokynech, se kterými se musí seznámit a naučit se je aplikovat do praxe. „*Možná právě dohledávání toho, co je zrovna aktuální zabírá čas nejvíce*“ (Respondentka č. 8). Zároveň si však uvědomovaly, co je a stále by mělo být důležitější. „*Na sociální práci, ta vlastně úplně mizí a není na ní čas*“ (Respondentka č. 7). „*Lpí se na detailech, spisových značkách a tak, ale to asi by nemělo být na té práci to podstatný*“ (Respondentka č. 3). U sociálních pracovníků se tak často dostávají pocity únavy, neschopnosti, nebo neuspokojení a nenaplnění z vlastní práce či dokonce pocity méněcennosti. Tyto aspekty pak bývají pouhým krůčkem vedoucím k syndromu vyhoření.

#### **3.2.4 Administrativní zátěž**

K rozsáhlosti a náročnosti jednotlivých administrativních úkolů spojených se správním řízením přibývají i další administrativně-technické povinnosti vyplývající z náplně práce sociálního pracovníka. Mezi nejvíce zatěžující patří změny a novely

zákonů, které upravují stávající podmínky poskytování sociálních dávek. Ačkoliv vedou tyto změny a novely ve většině případů k lepší aplikaci stávajícího zákona a pro klienty bývají dávky dostupnější a výhodnější, pro sociálního pracovníka představují velikou zátěž. Sociální pracovník musí být, při své běžné pracovní činnosti, se změnou seznámen, proškolen a musí se s ní naučit pracovat, což mnohdy neprobíhá tak lehce, jak by mělo a mohlo. „Změny zákonů, nové vyhlášky, nové pokyny – největší úskalí je to, že nás na tyto změny nikdo nepřipraví a ani nejsou nahlášeny dostatečně dopředu“ (Respondentka č. 4). Vedle toho však vyřizuje jiné žádosti, jiné dávky, které se řídí jinými zákony, navíc dochází na sociální šetření a zajišťuje vedení spisových dokumentací u všech dávek, které má na starosti. Uvedení těchto změn z pouhé teorie do praxe tak probíhá za plného chodu úřadu, a proto bývá velmi důležité, zda má sociální pracovník oporu ve svých nadřízených a mezi kolegy, se kterými by případně mohl své nejistoty a problémy konzultovat. Pokud vezmeme v úvahu nutnost znalosti a orientace v několika zákonech, pak změny a novely v nich mohou často vyvolávat v sociálních pracovnících obavy z nezvládnutí nové práce, z nadměrných administrativních úkonů, v horším případě pak z vlastní nedostatečnosti či neschopnosti. V současnosti také probíhají úřednické zkoušky (viz kapitola 2.1.1), což je pro pracovníky další zátěž, která je prostoupena výkonem jejich služby. Vedle svých pracovních povinností a záležitostí se tak musí sociální pracovníci připravit formou samostudia, na vykonání této zkoušky, která zahrnuje jak písemné tak i ústní přezkoušení, a to v návaznosti na délku pracovního – služebního poměru. Práci sociálním pracovníkům často nezlehčují ani počítačové – IT programy, ve kterých jednotlivé dávky zpracovávají. Byť jsou tyto programy vytvářeny a stále upravovány tak, aby co nejvíce práci ulehčovaly, dochází zde k častým změnám, novým vlastnostem, úpravám, se kterými se pracovník prakticky seznamuje většinou za plného chodu úřadu. Jiná možnost odzkoušení nanečisto většinou není. Již samotné seznámení se s programy a jejich funkcemi je velice obšírné a rozsáhlé. Navíc například sociální pracovník mající na starosti agendu PNP a DOZP pracuje ve dvou zcela odlišných programech. V neposlední řadě je za velkou zátěž považována rozsáhlá a dle samotných sociálních pracovníků nadbytečná administrativa, která spočívá v dodržování správných postupů při vedení spisové dokumentace, tedy všech dokumentů nezbytných pro řízení o jednotlivé dávky včetně jejich archivace. Samotné vedení spisové dokumentace je upravováno mnoha předpisy a nařízeními. Jedná se například o jednotné značení,

zapisování, archivace, hlídání a dodržování předepsaných lhůt a mnoho dalšího. Navíc se průběžně objevují nová nařízení a předpisy i v této metodické oblasti, která práci notně komplikuje. *„Nejtěžší je (...) být pořád in, to znamená, číst ty materiály, které nám přijdou na mail, reagovat v programu, každou chvíli je nějaká změna (...) a prostě člověk se v tom pomalu začíná ztrácet“* (Respondentka č. 2). *„(...) každý týden je něco jiného, velká administrativa, tohle je nejhorší, že nejde ani stíhat číst ty pokyny a orientovat se v tom, co v tu danou chvíli prostě platí“* (Respondentka č. 7). *„(...) co platilo odpoledne, už neplatí druhý den, takže to je to asi to nejhorší“* (Respondentka č. 8). Veškerá práce musí být navíc v souladu se zákony, předpisy a nařízeními. Zároveň sociální pracovník musí respektovat fakt, že pracuje s osobními údaji klientů a musí zachovávat mlčenlivost o lidech a jednání s nimi.

### **3.2.5 Pracovní prostředky**

S profesí sociálního pracovníka je spojeno také jeho vysílání na služební cesty, v rámci kterých provádějí především sociální šetření u klientů doma, v jejich přirozeném sociálním prostředí. Pro to, aby se sociální pracovníci v rámci sociálních šetření dostali za všemi lidmi i v těch nejodlehlejších obcích a vesničkách, mají k dispozici služební auta. Tato auta jsou k dispozici všem sociálním pracovníkům, kteří pracují v terénu. Problémy však mohou nastat na odloučených a detašovaných pracovištích, kde auta přímo k dispozici nejsou a sociální pracovník si pro ně musí dojet na Kontaktní pracoviště. Zde bývá běžnou praxí, že v místě bydliště chodí sociální pracovníci po sociálních šetřeních pěšky. *„Tady v místě pracoviště chodím pěšky, ale mimo musím jet autem, jinak se tam za lidma nedostanu. Problém je, že si pro něj musím dojet (...)“* (Respondentka č. 3). Pokud se ale potřebují dostat například do jiné obce či města, musí si pro služební auto dojet na Kontaktní pracoviště, což představuje především zátěž a ztrátu času stráveného na cestě pro auto a zase při jeho odvozu zpět. Navíc se sociální pracovník musí dostat zpět na své pracoviště po odvozu služebního auta. V praxi pak bývá taková situace například řešena takto: *„(...) je tam dost stráveného času jenom tou samotnou cestou, kdy si musíme služební automobil vyzvednout, přivést si ho na své pracoviště a potom další čas věnovat tomu, kdy to auto vrátíme a zase se zpátky vrátit do místa svého pracoviště. Takže není problém mít automobil, ale je více časově náročné ten automobil si dovézt a pak zase nazpátky odvézt“* (Respondentka č. 1). Je to doba, která by mohla být lépe využita při

zpracovávání dalších žádostí nebo provádění sociálních šetření, vezmeme-li v úvahu jejich stále zmiňovanou přetíženost. A ačkoliv může být na daném Kontaktním pracovišti služebních aut dostatek, není tento problém řešen na odloučených a detašovaných pracovištích. Z výše uvedeného tak vyplývá, že i přes postupnou snahu o zlepšení pracovních podmínek pro zaměstnance, jsou tak nějak opomíjena detašovaná a odloučená pracoviště, byť zde tito pracovníci provádějí stejně důležitou práci, jako pracovníci na velkých pracovištích.

### **3.2.6 Agresivita klientů a bezpečnost sociálních pracovníků**

Veškerá administrativní činnost a každodenní kontakt s klienty v úřední době se odehrává v kancelářích na Úřadu práce ČR. Ty jsou převážně uzpůsobeny pro práci dvou a někdy i tří pracovníků, což umožňuje vzájemnou podporu a pomoc, která je při této práci občas nezbytná. Na odloučených či detašovaných pracovištích se však běžně můžeme setkat pouze s jedním pracovníkem, což přináší jistou nevýhodu v souvislosti s absencí pomoci a podpory, ale především jde o nevhodnou variantu z hlediska jeho bezpečí. „*Naštěstí nejsme v kanceláři sami, teda, když třeba nemají kolegyně dovolenou. Sama bych tady bejt pořád ale nechtěla*“ (Respondentka č. 3). V současné době je čím dál častěji zmiňováno agresivní chování klientů a časté verbální anebo fyzické napadání úředníků. Agrese představuje napadání či útok vůči druhým lidem nebo věcem, realizované mnoha formami, ať již jde o vyhrožování, nebo verbální či fyzické napadání. Psychologickým důvodem agrese může být reakce na frustraci, doprovázena vztekem a nepřátelským postojem, hostilitou. Klienti často viní pracovníky z toho, že jim něco nebylo přiznáno, aniž by si uvědomovali, že jim pracovník nemůže poskytnout víc, než co stanoví zákon. Vlastní chyby nedokáží přiznat. V mnoha případech a v těch na Úřadu práce ČR nevyjímaje, bývá důvodem agrese demonstrovat určitou hrozbu, sílu či převahu za účelem vyvinout na jedince nátlak a něco získat. Agrese je zde vnímána jako prostředek k dosažení určitého cíle. Tato agrese bývá označována jako instrumentální a představuje naučenou sociální techniku (Nakonečný, 1997, str. 9). Jedinec prosazuje pouze sám sebe, své vlastní potřeby a neuznává práva druhých, ponižuje je a obviňuje. Často používá zastrašování, vyhrožování, snižování druhého nebo negativní hodnotící komentáře. Mimo hrubá slova patří k agresivnímu chování také moralizování, ironie, sarkasmus či znehodnocování (Prašková, Praško, 1996, str. 20). „*(...) hodně vulgární chování, nadávky, nepříjemnost ze strany klienta*“ (Respondentka č. 8). Agresivní chování klientů postupně roste a nejčastěji souvisí

s jejich špatnou ekonomickou situací. Hlavním důvodem bývá například nespokojenost s výplatním termínem, nepřiznání dávky či přiznání nižší částky, odejmutí již pobírané dávky, rychlost zpracování žádosti, neochota klientů doložit potřebné doklady, ale také stále častěji alkohol a drogy. Klienti, kteří bývají agresivní, mívají snížené sebehodnocení a často hledají viníka své situace. „*Křičel, že se staráme o věci, do kterých nám nic není.*“ (Respondentka č. 4). Uvědomují si, v jaké jsou situaci, a na Úřadu práce ČR se tento jejich pocit zaktualizuje a znásobí. Téměř každý den se pracoviště Úřadu práce ČR v rámci celé republiky potýkají s boucháním do stolu, kopáním do židlí, rozbíjením nábytku, shazováním počítačů či prasknutím dveří u kanceláří. A ačkoliv tvoří tito lidé menšinu, jejich agresivní chování se odráží na ostatních lidech, ať již hovoříme o samotných sociálních pracovnících, kteří jsou tak permanentně ve stresu, nebo o jiných klientech, starších lidech nebo maminkách s malými dětmi, kteří si přišli na Úřad práce vyřídit své záležitosti (MPSV, Tisková zpráva 12. 12. 2013). Agresivní klienti by si měli uvědomit, že za napadení úředníka jim může hrozit i vězení a rozhodně si svým chováním „nevydupou“ nějakou výhodu, přiznání nebo zvýšení nějaké dávky. Že nejde jen o ojedinělé případy, dokládá fakt, že jen v průběhu ledna až března 2015 došlo k 58 útokům na pracovníky v rámci celé republiky. Celkem za rok 2015 bylo zaměstnanci nahlášeno 391 incidentů, mezi kterými bylo nejvíce ústních výhrůžek a také vulgárních slovních útoků. Výjimkou však nejsou výhrůžky zbitím, fyzické likvidace, ztráty zaměstnání, podáním trestního oznámení či nařčením z rasismu a šikany, napadením rodinných příslušníků, nebo použitím zbraně a výbušnin (MPSV, Zpráva o činnosti ÚP ČR, 2015). S tím se již také setkali i některé z našich respondentek. „*Tak agresivita slovní převažuje, ale byla jsem svědkem vyhrožování fyzickou likvidací, a že máme být rádi, že dotyčná osoba nemá zbrojní průkaz (...). No nedostala peníze, jak chtěla, tak si myslela, že to takhle vylepší a že si pomůže*“ (Respondentka č. 3). Objevují se také výhrůžky, kdy klient oznámí sociálnímu pracovníkovi, že ví, kde bydlí, do které školy chodí jeho děti, nebo že ho sleduje. Nejvíce jsou napadáni pracovníci HN a zaměstnanosti a státní sociální podpory. Navíc je třeba si uvědomit, že z 99 % na těchto pozicích pracují ženy. Napadení způsobuje pracovníkům stres, vážnou psychickou újmu, ponížení či dokonce strach z napadení i mimo úřad. Cílem všech těchto útoků je především podlomení psychiky sociálního pracovníka. Není-li sociální pracovník dostatečně silný a „obrněný“ vůči takovému chování, dochází pak často k odchodům těchto kvalifikovaných zaměstnanců, kteří už

nechtějí takové chování snášet. „K zajištění bezpečnosti zaměstnanců používá ÚP ČR v současné době v rámci svých možností několik opatření – vyšší počet pracovníků v kancelářích, přepážková skla, navzájem propojené místnosti, SOS tlačítka, bezpečnostní kamery, pepřové spreje, ostrahu nebo pravidelné návštěvy městské a státní policie“ (MPSV, Tisková zpráva 07. 04. 2015). Dotazované sociální pracovnice však vnímaly současná bezpečnostní opatření jinak. „Tak v této chvíli ta bezpečnostní opatření si myslím, že nejsou úplně promyšlená, protože s klientem jednáme bezprostředně, mezi námi je jenom stůl, ale Úřad práce údajně uvažuje o přepážkách, což si myslím, že by bylo vhodnější“ (Respondentka č. 1). „(...) slznej plyn mám svůj“ (Respondentka č. 5). Některé z „lehčích“ případů jsou vyřešeny přivoláním městské či státní policie a následnou domluvou, případně odvozem na služebnu policie. Ty horší a závažnější případy končí u soudu, klasifikované jako přečin výtržnictví a vyhrožování, za který soud již v minulosti udělil trest odnětí svobody s odkladem na určitou dobu (Parlamentní listy, 2016). „A došlo i k tomu, že jsme museli klienta nahlásit na policii, museli jsme podat trestní oznámení, protože nám vyhrožoval fyzickou likvidací a že můžeme být rádi, že nemá zbrojní průkaz. To pak bylo kvalifikované jako přestupek a klient měl z toho akorát potíže“ (Respondentka č. 1). Vezmeme-li v úvahu náročnost této práce a zároveň skutečnost, že jí vykonávají ve valné většině ženy, že může dojít, a také že dochází k útokům na ně, jde dle mého názoru o profesi, která si zaslouží větší pozornost při zajišťování jejich bezpečnosti. Problém opět nastává na odloučených a detašovaných pracovištích, kde některé z aplikovaných opatření často nefunguje nebo jej není možné realizovat. A ačkoliv v prostoru pracoviště mohou být provedeny zabezpečovací systémy od přepážek oddělujících prostor klientů a pracovníků po nouzová tlačítka, nikde již není zajištěna jejich bezpečnost při odchodu ze zaměstnání, na cestě domů, či při sociálních šetření, která probíhají doma u klientů. „A na šetřeních u klientů doma a na cestě domů z práce vám stejně nic nepomůže“ (Respondentka č. 3).

Ne každý sociální pracovník, který se v rámci své profese setkal s hrubým či urážlivým slovním napadáním, tuto skutečnost oznámil. Většinou tomu tak bylo v situacích, kdy už byla ohrožena bezpečnost, zdraví a život pracovníka. Není-li možné ve spolupráci klienta a sociálního pracovníka pokračovat z důvodu hrubého a urážlivého chování, může jak sociální pracovník, tak i klient požádat o vyloučení úřední osoby

z konkrétního řízení. To v praxi znamená, že klientovi bude přiřazen jiný sociální pracovník, případně pracoviště, které bude mít jeho agendu a dávky na starosti. Výjimkou nejsou situace, kdy klient podá stížnost na pracovníka, nebo na postup při řešení jeho případu. V drtivé většině těchto případů se však jedná o situace, kdy klientovi nebyla přiznána nějaká dávka, či mu nebylo vyhověno v takové míře, v jaké požadoval. Stížnosti z řad sociálních pracovníků na jednání či chování klientů jsou minimální, zatímco stížností klientů, které jsou ve většině případů neopodstatněné, přibývá.

S rostoucí agresivitou klientů vůči sociálním pracovníkům je nasnadě zabývat se způsoby jak se v takových situacích zachovat. Připravit se však na takové setkání je obtížné. Sociální pracovníci na Úřadu práce ČR sice procházejí pravidelně školeními zaměřenými na jednání s klienty v konkrétních situacích a mohou si tak nastudovat řadu rad jak v takových situacích postupovat. Realita ale bývá mnohdy zcela odlišná a často rychlý nástup agresora zcela zastíní myšlenky ubírající se kamsi za radami, které si kdysi pracovník přečetl, naučil či vyzkoušel. Záleží zde také na osobnosti, povaze a citlivosti sociálního pracovníka, jak se v dané situaci zachová. Při agresivním útoku je důležité nezpanikařit, zachovat klid, ovládat se, mluvit s útočníkem klidně jako s každým jiným klientem, nezvyšovat už tak velké napětí, nejednat arogantně a agresivně, neprovokovat ani neponižovat útočníka, nedávat najevo že se chceme bránit a hlavně se mu nestavět do cesty chce-li utéct (Křivohlavý, 1995, str. 80–81). Následné vyrovnání se s takovou situací je ryze individuální a závisí především na schopnostech a dovednostech sociálního pracovníka. „(...) asertivně, dneska už prostě takhle“ (Respondentka č. 5). „Snažím se to jakoby vytěsnit z paměti“ (Respondentka č. 6). Někdy se však mohou objevit pocity vlastního selhání, kvůli kterému k dané situaci došlo, ač to ve většině případů nebývá zaviněno sociálním pracovníkem. „Psychicky to bylo náročnější, protože jsem se zpočátku domnívala, že já jsem selhala, že jsem neuměla klientovi správně odpovědět nebo včas vyhodnotit dávku, ale i po poradě se svými nadřízenými jsem zjistila, že jsem postupovala správně (...)“ (Respondentka č. 1).

### **3.2.7 Ochrana zdraví sociálních pracovníků**

Neméně důležitým faktorem psychické zátěže je ochrana zdraví sociálních pracovníků při výkonu jejich služby. Sociální pracovníci se pravidelně setkávají

s klienty jak v prostředí Úřadu práce ČR, tak i u nich doma v rámci sociálních šetření. Vezmeme-li v úvahu, že v rámci terénní práce navštěvují sociální pracovníci mnohdy nevyhovující hygienické prostředí, nelze zde vyloučit možnost nákazy některými virovými nemocemi, jako je například žloutenka, nebo parazitární onemocnění, například svrab či štěnice. Pro zvýšení jejich ochrany jsou jim poskytovány ochranné pracovní prostředky, například návleky na boty, mycí, čistící a dezinfekční prostředky, nebo možnost úhrady vybraných očkování pro nejvíce ohrožené skupiny pracovníků. Ne vždy jsou však tyto ochranné prostředky poskytovány automaticky. „*Faktem je že, jsme obdrželi ten gel, desinfekční gel, ale v podstatě to bylo až na náš popud, když jsme se tady setkali se žloutenkou (...)*“ (Respondentka č. 2). „*Jinak jsme si ho do té doby kupovali za své, protože kolikrát jdete na takový místa a kde si máte jako umýt ruce, když jste venku. Jinak pak teda bylo od úřadu očkování proti žloutence, to jo*“ (Respondentka č. 3). Sociální pracovník tak musí myslet nejen na práci, ale také na ochranu svého zdraví. Fakt, že v případě nákazy sociálního pracovníka zde existuje reálná možnost přenesení nákazy i na svou rodinu a blízké, přináší pracovníkovi další stres a zátěž, se kterou se musí vyrovnávat. „*Tak ochrana zdraví, to je docela špatný, akorát tady možná tedy nějaký desinfekční prostředky, který jsme si ještě jako zajistili sami, ne že by se to tady plošně dávalo*“ (Respondentka č. 5).

V oblasti bezpečnosti práce a ochrany zdraví je zaměstnavatel povinen vytvářet podmínky pro bezpečnou práci, kde nedochází k ohrožení zdraví pracovníků, a to v souladu se zákoníkem práce a jinými obecně závaznými předpisy. Pracovníci mají povinnost dodržovat bezpečnostní předpisy, používat osobní ochranné pracovní prostředky a pomůcky a pravidelně se účastnit školení o bezpečnosti práce a ochraně zdraví při práci. Všechna tato opatření mají společný cíl, který je přínosný pro obě strany. Tím je zabránit vzniku pracovních úrazů a nemocí z povolání, kterými jsou označovány poruchy zdraví, jež jsou v přímém a prokazatelně příčinném vztahu s vykonávanou prací (Koubek, 2009, str. 356). V roce 2015 byl vydán nový seznam nemocí z povolání, které jsou seřazené podle působících činitelů do šesti skupin, pod které spadají: 1) chemické látky, 2) fyzikální faktory, 3) dýchací cesty, plíce, pohrudnice a pobřišnice, 4) kožní, 5) přenosné a parazitární, 5) ostatní faktory a činitelé (MPSV, Seznam nemocí).



### 3.2.8 Vztahy na pracovišti

Mezi možné zdroje psychické zátěže na pracovišti patří také mezilidské vztahy a spolupráce. V práci tráví lidé obecně velkou část svého času. Při každém mezilidském kontaktu, při každé činnosti se mezi lidmi vytvářejí vztahy, které mohou být pozitivní, ale i negativní. Každý den je sociální pracovník součástí interpersonálních vztahů, ať již jde o neformální vztahy se svými spolupracovníky a kolegy, nebo formální vztahy upravované pracovními pravidly či postupy při práci s klienty, ale také vztahy v rámci organizace se svými nadřízenými (Koubek, 2009, Str. 325). Vztah mezi nadřízeným a podřízeným by měl být založen na předem stanovených kompetencích a vzájemném respektu. Nadřízený by měl mít autoritu a měl by umět delegovat práci na své podřízené. Zároveň by měl za svými pracovníky stát a podporovat je. Vztahy s kolegy by měly být založeny na vzájemné spolupráci. Pro pracovníky jsou velmi důležité, neboť bývají základním kamenem pro spokojenost v práci. Pro utužování pracovních a mezilidských vztahů mohou dobře posloužit i mimopracovní aktivity, jako například firemní akce, oslavy či večírky.

Na Úřadu práce ČR jsou jednotlivé agendy v oblasti nepojistných sociálních dávek rozděleny mezi sociální pracovníky, například podle data narození klientů, nebo podle počátečních písmen příjmení, či podle určité oblasti jejich bydliště. Každý ze sociálních pracovníků tak má na starosti svou trvalou skupinu klientů, u kterých vykonává veškeré činnosti spojené s jednotlivými dávkami. V této své agendě je odborníkem na vysoké úrovni, dokáže klientovi poradit a poskytnout mu adekvátní informace. Nedochozí zde k tomu, že by práce jednoho sociálního pracovníka byla závislá či se odvíjela od práce jiného sociálního pracovníka. Každý pracuje sám za sebe, ale přitom za vzájemné podpory či konzultací zkušenějších pracovníků s těmi služebně mladšími. Každé oddělení v oblasti nepojistných sociálních dávek, ať již je to příspěvek na péči a dávky pro osoby se zdravotním postižením, nebo oddělení hmotné nouze, má svého vedoucího pracovníka. Mezi jednotlivými agendami existuje určitá provázanost, která zajišťuje pro klienty dostatečný komfort. Pokud je pracovník dotazován na oblast, ve které nepracuje a o níž nemá dostačující informace, zajistí tyto informace od pověřeného pracovníka v konkrétní agendě, nebo odkáže klienta na konkrétního pracovníka, který má danou agendu na starosti. V prostředí organizace Úřadu práce se tak klientovi dostane informací z mnoha oblastí. Může si zde vyřešit věci týkající jak

nezaměstnanosti, tak i věci v oblasti nepojistných sociálních dávek. Dostává se mu tak komplexní péče, a to v rámci jedné organizace. Mezi pracovníky by měla fungovat vzájemná spolupráce a podpora, zejména od služebně starších k mladším, stejně jako mezi nadřízenými a podřízenými, kdy se konzultují obtížné či komplikované případy. „*Spolupráce na mém pracovišti (...) funguje*“ (Respondentka č. 4). Obdobně to vidí i další sociální pracovnice. „*Komunikace s kolegy je výtečná, s nadřízenými svým způsobem taky*“ (Respondentka č. 8).

Každá organizace či pracoviště je útvar tvořený lidmi, s rozdělením jednotlivých rolí, vnitřní dělbou práce a hierarchickým rozdělením autority (Jandourek, 2009, str. 87). Mimo rozdělení vyšších či nižších oprávnění, tedy kompetencí, jsou v organizaci také určeny komunikační a informační cesty (Kern, 2006, str. 255). S komunikací v organizaci souvisí pět základních funkcí, které hrají významnou roli v oblasti pracovních podmínek. *Úkolová funkce* zahrnuje dokončování úkolů a plnění termínů v závislosti na oboustranné komunikaci mezi vedením a zaměstnanci. Programy a výhody, jako například pořádání společenských večírků, výletů či sportovních aktivit je součástí *sociálně podporující funkce*. Podpora iniciativy a identifikace s organizací je v režii *motivační funkce* v rámci podnikové komunikace, neboť finanční stimul není jediný. Pocit, že je pracovník součástí nějaké komunity zahrnuje *integrační funkce*, kde hraje významnou roli podniková kultura, značka, logo či týmové porady. Důležitým faktorem je také prostor pro *inovaci*, kde se mohou pracovníci realizovat (Mikuláščík, 2010, str. 118). Z výše uvedeného vyplývá, že úloha komunikace na pracovišti slouží, mimo zadávání úkolů, také k posilování vědomí důležitosti vykonávané práce, stmelování pracovního kolektivu a posilování motivace. Zdravé a fungující pracovní vztahy jsou přínosem jako pro pracovníky, tak i pro samotnou organizaci. Pracovník se v pracovním prostředí s dobře uspořádanými pracovními vztahy lépe identifikuje se svou rolí a profesí v dané organizaci. A pro organizaci jsou fungující pracovní vztahy přínosem posilujícím její úspěch a konkurenceschopnost. „*Korektní, harmonické, uspokojivé pracovní a mezilidské vztahy vytvářejí produktivní klima, které má velmi pozitivní vliv na individuální, kolektivní i celoorganizační výkon*“ (Koubek, 2009, str. 326). Na pracovišti, kde jsou vztahy pracovní či mezilidské, mezi kolegy a spolupracovníky nebo mezi nadřízenými a podřízenými narušené a neuspořádané, dochází k častým konfliktům, stížnostem a vytrácí se důvěra mezi pracovníky a vedením. To v souhrnu vede ke sníženému pracovnímu výkonu, poklesu možné

spolupráce mezi jednotlivými pracovníky a obtížnému dosahování vytyčených cílů (Koubek, 2009, str. 326). Takové prostředí působí na pracovníky negativně a demotivačně. Schází zde prostor pro vzájemnou komunikaci, konzultaci, spolupráci, podporu a motivaci v plnění pracovních cílů. Jsou-li špatné vztahy na pracovišti neúnosné či dlouhodobé, stávají se jedním z hlavních důvodů vedoucím ke změně zaměstnání.

### **3.3 Psychická zátěž vyplývající ze vztahu mezi klientem a pracovníkem**

Sociální pracovník je téměř každý den v kontaktu s druhými lidmi a jak známo z každého kontaktu mohou plynout nesrovnalosti, problémy či konflikty. Proto se v následující podkapitole budeme věnovat psychické zátěži vyplývající právě z kontaktu a vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem. Zaměříme se především na přístup a specifickou komunikaci se seniory a osobami se zdravotním postižením, či na problematickou komunikaci mezi sociálním pracovníkem a klientem, způsoby jednání s problematickými klienty, manipulativní jednání a také určení hranice a moci mezi sociálním pracovníkem a klientem.

Každý kontakt, každá interakce je ovlivňována vztahem vytvořeným mezi sociálním pracovníkem a klientem. Tento vztah není stálý, nýbrž se dále utváří a proměňuje. Z jeho podoby se pak odvíjí kvalita samotného procesu spolupráce, která je nezbytná pro práci sociálního pracovníka. Bez spolupráce pracovníka a klienta nelze dojít k cíli, kterým bývá snaha o vyřešení klientovi tíživé situace (Géringová, 2011, str. 54). Jak uvádí Křivohlavý (1995, str. 34) cíle je možné dosáhnout jen tehdy, když se k němu dostanou obě dvě strany, jak pracovník, tak i klient. Pro spolupráci jsou charakteristické určité znaky, kterými jsou: dobrá a kvalitní komunikace, vzájemná důvěra, snaha vzájemné pomoci či uvědomění si toho, že druhý z účastníků není soupeřem, nýbrž partnerem pro řešení situace či problému (Křivohlavý, 1995, str. 34). V praxi to tedy znamená, že aby mohl sociální pracovník pomoci klientovi, je nezbytné, aby mezi nimi fungovala dostatečná komunikace založená na důvěře. Ze strany klienta to tedy znamená především poskytnutí pravdivých informací o své situaci, zatímco ze strany sociálního pracovníka jde o poskytnutí adekvátních informací o možnostech řešení. Komunikace znamená přenos a výměnu informací a významů mezi lidmi projevující se nějakým účinkem. Je to prostředek k vytváření a následnému ovlivňování vztahů mezi lidmi a zároveň je nezbytná pro efektivní sebevyjadřování (Mikuláščík,

2010, str. 20). Každý člověk má však své vlastní názory na to, co je správné. Odlišný názor u druhého člověka v nás vyvolává automatické myšlenky, na základě kterých druhého hodnotíme, aniž bychom přihlíželi k jiným možnostem. Tyto myšlenky mohou být depresivní, úzkostné, zlostné, vztahovačné a agresivní. A protože každá ze stran má tyto své myšlenky, dochází často k tomu, že si každý hájí své vlastní názory a představy a dochází ke konfliktní komunikaci. Jedinec prakticky odpovídá sám sobě a druhému nenaslouchá (Klevetová, Dlabalová, 2008, str. 105).

Každý má také své vlastní potřeby, své hodnoty, které upřednostňuje a svou individuální a jedinečnou vidinu nezbytné pomoci. Často se tak stává, že požadavky a hodnoty, které jeden člověk považuje za nezbytné a nutné, nemusí pro druhého být prioritní nebo vůbec potřebné. Stejně je to v kontaktu klienta a sociálního pracovníka. Mnohdy se stává, že klient přichází se svými problémy s vidinou okamžité pomoci a vyřešení své situace ze strany sociálního pracovníka, neboť své problémy považuje za neodkladné. Nejsou výjimkou situace, kdy by klient nejrady pouze „přihlížel“ jak budou jeho problémy řešeny, ale zapojit se do zlepšení své situace odmítá. S takovými klienty je velmi problémová spolupráce. Není v silách a ani v možnostech sociálního pracovníka zabývat se problémy klientů nad rámec jeho vlastních pracovních povinností. Sociální pracovník chápe, že je klient často v tíživé situaci a snaží se mu pomoci. Ovšem vynucování si pozornosti nebo péče není tou správnou cestou, která by směřovala ke zdárnému konci. Při vyhocených situacích mnohdy dochází k tomu, že je klient hrubý a slovně napadá a uráží sociálního pracovníka. Úkolem sociálního pracovníka je i v takovém momentě klienta uklidnit, vyslechnout ho a nabídnout mu možné a reálné možnosti, či spolupráci, která by mohla jeho situaci zlepšit. Nelze však akceptovat hrubé a urážlivé formulace směřující vůči sociálnímu pracovníkovi, který je zde proto, aby klientovi pomohl. Součinnost mezi klientem a sociálním pracovníkem, která může vést k vyřešení jeho problémů, vyžaduje jejich vzájemnou spolupráci, vytvoření vztahu klient – sociální pracovník, ze kterého vyplývají jak práva, tak i povinnosti na obou stranách. A takový vztah nelze vytvořit vynucováním, vyhrožováním nebo urážením. Takový vztah je utvořen jedině na základě vzájemného respektu, porozumění, pochopení a s empatií. Klient zde musí pochopit i omezené možnosti či svázanost sociálního pracovníka, který mu nemůže zajistit a poskytnout veškeré informace, které by klient potřeboval. Fakt, že si u jednoho sociálního pracovníka nevyřídí vše, co potřebuje. Jednotliví sociální pracovníci jsou odborníky

většinou pouze v agendách, ve kterých pracují. Již samotná obšírnost a rozsáhlost jednotlivých agend, ať už bereme v potaz nespočet zákonů a předpisů, o které se opírají, či nutnost dodržení postupů správních řízení, je velmi zatěžující. Není tedy možné, aby jeden sociální pracovník byl schopen vysypat z rukávu veškeré informace týkající se různých oblastí, které Úřad práce ČR zastává. Vždy mu však mohou být poskytnuty informace, kde si své záležitosti může vyřídit, nevyřizuje-li je sám sociální pracovník. Ze strany klienta je zde pouze nutné vyslechnout sociálního pracovníka a nechat si od něj poradit. Ne vždy to však jde. Někteří klienti jsou výbušní, arogantní a agresivní a mnohdy žádnou z poskytnutých rad nerespektují. Jiným problémem může být neznalost zákonů na straně klientů, což je samozřejmě pochopitelné, neboť člověk, který se v oblasti zákonů běžně nepohybuje, nemívá většinou přehled o skutečnostech, jak vše probíhá, co je nutné a co už ne. Součástí náplně práce sociálního pracovníka je tak seznámit klienta – pokud bude chtít, s určitými předpisy, zákony, nebo například se správním řízením. Mnohdy se však stává, že nevyjde-li klientovi to, co požaduje, má jednoznačně za to, že je to vina sociálního pracovníka. Klient si však neuvědomuje, že sociální pracovník je pouhým prostředníkem v celém procesu řízení. Musí rozhodovat a přiznávat dávky v souladu se zákonem a nemůže klientovi poskytnout něco, na co podle zákona nemá nárok. Sociální pracovník není ani tvůrcem zákona, který stanoví, co je možné a co již ne a jaké postupy je nutné dodržovat. Často se při práci setkává s nepochopením klientů, kdy je po nich požadováno doložení určitých nezbytných dokladů či informací, ale klientům se to zdá obtěžující a zbytečné. Jenže sociální pracovník si tato nařízení nevymýšlí proto, aby měl co dělat, on není autorem zákonů a předpisů. Sociální pracovník jen po klientech požaduje to, co po něm požaduje zákon a předpisy. A to vše proto, aby klientům bylo co nejvíce vyhověno, aby jejich žádosti a jejich dávky probíhaly v souladu se zákonem, a to bezchybně. Z toho plyne, že práce sociálního pracovníka zahrnuje také i tuto ne příliš pozitivní stránku práce s klienty, kde je potřeba, aby byl sociální pracovník odolný, silný a dokázal se s takovými situacemi vyrovnávat.

Klienti přicházející na Úřad práce ČR mají právo na to, aby se jim dostalo potřebných a dostatečných informací. Mají právo také na to, aby se jim sociální pracovník řádně věnoval a aby s ním bylo slušně a řádně jednáno jako s ostatními lidmi bez ohledu na individuální zvláštnosti či odlišnosti. Klienti mají také ale určité povinnosti, jako například dokládat včas a řádně informace či doklady nezbytné pro

vyhodnocení jejich situace či dávek a spolupracovat se sociálním pracovníkem. Docházet na pravidelné schůzky na Úřadu práce ČR a aktivně se zapojovat do řešení své situace pomocí vlastních sil. Naproti tomu sociální pracovník má právo na to, aby mu byly poskytnuty a zajištěny adekvátní podmínky pro výkon své práce. Povinností sociálních pracovníků je plnit si svou práci řádně, včas, bez rozdíků, v souladu se zákony a zájmy organizace.

### **3.3.1 Komunikace a jednání mezi klientem a sociálním pracovníkem**

Komunikace je nedílnou součástí našeho života. Je to nástroj sloužící k dorozumění mezi lidmi. Při vzájemné komunikaci si sdělujeme informace, žádosti, svůj postoj k věcem či lidem o nichž hovoříme, své sebepojetí, sebereprezentaci, to jak chápeme a vnímáme sami sebe. Komunikujeme prostřednictvím slov, gest, intonace, mimiky, ale také úsměvem, pohlazením, pohledem i souznějícím mlčením. Komunikace je nezbytná pro sebevyjadřování, pro přenos a výměnu informací, pro výměnu významů mezi lidmi, a také je prostředkem pro vytváření a ovlivňování vztahů (Mikuláščík, 2010, str. 20). V následující kapitole se proto zaměříme na specifika komunikace se seniory, s osobami se zdravotním postižením, ale i se svízelnými, tedy problematickými osobami, neboť i s nimi přichází sociální pracovník na Úřadu práce ČR do kontaktu velmi často.

Obtížná komunikace bývá spojována s poruchou hodnocení druhých i sebe sama. Podobně to popisuje Kopřiva (2007) když uvádí, že „*když se někdo chová špatně, nesprávně, nevhodně, často je to proto, že se sám cítí mizerně a k ničemu*“ (Kopřiva, 2007, str. 31). Každý potřebuje vyjádřit své vlastní pocity a potřeby. Pokud to však nejde, prožívá řadu tělesných i psychických příznaků, jako například bušení srdce, svalovou ztuhlost, bolest hlavy, úzkost, strach, hněv či bezmoc (Prašková, Praško, 1996, str. 10). Pro navázání a také pokračování vzájemné spolupráce mezi sociálním pracovníkem a klientem je nezbytné, aby komunikace mezi nimi byla efektivní, podnětná, povzbuzující a podporující a ne zaměřená na negativní hodnocení klientovi situace. Dobré je začít nejprve s popisem klientovi situace. To, co můžeme vidět a vnímat, ale zároveň to nehodnotíme. Používat otázky vybízející ke spoluúčasti a spolupráci, kterými žádáme o informace, aniž bychom vyvíjeli nátlak na klienta, či jej uváděli do rozpaků. Klientovi tak poskytujeme prostor pro vlastní rozhodnutí, což je znakem respektujícího přístupu. Pro rozvoj mentálních procesů jako je porovnávání

a hodnocení vlastní situace, či zvažování pro a proti slouží možnost volby, což znamená nabídnutí minimálně dvou nebo více možností (Kopřiva, 2007, str.50–67). Sociální pracovník při navázání kontaktu a spolupráci nechává na klientovi, zda a jak se rozhodne. Klient není do ničeho tlačěn. To, zda bude spolupráce navázána a bude v ní pokračováno, závisí na svobodném rozhodnutí klienta a na respektování jeho rozhodnutí. Možnost svobodné volby, schopnost výběru a rozhodnutí jsou známkou zodpovědnosti. Naopak rozhodování za druhé bez jejich účasti a spolupráce je znakem mocenského přístupu. Pro efektivní komunikaci je nezbytné se vyvarovat poučování, kritiky, nálepkování, srovnávání, moralizování, ironie či dokonce ponižování (Kopřiva, 2007, str. 24). Pochopení či interpretace daného sdělení jsou vždy subjektivní, což znamená, že obsah sdělované komunikace nemusí být zcela shodně pochopen u klienta stejně jako u sociálního pracovníka. Tento fakt je pak znásoben při komunikaci a přístupu ke klientům zdravotně postiženým či k seniorům. Při sociálních šetřeních v rámci správního řízení u jednotlivých dávek bývá komunikace s klienty nejrozsáhlejší a často zaměřená do ryze osobní sféry jedince. Sociální pracovník musí být schopen vedenou komunikaci přizpůsobit podmínkám a specifickým zvláštnostem jednotlivých klientů tak, aby získal potřebné informace a zároveň aby klienti chápali souvislosti kladených otázek s řízením o dávky. V souhrnu je tedy třeba, zejména pro vytvoření důvěry mezi sociálním pracovníkem a klientem, obeznámit a případně vysvětlit důvod kladených otázek.

### **Komunikace a jednání se seniory**

Při komunikaci se „zdravými“ seniory je pak třeba přizpůsobit komunikační techniky schopnostem a dovednostem naslouchajícího, neboť v průběhu života dochází ke změnám jak v oblasti fyzických schopností, tak i v oblasti emocionální, kognitivní a psychosociální. Důležité je zejména poskytnout dostatek času, neboť tito klienti mohou mít pomalejší tempo v produkci řeči a zhoršené vybavování, problémy s nalezením vhodných slov vyjadřujících jejich myšlenku či pojmenování konkrétních věcí. Mohou vyžadovat více času při sestavování verbálních odpovědí, stejně jako při vyhledávání informací z dlouhodobé paměti. Velmi výrazným prvkem a změnou v komunikaci se seniory jsou změny v sociální oblasti. Dochází ke generační osamělosti, senior se musí smířovat se smrtí vrstevníků či životního partnera (Pokorná, 2010, str. 50–52). Častým problémem je opakování či vracení se k již sdělenému

obsahu, což může být důsledkem snížené koncentrace nebo snaha o vytvoření pocitu jistoty (Pokorná, 2010, str. 58). Obdobně jsou na tom senioři v oblasti porozumění čtenému textu či v písemném projevu. Mnohdy nerozumí zasílaným sdělením v rámci správního řízení, ačkoliv jim byl průběh řádně vysvětlen. Se zaslaným dopisem přijdou a žádají vysvětlení, o co jde, což pro ně bývá mnohdy značně obtížné, zejména z důvodu omezené či zhoršené mobility. V jiných případech klienti volají, nemohou-li se dostavit osobně. Sociální pracovník zde musí být takzvaně obrněn trpělivostí, neboť nejsou výjimkou situace, kdy jeden a ten samý klient volá několikrát denně s jednou a tou samou věcí, což značně ztěžuje další práci sociálního pracovníka. Ani zde však není jiné řešení, než s trpělivostí a klidem se snažit klientovi vše řádně vysvětlit.

### **Komunikace a jednání s klienty s postižením**

Klienti s postižením jakéhokoliv typu jsou jedněmi z nejčastějších klientů, se kterými se sociální pracovník na Úřadu práce ČR setkává. Veškerá práce, jednání a komunikace s těmito klienty má daná určitá specifika právě s ohledem na typ poškození. Trvale postižený člověk získává i specifickou sociální roli, ze které vyplývají určitá privilegia ale i ztráta některých práv a možností, jež mají jen lidé zdraví. Jinými slovy neočekává se od něj to samé, co od člověka zdravého. Navíc trvalé postižení především nápadné defekty u zevnějšku, v projevech verbální a neverbální komunikace či úrovně uvažování, může být hodnoceno jako sociální stigma. Stigma mnohdy vyvolává odpor, nechut' či dokonce představy o vlastním zavinění postižení. Stigmatizace mění roli jedince, jeho sociální status a často i identitu (Vágnerová, 2004, str. 52). Níže se krátce podíváme na specifika komunikace s klienty s jednotlivými typy postižení. Pro klienty s *tělesným postižením* bývá největší bariéra v oblasti mobility, zatímco komunikace může být bezproblémová. Při komunikaci s lidmi s tělesným postižením je třeba se vyvarovat stresových faktorů a nevhodných formulací jinak běžně používaných, kterými jsou například vybídnutí k odpočinku či vydýchání. U těchto klientů by naopak mohli tyto formulace působit zcela opačně. Podobné je to s nabídnutím pomoci, kdy je mnohdy lepší počkat, zda nás klient o pomoc sám požádá, než aby jej někdo „popadnul“ a manipuloval s ním bez ohledu na jeho vůli (Novosad, 2006, str. 80–81). „*Lidé s tělesným postižením si často stěžují, že se s nimi mluví, jako kdyby trpěli úbytkem rozumových schopností*“ (Novosad, 2006, str. 81). Tělesné postižení se může projevovat také v oblasti grafomotoriky, tedy potížemi při psaní, nebo



narušením motoriky mluvidel, kdy může být řeč narušena křečovitými, mimovolnými pohyby a být často nesrozumitelná (ESF, Projekt: Odbourávání bariér, metodika, 2012). Problematika komunikace s klienty se zdravotním postižením byla taktéž zmiňována sociálními pracovníci. „(...) lidi jsou tady na našem oddělení zdravotně postižení (...) takže většinou mluví jenom o tý nemoci a třeba ani není možný se s nima domluvit na tom, co vlastně chtějí“ (Respondentka č. 7).

Při jednání s klienty s *postižením sluchu* je nutné neodvracet obličej od klienta za účelem jakékoliv jiné činnosti, stejně jako se vyvarovat gestikulace rukama před obličejem. To vše ztěžuje možnost odezírání, jež je jednou z komunikačních technik lidí s postižením sluchu. Nejvhodnější je pak možnost využití tlumočnicka, což je ne vždy možné. Je-li při komunikaci se slyšícími lidmi i člověk neslyšící, je důležité mu řádně sdělit o čem je řeč, neboť odkazy typu „pak ti to povíme, jsou pro něj velmi ponižující“ (Novosad, 2006, str. 82). Pro klienty s *postižením zraku* představuje řeč a verbální komunikace významnou kompenzační funkci. Při prvním kontaktu je dobré klientovi popsat a přiblížit prostředí, ve kterém se nachází a poskytnout mu oporu či možnost zavěšení se do ruky s následným přivedením do místnosti. Řeč by měla být jasná a přímá, klient totiž nevnímá naši mimiku a gestiku, která lidskou řeč běžně doprovází (Novosad, 2006, str. 82). Specifická komunikace je také s lidmi s *mentálním postižením*, kdy je potřeba přizpůsobit obsah i formu komunikace, tedy například používat jednoduché a srozumitelné věty a známá slova, a snažit se vše předem vysvětlit. Pozitivní je také používání praktických příkladů jako například obrázky. U osob s *duševním onemocněním* jde často o neschopnost vyjádřit dostatečně své požadavky či kontrolovat své emoce a chování. Důležité je při komunikaci s těmito lidmi chovat se co nejvíce přirozeně a otevřeně, což jim poskytuje pocit jistoty. Na klienty nenaléhat a poskytnout jim dostatek prostoru pro vyjádření. Klienti s *poruchou autistického spektra* mývají problémy s navazováním vztahů s druhými lidmi, kdy se komunikaci a jednání raději vyhýbají. Důležitý je pro ně standardní denní režim a řád, který se často nemění. Veškeré změny je třeba projednat předem, než nastanou. I sebemenší nečekaná změna, pohyb či dotyk, který jedinec nečeká, může způsobit negativní reakce, chování a uzavření se do sebe. Typické jsou u nich nestandardní zájmy často nutkavého charakteru, ať již jde o určitý pohyb či například stálé opakování a studování nějakého textu (ESF, Projekt: Odbourávání bariér, metodika, 2012). Často zmiňované problémy při komunikaci byly spojovány zejména s klienty duševně či mentálně

postiženými a také s klienty s postižením sluchu. „(...) *že mají psychický problémy, že nechtějí třeba komunikovat, nebo jde o postižení sluchový*“ (Respondentka č. 6).

Při jednání s lidmi s postižením jakéhokoliv typu je třeba mít na paměti, že ve většině případů jsou schopni vnímat fakt, že nejsou pro ostatní v rovnocenném postavení, čímž u nich vzrůstá a sílí pocit beznaděje. Proto musí sociální pracovník jednat obezřetně, aby klienta neurazil a neponížil. Tyto klienty často trápí pocity méněcennosti, nedocenění, mohou mít trému či poruchy vnímání. Je zapotřebí individuální a lidský přístup, trpělivost, porozumění a pochopení. Sociální pracovník musí být profesionálem, který pohlíží na jejich situaci, jednání a chování v širších souvislostech a v kontextu s jejich postižením či onemocněním. Proto se také sociální pracovník na Úřadu práce ČR účastní vzdělávacích kurzů, které jsou zaměřené na jednání a komunikaci s lidmi s různými typy postižení či onemocnění. Zde tak získá náhled na život a svět tohoto člověka, který zdravý člověk nezná a jen stěží si jej dokáže představit. Kontakt s těmito klienty může být pro sociálního pracovníka obohacením, které mu pomůže otevřít další svět, ve kterém se tito lidé pohybují a v němž žijí. Uvědomí si specifika komunikace s nimi a také jejich potřeby. Často pak dojde k uvědomění si důležitosti zdraví a nutnosti pomoci těmto lidem. Kromě těchto kurzů a školení jsou také realizovány metodické dny – Dny mobility, které probíhají po celé republice a jsou určeny jak sociálním pracovníkům na Úřadu práce ČR, tak i široké veřejnosti. Jejich smyslem je efektivní posouzení hospodárnosti, účelnosti a vhodnosti zvláštních pomůcek pro osoby se zdravotním postižením. Sociální pracovníci se tak mohou blíže seznámit s jednotlivými pomůckami, získají přehled o tom, jaké pomůcky jsou v současnosti na trhu a především komu a také k čemu slouží (MPSV, Tisková zpráva 13. 06. 2014). Psychickou zátěží zde může být pro sociálního pracovníka skutečnost setkání se s lidmi nemocnými či s postižením a také s umíráním, což potvrdily samy sociální pracovnice. „*Tak zrovna u naší profese je to všechno smutný, nemoci, úmrtí*“ (Respondentka č. 8). „(...) *nevléčitelný choroby a smrt*“ (Respondentka č. 6). „*Když konám ty sociální šetření, tak nejtěžší je asi potom, nést to pořád v hlavě s tím, že když toho člověka vidíte a znáte ho, jak vypadal předtím, že byl zdravý a najednou ho tam vidíte v posteli, je to těžký*“ (Respondentka č. 2). „*Kolikrát vidíte to utrpení, strach a tu bezmoc v jejich pohledech a vy nemáte, co byste jim řekli, aby je to nějak povzbudilo, protože to jsou jen chvilkové řeči, který jim pomůžou jen na tu chvíli, co tam jste (...)*“ (Respondentka č. 3).

## **Komunikace a jednání se svízelnými typy osob**

S některými klienty probíhá komunikace a jednání v poklidu s cílem vyřešit klientovy problémy. Existují a za sociálním pracovníkem na Úřad práce ČR také docházejí i lidé, s nimiž je navození efektivní komunikace velmi obtížné a zatěžující. Jde o takzvané svízelné typy osob, jejichž chování a charakterové vlastnosti jsou akcentovány a působí jako spouštěč konfliktů (Quisová, 2009, str. 54). Tyto osoby jsou považovány za obtížně zvladatelné, rizikové a problematické. Novosad (2006) mezi tyto typy osob zařazuje klienty *úzkostné*, kteří si nevěří, nejsou si jistí, bojí se učinit rozhodnutí či podléhají panice. Při komunikaci s nimi je důležité vyvarovat se jakéhokoliv nátlaku na jejich rozhodnutí, poskytnout jim dostatek času, prostoru a důvěry. *Úzkostně-agresivní typ* se projevuje útočností, hraním na city a morálku, obranářskými reakcemi a pocity újmy a křivdy. Zde je důležité hovořit klidně, srozumitelně a místo odmítavých reakcí se snažit použít svůj názor jako alternativu, kterou mu nabídneme. Pro *narcistický typ* je běžná sebevědomá sebe prezentace a nadřazené chování vůči ostatním. Při pocitu křivdy používá ostrou kritiku, sarkasmus, ironii a prezentuje svou mocenskou sílu výjimečným postavením. Při jednání s tímto typem osoby se vyvarujeme poučování či mentorování a hovor vedeme jako se zasvěceným partnerem. *Bezohledně-agresivní* osoba je typická svou netolerancí vůči ostatním, prosazováním pouze svých zájmů, výbušnými reakcemi a nepřátelskými postoji vůči obecně uznávaným zvyklostem, hodnotám a autoritám. Sociální pracovník musí jednat s touto osobou klidně, nezmatkovat, nepodléhat panice, stát si za svými stanovisky, ale také umět projevit pochopení a apelovat na férové jednání. *Osoby pedantické* si stojí za svými neměnnými zásadami, vzhlížejí k rituálům a předpisům. Pochopení mají pro lidi jednajících věcně, zatímco vůči dynamickým či výstředním osobám jsou odtažití. Nemají rádi novinky a změny, které jim narušují jejich zaběhnutý řád a systém. Při jednání s těmito osobami vyjadřujeme respekt k zásadám a hodnotám, projevujeme pochopení a respektujeme právo na jeho rozhodnutí. *Nepřístupný typ* se projevuje nedůvěrou, ironií vůči druhým i sám sobě, vyjadřuje se v narážkách a paradoxech s často zraňující upřímností a vulgaritou. Zde je důležité jednat neosobně, věcně, nereagovat na jeho narážky, zachovat klid a nepodléhat panice. *Histrionský typ* se projevuje teatrálními výstupy, poutáním pozornosti druhých, emocionálními výlevy, které se mohou proměnit v rozbíjení předmětů a demonstrativní projevy agrese a autoagrese. Při jednání je nutné se držet podstaty věci, nereagovat na odbočky od

tématu, být nesmlouvavý, rázný a jednání co nejvíce urychlit (Novosad, 2006, 85–90). Quisová (2009) dále zmiňuje Gaburu a Pružinskou, kteří k rizikovým klientům radí také *klienty suicidální*. Důvody uvažování o smrti mohou jít ruku v ruce s náročnou životní situací, nebo může jít o signál, že jedinec potřebuje pomoc, ale jiným způsobem to říci nedokáže. Důležité je poskytnout tomuto klientovi dostatek pozornosti a možnosti vypovídat se. Úkolem sociálního pracovníka je motivovat klienta k návštěvě psychiatra. Často se sociální pracovník při své práci setkává s *klienty plačícími*, kdy se může jednat o běžnou záležitost či součást rozhovoru s pracovníkem při řešení problémů klienta, nebo také může jít o pokus manipulace a nátlaku na pracovníka s cílem jeho obměkčení a prosazení svých požadavků. V takových případech je nutné zachovat klid, nenechat se vyvést z míry a nepodléhat dojetí (Quisová, 2009, str. 54–55). Dalšími, v posledních letech velmi častými a často problematickými klienty sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR jsou *lidé závislí na návykových látkách*, ať již jde o závislost na alkoholu nebo na nealkoholových látkách. Uživatelé návykových látek se potýkají s řadou sociálních důsledků, a to často i několik let po ukončení drogové kariéry. Mezi nejčastější problémy patří zadluženost, neschopnost hospodařit s penězi, kriminální minulost a problém nalézt a udržet si práci. Narušené jsou také sociální vztahy rodinné či partnerské. Při jednání s těmito klienty je třeba se vyvarovat předsudků, mít jasně stanovené normy, hranice a pravidla, být důsledný a umět rozpoznat časté manipulativní chování (Mahrová, Venglářová, 2008, str. 141).

### **3.3.2 Moc, pomoc a kontrola**

Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem je také určován mocí. „*Klient je do jisté míry bezmocný už tím, že něco potřebuje. Pracovník je do jisté míry mocný už tím, že pomáhá (...)*“ (Kopřiva, 1997, str. 41). V následující kapitole si proto přiblížíme moc a mocenské postavení sociálního pracovníka vůči klientovi, problematiku poskytování podpory nebo pomoci, ale také hranici mezi pomocí a kontrolou.

Moc sociálního pracovníka je rozdělena na moc reálnou, tedy institucionálně přidělenou, která je pracovníkovi přidělena na základě jeho příslušnosti k instituci či organizaci, prostřednictvím norem, zákonů či organizační struktury. Sociální pracovník tak může významně zasahovat do života klienta, a to jak pozitivně – v případě přiznání dávky, či negativně – v případě nepřiznání dávky. Jiným typem moci je moc pocíťovaná, vzniklá ze vztahu pomáhání. Zde jde o vytvoření autority sociálního

pracovníka na základě jeho odbornosti a zkušeností, který pak může klienta vést v jeho životních problémech (Levická, 2004, str. 79–80). Často však klient mylně očekává, že existuje obecný návod na řešení jeho problému, který sociální pracovník jako autorita zná, který mu sdělí a jeho problémy vyřeší mnohdy bez jeho spoluúčasti. Sociální pracovník by se však neměl za každou cenu snažit najít řešení klientovi situace, zejména neprojevuje-li klient svou snahu a podíl na řešení. Nepřebírat na sebe veškerou zodpovědnost za další vývoj klientovi situace a nenakládat na sebe více, než může sám unést (Géringová, 2011, str. 79). Klient nemůže očekávat vyřešení své situace jednou návštěvou na úřadě. Veškeré řízení o jednotlivé dávky je dlouhodobější proces vyžadující spolupráci a součinnost klienta. Zde však také vyvstává otázka, kdy klienta vést a kdy jen podporovat. Obecně lze říci, že vzhledem k individuálním okolnostem každého případu je pro dlouhodobější a účinnější změnu lepší podpora, tedy nedirektivní postup, kdy klient vlastními silami ale s podporou sociálního pracovníka pracuje na zlepšení své situace. Nadměrná iniciativa sociálního pracovníka v pomoci a vedení klienta může také vést k tomu, že se klient pouze „veze“ při řešení jeho problémů. Direktivní přístup je pak nutné zvolit v situacích ohrožení klienta. Zde by pouhá podpora člověku, který je v akutní krizi mohla přispět ke zhoršení jeho už tak špatné situace.

Poskytování pomoci spojené s projevy moci pomáhajícího nemusí vést k pozitivnímu výsledku. Čím větší moc má sociální pracovník při rozhodování o věcech, které pro klienta budou znamenat výhodu či újmu, tím větší má klient vůči němu sklon k odstupu a nedůvěře. Na druhou stranu mocenské postavení může sociálnímu pracovníkovi ulehčit každodenní kontakt s klienty, které je sice pro jeho vlastní cíl pomáhání přitěžující, ale v mnoha případech nezbytné (Kopřiva, 1997, str. 40). Někteří autoři odmítají vidět pomoc tam, kde si o ni klient výslovně neřekne. Úlehla (1999) uvádí, že pokud by sociální pracovník jednal bez výslovné žádosti klienta o pomoc, pak by se již nejednalo o pomoc, ale o kontrolu (Úlehla, 1999, str. 20). Sociální pracovník na Úřadu práce ČR pracuje a zajišťuje nezbytnou pomoc na základě žádostí, které podává sám klient. Veškeré činnosti či aktivity jsou prováděny s jeho souhlasem ať již stvrzeným podpisem v podané žádosti, či souhlasem se vstupem do jeho obydlí za účelem provádění sociálního šetření. Mimo již výše zmiňované pomoci je však úkolem sociálního pracovníka také provádění kontroly, zda se dotyčný žadatel opravdu nachází v takové situaci, v jaké uvádí, neboť sociální pracovník má také vztah

ke svému zaměstnavateli a společnosti, kdy dbá na to, aby nedocházelo k porušování zákonů a zájmů občanů, a zároveň musí plnit závazky, které má vůči svému zaměstnavateli (Etický kodex, 2006). V etickém kodexu je uvedeno: „*sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka, který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat*“ (Etický kodex, 2006). Sociální pracovníci se tak mohou při své práci potýkat s vnitřním rozporem, kdy na jedné straně mají profesní závazek vůči jednotlivým klientům, kteří očekávají pomoc a na druhé straně mají odpovědnost ke svému zaměstnavateli, ke společnosti a jejím hodnotám.

### **3.3.3 Hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem**

Při práci mezi sociálním pracovníkem a klientem je nutné mít vymezené přesné hranice. Kopřiva (1997) uvádí že: „*hranice je důležité dělítko určující kompetence dvou celků, které vstupují do vzájemného působení*“ (Kopřiva, 1997, str. 92). Stejně jako by měl znát klient hranici svých požadavků kladených na sociální pracovníky, tak by měl znát i sociální pracovník svou hranici možné pomoci, tak aby poskytl klientovi všechny potřebné či možné informace, které pomohou při řešení jeho situace, ale zároveň tak, aby nedocházelo k přelévání odpovědnosti od klienta na sociálního pracovníka. Úkolem sociálního pracovníka je především podpořit klienty k vědomí vlastní odpovědnosti, aby se snažili sami svými vlastními silami řešit své vlastní problémy. V následující kapitole se proto budeme věnovat pomyslné hranici mezi sociálním pracovníkem a klientem.

Každodenně jsou sociální pracovníci Úřadu práce ČR v kontaktu s klienty, kteří za nimi přicházejí se svými žádostmi, problémy a s očekáváním, že jim pracovník pomůže, zodpoví jejich otázky a vyřeší problém. Zde je však třeba si uvědomit, že mezi klientem a sociálním pracovníkem existuje pomyslná hranice možné pomoci. Klienti si často neuvědomují omezené možnosti, které sociální pracovník má. V mnoha případech si navíc neuvědomují, že problémy které mají, jsou jen jejich a ne sociálního pracovníka a tudíž by se do jejich řešení měli zapojit především oni sami. Neb jak uvádí Kopřiva (1997) „*Kdyby bral člověk životní zájmy všech ostatních lidí (...) stejně vážně jako své osobní životní zájmy, pak by nepřežil*“ (Kopřiva, 1997, str. 74). Kopřiva (1997) přirovnává hranici mezi sociálním pracovníkem jako ochrannou bariéru vůči tomu, co je venku. Hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem by měla být polopropustná, což znamená, že by se člověk měl v první řadě starat o své potřeby, vstupovat do vztahů

s okolím, přijímat to, co se mu jeví jako užitečné a odmítat to, co nepotřebuje. Hranice však může být také oslabena soucitem, nebo být naopak příliš tvrdá a nepropustná.

Nejčastější problém bývá porušení hranic z důvodu splývání, tedy když začne sociální pracovník přebírat problémy klienta za své vlastní. Splývání je založené především na soucitu, a protože sociální pracovník na Úřadu práce ČR stojí mnohdy tváří v tvář těžkým osudům klientů, jejich nemoci, bolesti, utrpení, bezmoci i smrti, je nutné, aby uměl rozlišit soucit od empatie. Empatie je běžnou součástí výkonu pomáhajících profesí, kdy se pracovník dokáže vcítit do situace klienta, do toho, co klient prožívá, přitom však zůstává stále sám sebou. Soucit představuje ztotožnění se s klientem, s jeho situací. Bývá doprovázený pocity lítosti, úzkosti či zlosti z klientovy situace (Levická, 2004, str. 87). Soucit tak neprospívá ani klientovi a ani samotnému sociálnímu pracovníkovi. Klient nezíská pevnou oporu a průvodce v těžkých situacích a sociálního pracovníka tyto situace vyčerpávají a ubíjí. Proti splývání stojí netečnost a pevné a nepropustné hranice, které jsou však více časté ze strany klienta. V těchto případech jde většinou o obranu před okolním světem, kdy se klient zdráhá otevřít a ukázat svůj život a své problémy někomu cizímu. Nepropustné hranice ze strany sociálního pracovníka představují ochranu sebe sama před vlastní citlivostí, zranitelností a depresemi. Aneb jak uvádí Kopřiva (1997): „*To, co vysiluje, je soucit. Soucit, v němž je skryta obava o sebe*“ (Kopřiva, 1997, str. 81). Takové hranice se nejčastěji projevují chladným a často nazývaným profesionálním odstupem či soustředěním se pouze na praktickou stránku pomoci.

Sociální pracovník musí být dostatečně odolný, silný a zároveň empatický, tak aby uměl pochopit klientovy problémy a byl jeho oporou a průvodcem. Přicházející klienti jsou však různí a často se stává, že za svou špatnou situaci viní sociálního pracovníka, protože jim neposkytl vše, co požadovali. Mnohdy pak dochází k obviňování a manipulacím ze strany klientů. A právě zde je nezbytným předpokladem pro úspěšné zvládnutí této profese schopnost rozpoznat manipulativní chování. Každý je odpovědný pouze za své vlastní jednání, chování a činy, které vykoná. Jak uvádí Spaemann (1995): „*Neneseme odpovědnost za následky toho, že jsme neudělali něco, co učinit nesmíme, stejně jako neneseme odpovědnost za to, že jsme nevykonali něco, co jsme fyzicky vůbec nemohli vykonat*“ (Spaemann, 1995, str. 62).

### 3.3.4 Manipulativní chování

Manipulace představuje snahu ovlivňovat a řídit někoho podle své vlastní vůle. Snaha přesvědčit ostatní o správnosti své myšlenky či názoru, se kterým často nejsou ztotožněni. Manipulace většinou začíná projevy sympatií, kdy se manipulátor snaží využít své charisma, dostat se do povědomí a blízkosti osoby a následně využít její slabé stránky. Manipulovaná osoba si tak mnohdy ani neuvědomuje, že je manipulována. Mezi manipulaci patří sliby, obviňování, zastrašování, hrozby, rozkazy, triky, pláč, křik, výčitky, přetvářky a další taktiky, kterými se manipulátor snaží donutit manipulovanou osobu k podvolení se. Sociální pracovníci na Úřadu práce ČR se setkávají s manipulativním chováním téměř každý den. Snaha něco získat jen na základě záminky či výmluvy je velmi častou situací, se kterou se musí sociální pracovníci vypořádat. V následující podkapitole se proto budeme věnovat manipulativnímu chování a způsobům, jak se mu ubránit.

Manipulující klient neusiluje o spolupráci, nýbrž o získání určité výhody či výjimky. V mnoha případech se takový klient nezdráhá použít nepravdivé skutečnosti, kterými by mohl sociálního pracovníka zdiskreditovat. Proto, v případě podezření na jednání s tímto typem klienta, není od věci mít poblíž svědka, například kolegu, který je jednání po celou dobu přítomen. Sociální pracovník se tam může vyhnout lživému nařeční či obvinění (Levická, 2004, str. 74). I s takovými situacemi se lze na bohužel Úřadu práce ČR setkat. Snaha manipulátorů získat určité výhody často sahá hluboko za hranice slušného chování a jednání. Lhaní, klamání, lsti, přetvářka jsou nejčastěji používanými technikami v repertoáru manipulátorů. Mikuláščík (2010) uvádí, že manipulativní chování je opakem chování asertivního. Způsoby manipulace souvisí zejména s osobností manipulátora. Mohou mít podobu předstírané neschopnosti, bezmoci, nátlaku, či předstírání stejných zájmů a posilování pocitu sebeuspokojení. Podle způsobů manipulace rozlišuje Mikuláščík (2010) několik typů manipulátorů: *Útočný, diktátorský* – jde tvrdě za svými názory, křičí, zneužívá moc, která mu byla svěřena. *Parazitární, bolestínský* – zdůrazňuje svou neschopnost a závislost, vidí sebe jako neoprávněně podhodnoceného a apeluje na soucit či dokonce povinnost druhých. *Intrikář* – vyvolává spory, štvě lidi proti sobě, poukazuje na maličkosti a úmyslně vyhledává chyby, které následně zveličuje, netýkají-li se jeho. *Byrokrat* – klade důraz na sebe sama, na svou funkci a důležitost, zneužívá moci vůči druhým. *Obětavec* – vše



dělá pro ostatní, obětuje se pro ně, a proto se domáhá výsad a výhod na oplátku. *Poslední spravedlivý* – soudí a kritizuje, vyvolává pocity viny, kontroluje. *Zneuznaný génius* – vidí sebe jako neoprávněně podceňovaného, vystupuje proti všem, kteří ho neuznávají. *Paternalista* – při cestě za svými cíli chrání ty, kteří ho podporují, aby nedošlo ke změně, která by jeho cíle mohla zhatit. *Mafián* – vystupuje jako ochránce druhých, ovšem jen pokud z toho něco má (Mikuláščík, 2010, str. 230–231).

S výše uvedeným výčtem typů manipulátorů je možné se setkat i na Úřadu práce ČR. Nejčastěji je tomu tak při dožadování se sociálních dávek. Lživé informace o své životní situaci, neposkytnutí všech potřebných informací, zatajování skutečností rozhodných pro dávky jako například další příjem, hraní na city sociálních pracovníků, zneschopňování se, ale i pláč, křik a výhrůžky jsou jen některé ze situací každodenní práce sociálních pracovníků „(...) vztek, arogantní chování, to lhaní, ta manipulace určitě taky“ (Respondentka č. 5). „(...) třeba mi říkali na šetření, napište tam tohle! No to jsem byla v šoku, že si to lidi vůbec dovolí“ (Respondentka č. 3).

Sociální pracovník musí být při své práci empatický, ale zároveň odolný manipulativnímu jednání. Musí umět rozpoznat individuální situaci u každého klienta, posoudit okolnosti, které jsou bezprostřední jeho situací, zhodnotit nutnost, nezbytnost a vážnost dané situace. V mnoha případech se ta pravá skutečnost a situace ukáže již průběhu řízení o dávky, například při sociálních šetřeních, kdy vyjdou na povrch mnohdy zveličované nebo naopak zatajované situace. Sociální pracovník musí být schopen takovým situacím čelit. Skutečnost, že s ním mnohdy klient nejedná od počátku férově, může být navíc pro sociálního pracovníka bez dostatečného nadhledu a odolnosti zatěžující. Snaha sociálního pracovníka pomoci klientovi spočívá na spolupráci, která však také zahrnuje vzájemnou důvěru.

V situacích, kdy dochází k manipulativnímu jednání, je nezbytné manipulátora nerespektovat, chovat se klidně, sebevědomě, dát mu najevo, že jeho nátlak je zbytečný ačkoli jeho situaci i záměr chápeme a nezaplétat se do zbytečné diskuse (Mikuláščík, 2010, str. 231). Své místo zde má asertivita, kdy člověk s přiměřeným sebevědomím říká to, co si myslí a zároveň respektuje druhé. Jde o pocit sebepřijetí, sebeprosazení, sebeúcty při zachování respektu k druhému. Každý má právo vyjádřit vlastní názor, určit si své vlastní priority či odmítnout názor a požadavky druhého. Asertivní člověk si je vědom důsledků svého jednání a je za něj vědomě odpovědný. V profesi sociálních

pracovníků je asertivita nezbytností. Nebýt asertivní vede k postupnému hromadění napětí, stresu, úzkosti a frustrace (Prašková, Praško, 1996, str. 22). Asertivní techniky jsou spojené s řadou postupů. U *prosté asertivity* jde o projevení vlastního názoru a pocitu, zatímco *asertivita konfrontační* je zaměřená na rozpory v chování či myšlení druhého. *Empatická asertivita* je spojená s pochopením druhého při možném poskytnutí omezené pomoci. Projevy nespokojenosti uskutečňujeme *negativní asertivitou* nejčastěji s použitím slov „nelíbí se mi“. Techniku *mlžení* používáme v situacích, kdy chceme reagovat pouze na přijatelnou část sdělení a nepřijatelnou část pomineme. *Negativní dotazování* používáme v případech, kdy chceme zjistit veškeré výhrady, které jedinec má. Účinnými technikami je také nalezení vhodného *kompromisu* mezi klientem a sociálním pracovníkem nebo rozdělení jednoho problému na více částí s postupným zaměřením na jejich řešení. Součástí asertivity bývá také *selektivní ignorování*, kdy si vybíráme důležité body a málo konstruktivní řešení nebereme na vědomí (Nešpor, 2011, str. 74–75). Zdravé sebeprosazování bývá spojováno s asertivními právy, mezi které patří: právo posuzovat své vlastní jednání a být za něj odpovědný, neposkytovat vysvětlení svého jednání, posoudit, zda a nakolik jsem odpovědný za řešení problémů druhých, změnit svůj názor, dělat chyby a být za ně odpovědný, právo říci „nevím“, být nezávislý na dobré vůli druhých, činit i nelogická rozhodnutí, právo říci „nerozumím“ a „je mi to jedno“ (Prašková, Praško, 1996, str. 60–64). Nešpor (2011) uvádí navíc právo vyvolávat ve druhých nesouhlas i nezájem, požádat o pomoc, zvolit vhodný čas a místo, ukončit konverzaci, mít se rád, i když udělám chybu a rozhodnout se, zda chci jednat asertivně (Nešpor, 2011, str. 76).

## 4 Působení psychické zátěže

V průběhu každodenního života přichází člověk do kontaktu s druhými lidmi a se situacemi, které mu mohou působit radost či potěšení, ale také stres, strach či vyčerpání. Každý jedinec vnímá stejné skutečnosti odlišně, individuálně. Určitá situace může u někoho vyvolávat zájem, u jiného opovržení a další ji přejde bez povšimnutí. To samé platí v situacích zátěže či ohrožení. To, co jeden člověk bude vnímat jak únosnou mez napětí, strachu a stresu může být pro druhého na devastující úrovni. Individuální je zejména subjektivní hodnocení a význam každé situace nebo míry možného ohrožení. V následující kapitole se budeme věnovat důsledkům psychické zátěže, se kterou se potýkají sociální pracovníci na Úřadu práce ČR.

Prožívání zátěžových situací ovlivňuje celá řada aspektů, mimo jiné osobnostní charakteristiky, aktuální situace, fyzická zdatnost, stav imunitního systému, zdravotní stav, psychická odolnost, tendence jedince prožívat situace negativně nebo pozitivně, sociální opora, prostředí, zkušenosti, způsob vyrovnání se se zátěží a další proměnné. Sociální pracovník na Úřadu práce ČR se při výkonu své profese setkává s celou řadou stresorů, mezi které nejčastěji patří nedostatek času při práci s klienty vyplývající z nadměrného množství administrativních úkonů a počtu klientů připadajících na jednoho sociálního pracovníka a celkově objemu práce, která je navíc limitována dobou na vyřízení jednotlivých žádostí stanovenou v zákoně. Nadměrná zátěž ve spojení s dlouhodobě vysokým množstvím práce přispívá k *únavě* a *vyčerpání* sociálních pracovníků, což respondentky samy potvrdily. „*Únava, vyčerpání, máte toho dost a chcete jít domů, kde nebudou lidi, který po vás nebudou pořád něco chtít*“ (Respondentka č. 3). „*Tak únava, vyčerpání a nespavost, občas*“ (Respondentka č. 5). Jde o snížení schopnosti vykonávat činnosti, vlivem předchozího vynaloženého úsilí, kdy se organismus neregeneruje v plné míře. Zároveň může jít o podvědomou obranu proti zvýšenému stresu nebo nadměrným nárokům na výkonnost jedince. Únava a vyčerpání může vycházet jak z fyzické zátěže, tak i z intelektuální práce. Bývá provázena zhoršeným vnímáním, změnami nálad, sníženou pozorností ale projevuje se i „*nechuť k práci*“ (Respondentka č. 10). Z takovéto únavy je možné se dostat krátkodobou relaxací, odpočinkem. Jinak je tomu u únavy spojené s „*burnout*“, tedy syndromem vyhoření. Zde jde vždy o spojení negativních aspektů, selhání a marnosti

(Křivohlavý, 1998, str. 53). Extrémní únava je označována jako vyčerpání, které může být doprovázeno změnami vnímání, depresemi, zmateností či halucinacemi.

Při práci s klienty, je často sociální pracovník na Úřadu práce ČR konfrontován s nemocí, strachem, bezmocí, utrpením i smrtí. Nejsou výjimkou situace, kdy sociální pracovník může pociťovat vůči klientům v takové situaci *nadměrnou odpovědnost* ve snaze jim pomoci. Takové situace bývají spojeny s narušením hranice mezi sociálním pracovníkem a klienty, (viz kapitola 3.3.3), kdy sociální pracovník soucítí s klientem a přejímá tíživou situaci na sebe. V souvislosti s téměř každodenním řešením problémových klientů či situací je sociální pracovník středem *konfliktních situací*, se kterými se musí umět vypořádat jak po stránce profesní, tak i uvnitř sám sebe. Rozdíly ve vnímání, názorech, zájmech, potřebách často vedou k nedorozumění, pocitům nespravedlnosti, nedostatku vděčnosti a mnoha dalším pocitům, které vedou ke sporu. „*Konflikt se tedy rodí z konfrontace protikladných vůlí dvou nebo více jedinců*“ (Trélaün, 2005, str. 11). Při konfliktní situaci jde o střet vnějšího faktoru s nějakým psychickým faktorem napětí. Vnitřní konflikt představuje střet dvou nebo více navzájem neslučitelných, přibližně stejně silných tendencí, kdy se jedinec musí rozhodnout pro jednu z nich. S vnitřním konfliktem se člověk běžně v životě setkává. Jde o vnitřní pocit, konflikt jedince mezi jeho pocity a názory. Závažným je tehdy, trvá-li nepřiměřeně dlouho a zasahuje-li u člověka důležitou oblast (Vágnerová, 2004, str. 16). Konflikt vyplývající ze střetu postojů, zájmů či motivů dvou nebo více osob je označován jako vnější konflikt (Nakonečný, 1997, str. 73). Konfliktní situace však nemusí mít pouze negativní dopad. Trélaün (2005) uvádí, že pozitivním důsledkem konfliktu může být například nastolení jasnějších vztahů mezi lidmi, potvrzení určitého pravidla, anebo může sloužit jako zdroj osobního růstu jedince (Trélaün, 2005, str. 11). Konflikt je považován za variantu *frustrace*, jež je velmi častou variantou zátěže. Jde o neočekávanou ztrátu naděje na uspokojení, která se projevuje zklamáním. Do značené míry může být žádoucí, neboť nutí jedince hledat nová řešení. V případě pomáhajících profesí, jde často o očekávání jistého naplnění z pomoci a podpory lidem, kteří jejich pomoc potřebují. Nedostávají-li se však tyto pocity, dochází k frustraci pracovníka. Pro překonání frustrace je důležité posílení vytrvalosti a vynaloženého úsilí, změna motivu či prosté odložení uspokojení (Jeklová, Reitmayerová, 2006, str. 10). Nakonečný (1997) rozlišuje frustrace každodenní, které vyplývají například z omezování, překážení nebo

nedostatku hledaného zboží a frustrace významné, vyplývající ze sociálních potřeb, tedy nedostatku lásky, odezvy, pomoci či účasti (Nakonečný, 1997, str. 38).

V rámci své profese se sociální pracovník na Úřadu práce ČR často ocitá v ohrožení zdraví, ať již vlivem terénní práce v často hygienicky nevyhovujících podmínkách nebo v souvislosti se stále stoupající agresivitou a výhrůžkami ze strany klientů. Čelí tak *stresovým situacím*. Vágnerová (2004) dle Atkinsonové popisuje stresové situace jako neovlivnitelné, nepředvídatelné, subjektivně nepřiměřené, ale také jako subjektivně neřešitelné vnitřní konflikty a životní změny vyžadující značné přizpůsobení (Vágnerová, 2004, str. 17). „(...) *v ten moment kdy je agresivní, křičí, jste ve stresu, nevíte, co udělá, jak zareaguje*“ (Respondentka č. 4). Vlivy, které jsou pro jedince negativní a zatěžující, jsou označovány jako stresory. Mezi nejčastějšími stresory v profesi sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR je bezesporu přetížení množstvím práce, které má sociální pracovník vykonat, časový stres a tlak, který souvisí zejména s počtem klientů připadajících na jednoho sociálního pracovníka, a také agresivita klientů. „*Tak samozřejmě, když toho je hodně a nabíráte nové žádosti (...) jste potom ve stresu, že to nestiháte, protože všude jsou lhůty, všude vás tlačí nákej čas, tak potom nevíte kam dřív (...)*“ (Respondentka č. 2). „*Stres je reakce organismu na nadměrnou zátěž*“ (Praško, Prašková, 1996, str. 11). Je chápán jako silná frustrace, které se jedinec nemůže vyhnout. „*Situace (...) stresu, má za následek nadměrné vzrušení, na něž organismus odpovídá nejprve poplachovou reakcí, která po určité fázi rezistence přechází v pokus o adaptaci, a nepodaří-li se, ve vyčerpání*“ (Nakonečný, 1997, str. 40). Sociální pracovníci na Úřadu práce ČR musí být schopni zvládat relativně vysokou pracovní zátěž, vyplývající jak z množství práce, tak i z mezilidského kontaktu. Stres však není pouze škodlivý. Bez přijatelné míry stresu bychom neměli dost podnětů k překonávání překážek či plnění úkolů. K tomu nám slouží *eustres*, neboli přijatelný či pozitivní stres. Opakem, tedy negativním a vysoce škodlivým je *distres*, který se objevuje v situacích, které již nezvládáme (Praško, Prašková, 1996, str. 12).

Reakce na stres probíhá ve třech fázích. Nejprve jde o uvědomění si zátěže, kdy dochází k aktivaci obranných reakcí. Poté následuje hledání strategií, vedoucích ke zvládnutí či zmírnění stresu, za kterou nastává fáze zvládnutí, nebo také fáze rozvoje stresem podmíněných poruch (Vágnerová, 2004, str. 17–18). Reakce na stres mohou být formou pozorovatelného chování, tedy behaviorální, kdy jedinec pobíhá, rozbíjí

předměty či se schová v koutě. Kognitivní reakci naše okolí nevidí, jde o naši vnitřní řeč, kdy si jedinec například říká, že to již nezvládne. Nálady a pocity, jako je vztek, úzkost, strach, radost jsou součástí emoční reakce na stres. Zároveň prožíváme tělesné reakce, jako je třes, tuhost, teplo, tlukot srdce a další projevy (Černý, 1999, str. 7).

#### **4.1 Důsledky psychické zátěže**

Důsledky psychické zátěže v pracovním prostředí se neodrážejí pouze na pracovním výkonu či na jeho kvalitě. Dlouhodobá psychická zátěž ovlivňuje pracovní spokojenost, která může zasahovat do soukromého života sociálních pracovníků a ovlivňovat tak i jejich životní spokojenost. Postupné strádání psychické zátěže, kterou sociální pracovník nedokáže odstranit nebo se s ní vyrovnat, má mnohdy za následek dalekosáhlé a nenávratné újmy na zdraví. V následující podkapitole se proto budeme věnovat vlivům psychické zátěže na zdraví sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR, zaměříme se na pracovní výkon a pracovní spokojenost, životní spokojenost a nakonec také na motivaci sociálních pracovníků, jejíž ztráta je nejvýraznějším příznakem syndromu vyhoření.

##### **4.1.1 Vliv psychické zátěže na zdraví sociálních pracovníků**

Stres je součástí lidského života, kterou nelze zcela vymýtit. O tom, že zejména dlouhodobý stres působí negativně na zdraví člověka, není třeba dlouze přemýšlet. Jeho působením dochází ke zhoršení zdravotního stavu, a to buď přímo vznikem onemocnění, nebo nepřímo prostřednictvím změnami v chování člověka (Křivohlavý, 2001, str. 184). S tímto se ztotožňovaly i některé sociální pracovnice. „*Únava, vyčerpání a pak i nemoci z toho vznikající*“ (Respondentka č. 7). V oblasti tělesných příznaků se nejčastěji objevuje nechutenství nebo naopak přejídání, nespavost, únava, bolesti hlavy, svalů a kloubů, dýchací potíže, svalové křeče a další zdravotní problémy. Duševní změny nastalé působením stresu zahrnují mimo jiné nesoustředěnost, nervozitu, podrážděnost vůči lidem, pocity strachu a napětí, nebo apatii. Stres má vliv na vznik řady nemocí, například na infekční onemocnění, kdy je člověk vystaven těžkému stresu více náchylný na nachlazení a chřipkové onemocnění, což uváděly i sociální pracovnice. „*Tak na zdraví to určitě má vliv, nevyspalost, únava, člověk není tak dobře v kondici, občasné nemoci (...) respirační*“ (Respondentka č. 5). Výrazný a intenzivní distres má zásadní vliv na vznik *kardiovaskulárních onemocnění*, zejména

anginy pectoris. Podobné je to u *hypertenze* neboli vysokého krevního tlaku. Studiemi byla prokázána souvislost mezi působením stresu a zadržováním soli v těle, jež v souhrně vede ke zvýšení krevního tlaku. Většina jistě zažila situace, kdy ve vypjatých situacích člověku stoupne krevní tlak. Jedním z nejčastěji zmiňovaných důsledků stresu jsou především *tenzní (napěťové) bolesti hlavy*, kdy jedinec pociťuje napětí a bolest v oblasti spánků, čela a zadní strany krku. Dalším onemocněním v souvislosti s působením stresu je *astma*, kdy jde především o astmatické ataky, než o vznik tohoto onemocnění. Stresorem může v tomto případě být už jen pouhé očekávání něčeho negativního. Negativní vliv stresu na imunitní systém člověka bývá také spojován s *diabetem*, ne však na samotný vznik nemoci, ale zejména v souvislosti s chováním diabetiků při dodržování příkazů lékařů. S imunitním systémem souvisí i vznik *revmatické artritidy* ve spojitosti s působením těžkých životních událostí (Křivohlavý, 2001, 184–187). V oblasti *duševních onemocnění* je stres spojován nejčastěji se vznikem depresí. Na její vznik má nejen samotné onemocnění, ale také kognitivní zpracování, jak člověk svou nemoc a situaci vidí a chápe. Jde o snížení sebehodnocení, strach z budoucnosti, beznaděj a bezmoc a další psychologické faktory. Po prožití závažné ohrožující, stresové situace se může dostavit *posttraumatická stresová porucha*, kdy jedinec opakovaně prožívá událost ve svých myšlenkách, snech a fantaziích. Projevuje se zejména poruchami spánku, vyhýbání se místům a situacím, ve kterých k události došlo a úlekovými reakcemi (Křivohlavý, 2001, str. 187–188). U jedinců vystaveným závažnému a dlouhodobému stresu dochází často ke snaze omezení hrozby nebo zátěže změnou chování a životního stylu. Například z důvodu nedostatku času dochází k zanedbávání pravidelného stravování, nebo lidé utíkají k uklidňujícím přípravkům, jako jsou cigarety, alkohol a léky (Hewstone, Stroebe, 2006, str. 684). „*Určitě vliv na zdraví tam je, třeba když je hodně práce, nestíhám pravidelně jíst, pít. Pak jsem vyčerpaná*“ (Respondentka č. 4).

#### **4.1.2 Vliv psychické zátěže na pracovní výkon sociálních pracovníků**

Pracovní výkon se vztahuje k náplni práce konkrétního pracovníka. Zahrnuje „*nejen množství a kvalitu práce, ale i ochotu, přístup k práci, pracovní chování, frekvenci pracovních úrazů, fluktuaci, absenci, pozdní docházku a vztahy s lidmi (...)*“ (Koubek, 2009, str. 212). Souvisí také s množstvím vynaloženého úsilí v porovnání s efektivitou a ohodnocením provedené práce. Vynaložená snaha je odrazem motivace

a energie, ale také stavu, ve kterém se pracovník nachází, jako je například jeho zdravotní stav či psychické rozpoložení. Psychická zátěž a nadměrný stres tak ovlivňuje výkonnost pracovníků a kvalitu jejich odvedené práce (Koubek, 2009, str. 212). Na pracovní výkon ale také stres působí v pracovním prostředí řada faktorů. Například pracovní prostředí, sociální prostředí v práci, organizační aspekty, náplň práce, požadavky a nároky, týmová spolupráce, konflikty na pracovišti a další faktory. Mezi nejčastější příznaky nadlimitní zátěže a stresu v pracovním prostředí a následně snížené výkonnosti patří zejména ztráta koncentrace a pozornosti, podrážděnost, nedodržování termínu a častější chybování. „*Když jsem ve stresu a nejde mi to, tak co se týče práce, pracovních výkonů, tak samozřejmě ten výkon je prostě slabej. Mám dny, kdy bych nejradši byla doma a šla sem v klidu o víkendu, kdy nezvoní telefony, kdy sem nelezou klienti a můžete si tady na tom v klidu pracovat (...)*“ (Respondentka č. 2). Pracuje-li navíc pracovník v kolektivu nebo je součástí týmové spolupráce, dochází ke snížení efektivity vykonávané práce celého týmu. Na Úřadu práce ČR pracuje každý sociální pracovník sám za sebe, kdy má každý svou agendu a také své klienty. Snížení vlastní výkonnosti je tak předmětem pouze daného sociálního pracovníka, avšak jen do té doby, dokud nedochází k narušení chodu oddělení či úřadu. Vezmeme-li v úvahu zákonem stanovené termíny na vyřízení žádostí, je jasné, že dlouhodobější oslabení výkonnosti jednoho sociálního pracovníka tak musí být řešeno například převedením či rozdělením jeho práce mezi ostatní sociální pracovníky. Zde bych již jen zmínila už tak velkou vytíženost sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR a množství klientů na ně připadajících.

#### **4.1.3 Vliv psychické zátěže na pracovní spokojenost sociálních pracovníků**

Každá organizace či firma by jistě uvítala pracovníky, kteří by byli výkonní a svou práci by odváděli na vysoké úrovni. Proto je velmi důležité vytvářet pro zaměstnance takové prostředí, ve kterém se budou dobře cítit, které pro ně bude motivující, a které povede k celkové spokojenosti a tím pádem také k větší efektivitě práce. Pracovní spokojenost je subjektivní vyjádření a hodnocení pracovní činnosti v závislosti na osobních aspiracích, zájmech, postojích, cílech, hodnotové orientaci a dalších faktorech, které hodnocení ovlivňují (Mlčák, Slíva, 2005). V této souvislosti zmiňuje Nakonečný (2005, str. 111) Kollárika, který zahrnuje pod pojem pracovní spokojenost dva významy. Za prvé je to *spokojenost v práci*, která souvisí s rysy



osobnosti pracovníka ve vztahu k pracovním podmínkám. Za druhé je to samotná *spokojenost s prací*, tedy například s pracovními úkoly, nároky, odměnami apod. Velkou míru na hodnocení pracovní spokojenosti má atribuce, čili přisuzování pracovní úspěšnosti či neúspěšnosti. Při selhání může subjekt přisuzovat neúspěch sám sobě a vlastnímu nedostatku schopností, nebo jej přisoudit okolnostem, například nešťastné náhodě (Nakonečný, 2005, str. 117). Celková pracovní spokojenost vychází z řady dílčích hledisek, jako například spokojenost s organizací, s nadřízenými a vedením, pracovním prostředím, pracovní dobou, pracovním postavením, obsahem práce, pracovním postupem, jistotou zaměstnání, službami poskytovanými pracovníkům na pracovišti i mimo něj, mzdovým ohodnocením, pracovními povinnostmi, pracovními úspěchy, spolupracovníky, či s pestrostí a rozmanitostí pracovní činnosti.

V opačném případě se stoupající nespokojeností klesá pracovní výkon a celkově zájem o práci, který mnohdy končí odchodem pracovníků. Vzhledem k nárokům a požadavkům kladeným na sociální pracovníky na Úřadu práce ČR může docházet také k fluktuaci. Stává se tak, že noví, zaškolení sociální pracovníci po určité době zjistí, co tato profese na Úřadu práce ČR obnáší, či v jakých podmínkách je realizována (mějme na mysli zejména stres, časté konflikty a agresivitu klientů) a ze své pracovní pozice odejdou. Nespokojenost, nenaplněnost, konflikty, stres a frustrace z vykonávané práce představují jen malý krok od jejího ukončení. Negativní zkušenosti, pocity a vnímání práce v takovém prostředí představuje pro psychiku člověka obrovský nápor, který nelze dlouhodobě bez následků vydržet. Většina sociálních pracovníků uváděla spokojenost se svou současnou profesí a prací. Často se však do odpovědi prolínaly problémy spojené s nadměrným množstvím klientů a práce. „*Jako ta práce se mi líbí, ale je toho moc*“ (Respondentka č. 5). „*Jsem spokojená, ale ubíjí mě množství těch klientů, že se nestíhají lhůty a vlastně ta práce není tak vykonaná dobře, jak by měla být*“ (Respondentka č. 6). „*Ty negativa zatím nepřevažují*“ (Respondentka č. 3). S vizí vykonávání této profese v budoucnosti v souvislosti se spokojeností se však odpovědi mírně proměnily. „*Ano jsem, ale nedokážu si představit, že bych to dělala celý život*“ (Respondentka č. 4). „*Do jisté míry jo, ale viděla bych se někde jinde*“ (Respondentka č. 2).

Každá profese, každá práce zanechává na jedinci určité stopy a pocity, které člověk prožívá. Někdo se do práce těší, jiný jde s nechutí. Někdo při skončení pracovní

doby odchází domů spokojený a s pocitem užitečnosti a vyrovnanosti. Někdo jiný naopak je ze své práce frustrovaný a odchází s pocitem nenaplněnosti. Pocity, které v práci prožíváme, se často přenášejí i do našeho soukromého života, byť si to mnohdy ani neuvědomujeme. Někdo při skončení pracovní doby umí zavřít pomyslné dveře od práce i ve své mysli a v soukromém životě se myšlenkami na ní nezaobírat. Můžeme říct, že umí oddělit práci od svého soukromého života. Jiný toto neumí a práci si odnáší v myšlenkách sebou domů, kde může často neblahým způsobem ovlivňovat i ostatní příslušníky rodiny. „(...) *snažím se to spíš nechávat tady, ale nejde to úplně vždycky*“ (Respondentka č. 7).

#### **4.1.4 Vliv psychické zátěže na životní spokojenost sociálních pracovníků**

Život každého člověka provází řada situací a zkušeností, které ovlivňují jeho životní spokojenost – nespokojenost. Život a jeho způsob prožívání je u každého člověka jedinečný, stejně jako je jedinečný jeho realizátor. Na tom, jaký život bude člověk prožívat a jaký životní styl přijme, se spolupodílí řada faktorů. Některé z nich ovlivnit nemůže, jako například příslušnost k rase a pohlaví. Jiné jsou zcela v režii každého z nás, a záleží pouze na nás jak se životních nabídek a možností zhostíme. Životní styl mnoha lidí v současné době je však orientován na neustálou honbu za úspěchy a s tím spojenou pracovní vyčerpání, kdy nezbývá čas na odpočinek, na rodinu, na sebe sama. Neustálý spěch a nedostatek času tak vytváří stresové situace, které se podepisují nejen na zhoršení mezilidských vztahů, ale také na zdraví člověka (Machová, Kubátová, 2009, str. 17).

Pohoda, osobní pohoda, štěstí, zdraví, blaho, duševní zdraví, kvalita života jsou některá ze synonym životní spokojenosti. Nejčastěji je v této souvislosti užíván termín „pohoda“ („*well-being*“), nebo „osobní pohoda“ („*subjective well-being*“). Prožívání životní spokojenosti zahrnuje duševní, tělesnou, ale také i spirituální dimenzi (Zemanová, Dolejš, 2015, str. 52–53). Životní spokojenost je subjektivní hodnocení toho, jak se jedinec cítí a jak je mu dobře. A právě toto hodnocení podléhá vlivu mnoha faktorů, situací a okolností, které se vyskytují ve stejném prostředí jako jedinec. Komplexní charakteristika životní spokojenosti zahrnuje mimo jiné například spokojenost se zdravím, s prací, s finanční situací, se svým volným časem, s rodinou, s manželstvím nebo partnerstvím, se svými dětmi, se sexualitou, se známými a přáteli, se svým bydlením, a v neposlední řadě také s vlastní osobou (Mlčák, Slíva, 2005).

Pelikán (1997) ve své knize uvádí, že uspokojení z pracovní činnosti má zásadní vliv na to, zda člověk pociťuje skutečné štěstí. Vliv psychiky na fyzický stav člověka je zásadním faktorem, kdy nespokojenost v práci může mít vliv na vznik depresí, psychosomatických symptomů a srdečních onemocnění. Mezi nejčastěji uváděnými faktory na vliv štěstí je zdůrazňována smysluplnost vykonávané činnosti, předpoklady pro práci, rozmanitost činností, informace o výsledcích práce, prestiž vykonávané práce, svoboda v rozhodování, pracovní prostředí a spokojenost s vedením (Pelikán, 1997, str. 36–37). To, zda existuje vztah mezi pracovní a životní spokojeností je ryze individuální. Je-li člověk spokojený po pracovní stránce, může, ale také nemusí být spokojený i se svým životem. Je však jisté, že to, co se odehrává na jedné straně, může být vědomě, ale i nevědomě přenášeno na stranu druhou. Podobný názor mají i dotazované sociální pracovnice, zejména pak v oblasti projevů psychické zátěže. „(...) únava, pak vlastně i v osobním životě jsem unavená z práce doma“ (Respondentka č. 6). Zde záleží na mnoha okolnostech a také na tom, zda jedinec dokáže tyto dvě oblasti oddělit, což si uvědomují samy sociální pracovnice. „Ovlivňuje to hodně. Musí (...) samozřejmě nechávat to tady za těma zavřenejma dveřma, ty problémy a ty příběhy a všechno“ (Respondentka č. 9). Pracovní spokojenost – nespokojenost tak může mít vliv na životní spokojenost – nespokojenost. Náročnost práce, nátlak nadřízených či stresové situace mohou tento přenos ještě více umocnit. Sociální pracovník pak často není schopen přestat uvažovat nad myšlenkami z práce ani mezi svými nejbližšími a rodinou. Nedokáže se odpoutat myšlenkami od negativních situací, nedokáže jednoduše „vypnout“ a odpočívat mimo práci, což je bezesporu pro něj samotného, pro jeho pracovní výkon, ale také pro jeho blízké okolí důležité. Mnohdy se také stává, že sociální pracovník potřebuje své pocity konzultovat s někým, u koho cítí porozumění, pochopení a sounáležitost, tedy se svou rodinou, což je na jedné straně pochopitelné. Na straně druhé, aniž by si to často uvědomoval, přenáší své negativní emoce a zátěž na rodinu a rodinné příslušníky. Ti se tak postupně stávají prostředníky při řešení jeho problémů. V horších případech může svou nespokojenost v práci porovnávat či dokonce přisuzovat nespokojenosti se svou rodinou, nebo hledat viníka své nespokojenosti. I pocit štěstí představuje ryze individuální hodnocení. Pro jednoho je skutečným štěstím mít rodinu a děti, zatímco pro druhého ne. Někdo pociťuje skutečné štěstí při splnění náročného úkolu, zatímco druhý je skutečně šťastný, je-li zdrav.

Být sociálním pracovníkem na Úřadu práce ČR není snadným úkolem. Lidé – klienti sociální pracovníky považují především za zdroj informací, což je především pro klienty dobré uvědomění, chtějí-li řešit svou situaci. Problém však často nastává v situaci, kdy jsou sociální pracovníci oslovováni klienty se svými problémy a otázkami i mimo pracovní dobu, na nákupu či procházce se svou rodinou. „*Nelíbí se mi, když mě oslovují klienti na ulici, kdy nejsem v zaměstnání a není důvod řešit jejich situaci (...) a docela mi to bere i moji náladu*“ (Respondentka č. 1). „*Třeba jste v obchodě s rodinou a klienti vás otravují i mimo práci. Tak to jim prostě musíte jednoduše vysvětlit, že tohle ne, že teď prostě nejste v práci*“ (Respondentka č. 3).

#### **4.1.5 Vliv psychické zátěže na motivaci sociálních pracovníků**

V souvislosti s pracovní a životní spokojeností stojí ruku v ruce motivace pro to, jakou práci v současnosti vykonáváme a jak svůj život prožíváme. Budeme-li hovořit o práci a motivaci k ní, je třeba zdůraznit některé důležité faktory. Jsou lidé, kteří mají svou práci rádi, práce je motivuje pro další osobní růst a rozvoj. Je pro ně radostí jít do práce, protože nejen že za ní dostávají materiální prostředky nezbytné pro přežití, ale dostane se jim zde i pocitu uspokojení, naplnění, užitečnosti, radosti a smysluplnosti ve spojení s možností dalšího osobního rozvoje. Další skupinou jsou lidé, kteří nemají svou práci rádi, ale poskytuje jim důležité prostředky pro určitý životní standard, pro přežití. Práce pro ně znamená pouhou nutnost. Práce je nenaplňuje, nemotivuje, neposkytuje jim pocit smysluplnosti. Jsou však i tací, jejichž motivace pro vykonávání práce je nulová. Práce jim nepřináší žádné pocity uspokojení a ani dostačující prostředky nezbytné pro život.

Každý člověk jedná v určitých situacích určitým, individuálním, jedinečným způsobem. To, co pro jednoho znamená mnoho, druhého nemusí vůbec zajímat. To, co jeden považuje za normální a zcela běžné, druhému může připadat nevhodné, ba urážlivé. Každý člověk je jedinečný ve svém způsobu chování a jednání v určitých situacích. Důvodem proč lidé jednájí určitým způsobem, jsou motivy a motivace. Motiv je příčinou jednání, která je odvozena z jeho významu pro jednatelovo, tedy tím, že chce něco získat nebo se něčemu vyhnout. Motivace je iniciována motivem a projevuje se jako potřeba, čili pociťovaný nedostatek něčeho (Nakonečný, 2005, str. 61). Plháková (2005) definuje motivaci jako: „*souhrn všech intrapsychických dynamických sil nebo motivů, které zpravidla aktivizují a organizují chování a prožívání s cílem změnit*

*existující neuspokojivou situaci nebo dosáhnout něčeho pozitivního“* (Plháková, 2005, str. 319). Motivované chování je často provázené silnými emocemi, podle toho, co jednající při tomto chování prožívá, zda pociťuje radost, něžnost, strach nebo hněv. Síla motivu má vliv na kvalitu chování a jeho intenzitu a určuje, které chování provede jednající jako první. Lidské motivy jsou rozděleny na čtyři okruhy: sebezáchovné motivy, stimulační motivy, sociální motivy a individuální psychické motivy (Plháková, 2005, 319–320). Motivace se dělí na vnitřní a vnější. Vnitřní motivace souvisí zejména s potřebami, jejich uspokojováním a také se zvnitřněnými osobními hodnotami, tedy s tím, co považujeme za správné a potřebné. Naproti tomu činnosti vyplývající z vnější motivace děláme proto, abychom získali odměnu, nebo se vyhnuli nepříjemnostem (Kopřiva, 2007, str. 179–181). Pobídek k motivaci pracujících je mnoho, například: zvýšení platů, pochvala, povýšení, prémie apod. K dosažení vytyčených cílů nás vedou také emoce, které jsou živnou půdou pro naši motivaci. Aby jedinec dostal ze sebe to nejlepší, musí být pro daný úkol zapálený a pociťovat z jeho splnění smysl a uspokojení. „(...) *vnímám tu práci taky jako smysluplnou, všichni budeme jednou asi potřebovat pomoc“* (Respondentka č. 3). Nejsilnější vlivy, které nás k něčemu vybízí, jsou ty vnitřní. Nejmocnější silou motivace je stav „proudění“ (flow), neboli tok uspokojení. Člověk se do tohoto stavu dostane, pokud je cíl jeho práce nějak zajímavý, pro něj motivující, kterého touží dosáhnout. V tomto stavu zvládá bez problémů i ty nejtěžší úkoly. Práce je pro něj potěšením, podává nejlepší výkon a lehce se přizpůsobuje proměnlivým požadavkům, které se mu do cesty postaví. Psycholog Mihalyi Csikszentmihalyi ve své studii došel k závěru, že do stavu proudění se nejnáze dostávali lidé, kteří měli větší volnost a kteří si mohli vlastní práci organizovat. V tomto stavu také setrvali delší dobu než ostatní (Goleman, 2000, str. 109–111).

Pro dosahování lepších výsledků by tedy bylo nejvhodnější ponechat pracovníkům určitou volnost v organizaci práce. To však v mnoha profesích nelze. Nejinak tomu je v profesi sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR. Stanovené nařízení a postupy, instrukce k provádění činností a kontroly nad jejich dodržováním jsou jen jedny z mála faktorů, které nejdou ruku v ruce s možností si práci volněji organizovat. Úřad práce ČR je úřadem s celostátní působností, takže i jeho chod a fungování musí být napříč celou republikou stejný, tak aby se v každém koutě republiky dostalo lidem stejné péče a pomoci. Zde tedy nemožnost volnosti v organizování práce příliš motivující není. Důležitým aspektem v pracovní motivaci a motivaci pro výkon je

očekávání nějakých výsledků, a to: splnění pracovního úkolu, jaká odměna za to bude následovat a kolik vynaloženého času a námahy nás to bude stát. Mezi zásadní faktory pracovní motivace patří zejména jistota pracovního místa, mzda nebo plat, sociální prostředí pracoviště, uspokojení a radost z práce, ale i míra identifikace pracovníka s danou organizací (Nakonečný, 2005, str. 120–121). Mnohé sociální pracovnice vidí motivaci pro tuto profesi v možnosti pomoci druhým. „*Pomoc lidem*“ (Respondentka č. 6). „*(...) možná to, že cítím, že můžu být nějakým prostředníkem nebo nějakým mezičlánkem v téhle agendě, že můžu pomoci těm nemocným (...)*“ (Respondentka č. 2). Mimo možnost pomoci jsou v souvislosti s motivací často zmiňované pracovní podmínky, pracovní prostředí, spolupracovníci, „*kolektiv, volná pracovní doba (...)*“ (Respondentka č. 9), které tvoří celkové klima, ve kterém se tato profese odehrává, ale i „*zajímavost práce*“ (Respondentka č. 10).

Dlouhodobé působení zátěže a stresu bývá vyčerpávající, může docházet ke ztrátě energie, idealismu a motivace pro výkon profese. V této fázi již můžeme mluvit o „burnout“, neboli *syndromu vyhoření*. Syndrom vyhoření je nejčastěji spojován s pomáhajícími profesemi, kde dochází k častému mezilidskému kontaktu, což u sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR bezesporu je. Syndrom vyhoření lze charakterizovat jako „*stav tělesného, citového (emocionálního) a duševního (mentálního) vyčerpání, způsobeného dlouhodobým pobýváním v situacích, které jsou emocionálně mimořádně náročné*“ (Křivohlavý, 2012, str. 12). Syndrom vyhoření doprovází celá řada příznaků, mezi které mimo jiné patří pocity bezmoci a beznaděje, ztráta iluzí, tělesné a emocionální vyčerpání, negativní postoj ke své profesi a vykonávané práci a častější vznik mezilidských konfliktů (Křivohlavý, 2012, str. 12). Kopřiva (1997) výčet doplňuje o lhostejnost, cynismus, stažení se z kontaktu s druhými a ztrátu sebedůvěry (Kopřiva, 1997, str. 101). Obdobně se k tomu vyjádřily některé sociální pracovnice. „*Tak to je úplně už nemožnost ty lidi ani vidět, na ně se koukat, protože už jich máte tak plný zuby, že není možný jim ani pomoci, ani už vás to nebaví a nechcete*“ (Respondentka č. 7). „*(...) stav, kdy fakt člověk nemůže nic, už nemá chuť do ničeho*“ (Respondentka č. 8). Zdrojem syndromu vyhoření bývají zejména iluzivní očekávání, přepjatá motivace a nadměrná angažovanost. V počáteční fázi je nadšení, elán a zaujetí pro práci doplňované popíráním vlastních potřeb a vidinou své nepostradatelnosti. Prvotní negativní pocity, kterými jsou zejména únava a vyčerpání si nepřipouštějí. Člověk se tak dostává do druhé fáze, kdy již sám nepopírá skutečnost, že

není vše v pořádku. Dostavuje se chronická únava spojená s omezenými schopnostmi regenerace. Zvyšuje se také četnost konfliktů mezi lidmi následována snahou o stažení se z jejich kontaktu. Jedinec není schopen zvládat nezdary a neutralizovat agresi, která ze zátěže vyplývá. Nedokáže se koncentrovat, pracovní výkon klesá a dopouští se stále většího množství chyb. V poslední fázi jde o ztrátu veškerých zdrojů energie a „sesypání se“ (Schmidbauer, 2008, str. 215–221). Fáze procesu burnout u sociálních pracovníků popisují i autoři Edelwich a Brodsky (1980) v pěti stupních. První fáze je fáze naděje, kdy je sociální pracovník nadšený a zapálený pro svou roli pomáhajícího. Ve druhé fázi dochází ke stagnaci. Sociálního pracovníka práce již nenaplňuje jako zprvu a v rámci své profese se zaměřuje jen na nejnütnější činnosti. Třetí fáze frustrace je o ztrátě významu vykonávané profese. Zároveň se již objevují fyzické a psychické potíže či problémy ve vztazích s druhými lidmi. Ve čtvrté fázi nastává lhostejnost a apatie, jako obrana proti stále trvající frustraci. Sociální pracovník se vyhýbá novým úkolům a není schopen změnit situaci. Poté nastává poslední fáze, kdy východiskem je pouze přerušování tohoto procesu, a to například změnou vykonávané profese, nebo odchodem ze zaměstnání (Edelwich, Brodsky, 1980, str. 186). Příčina vyhoření je však také výrazně spojována s prostředím organizace, s pracovními podmínkami a spolupracovníky. Mezi určující faktory patří zejména míra svobody a kontroly, nesmyslné požadavky ze strany nadřízených, nadměrná administrativa, autorita a nadřízení, odpovědnost, neplnění úkolů, vliv nadměrného očekávání, sociální komunikace, kladené požadavky a nároky nebo organizační podmínky (Křivohlavý, 1998, str. 30–32). Co se týká možného ohrožení syndromem vyhoření u sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR v současné době, tak některé se jím již cítily ohroženy. „*Myslím, že jo*“ (Respondentka č. 10). Další sociální pracovníce současné ohrožení syndromem vyhoření nepocítovaly, ale uvědomovaly si však náročnost této profese a zvýšené riziko jeho vzniku. „*Myslím, že zatím ne (...) ale je to profese, kde když nebudete mít nějaký důvod a smysl pro tu práci, tak tady to asi půjde rychle vzhledem k častým konfliktům a problémům s téma klientama*“ (Respondentka č. 3). Mnohdy bývá syndrom vyhoření spojován se syndromem pomocníka, kdy se jedinec prostřednictvím pomáhání druhým snaží zakrýt svou vlastní emocionální bezmoc (Jeklová, Reitmayerová, 2006, str. 14). Mimo příčin vzniku syndromu vyhoření je dobré se zaměřit také na jeho protipóly, které představují jakousi obranou bariéru. Patří mezi ně zejména pozitivní, vrcholové zážitky, které jedince uspokojují. Například

seberealizace, sebeaktualizace, nebo dělá-li jedinec to, co je jeho snem a co ho naplňuje. Protipólem syndromu vyhoření je také spokojenost ať již se sebou samým, svým životem, se světem, či v oblasti pracovní. Neméně důležitým protipólem je dobré duševní zdraví, zahrnující především „well-being“ neboli osobní pohodu (Křivohlavý, 2012, str. 74–76).



## 5 Zvládání psychické zátěže

Stres, psychická zátěž, pracovní vytížení, nedostatek času na sebe, na rodinu či blízké, jsou jen některé z mnoha znaků charakterizujících současnou uspěchanou dobu. Tyto skutečnosti se pomalu ale jistě stávají nedílnou součástí našeho života. Pro dnešní dobu je typická zejména pracovní vytíženost často realizovaná na úkor sebe sama a svých nejbližších. Mnohdy zasahuje do oblasti osobního života, která by měla být od té pracovní oddělená, neboť každý člověk musí odpočívat, aby mohl nabrat sílu a energii na další výzvy a překážky, které se v jeho životě budou nadále v hojně míře objevovat. Lidé nejsou stroje. Nemají stále stejný dostatek fyzických sil a uvědomují si dění a věci kolem sebe. Bývají také vyčerpaní, unavení, nemocní a jistě na takové situace mají právo. A právě uvědomění si svých možností a hranic je nezbytné pro to, aby člověk mohl dál pokračovat. Každá profese je pro své pracovníky svým způsobem náročná, ať již jde o často požadovanou časovou flexibilitu, množství času stráveného v práci nebo velké množství pracovních úkolů, které musí pracovníci plnit. V profesi sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR jsou pracovními nástroji sami sociální pracovníci. A aby tito mohli všem pracovním závazkům dostát, musí také myslet sami na sebe. Proto se v této poslední kapitole zaměříme na metody a způsoby zvládání a vyrovnávání se s psychickou zátěží u sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR.

Při zvládání stresu, náročných situací a psychické zátěže hraje velkou roli osobnost jedince, kterého se situace bezprostředně týká. Záleží také na jeho schopnostech, dovednostech a zkušenostech. V souvislosti se zvládáním zátěže je zmiňována *resilience*, neboli nezdolnost, houževnatost, nezlomnost a schopnost vyrovnat se s překážkami a nesnázemi. Jde o vnitřní sílu jedince, který odolává negativním a narušujícím vlivům, nevzdává se a pokračuje dál. Jedinci žijící v soudržné a pevné společnosti, kteří mají utvořené stabilní sociální vztahy s rodinou, přáteli či blízkými, dokáží lépe vzdorovat životním potížím. Mluvíme zde o nezdolnosti v pojetí *koherence*, soudržnosti, pospolitosti, skloubenosti jedince, neboli o jeho pevném charakteru (Wedlichová in Machová, Kubátová, 2009, str. 133). Antonovsky definoval koherenci třemi charakteristikami: *srozumitelnost*, čili chápání světa a věcí kolem sebe, *smysluplnost* a zaměření jedince k jeho životnímu cíli a *zvládnutelnost* zahrnující možnosti, které má jedinec k dispozici (Křivohlavý, 2001, str. 73–74). Lidé s vyššími hodnotami osobní tvrdosti, kteří se problémům nevyhýbají, ale spíše používají účinnější

a aktivnější způsoby řešení problémů, bývají tělesně i psychicky odolnější těžkým stresovým situacím. Dokáží se o sebe lépe postarat a bývají zdravější. V tomto případě mluvíme o nezdolnosti v pojetí *hardiness*, tedy osobní tvrdosti. Mezi další osobnostní charakteristiky ovlivňující zvládání životních těžkostí a psychické zátěže patří vnímaná osobní zdatnost *self-efficacy*, optimismus nebo pesimismus jedince, smysluplnost a naplněnost života, kladné sebehodnocení, sebedůvěra, svědomitost, naučené zdroje síly, negativní efektivita a v neposlední řadě také odlišné typy osobnosti či osobnost lidí s vyšší a nižší mírou zdraví (Wedlichová in Machová, Kubátová, 2009, str. 133–136).

Schopnost odolávat psychické zátěži bez výraznějšího narušení psychofyziologické rovnováhy a vážnějších důsledků, je označována jako frustrační tolerance. Jedná se práh únosnosti závislý na mnoha faktorech, mezi které mimo jiné patří dědičnost, handicap, nemoc, vyčerpání, věk, mentální úroveň, individuální zkušenosti, životospráva a také výchova. K vyrovnávání, zvládání nebo alespoň zmírnění zátěžové situace slouží *coping*, neboli vědomá volba určité strategie zvládání závislá na posouzení vlastních možností (Vágnerová, 2004, str. 16–17). Strategie zvládání zaměřené na řešení problému zahrnují vlastní aktivitu a snahu řešit danou situaci. Ke zmírnění negativních prožitků a regulaci emocionálního stavu slouží strategie zvládání zaměřené na vyrovnávání se s emocemi. Jde o odstranění či zmírnění zdrojů strachu a obav (Křivohlavý, 2001, str. 86). Tyto strategie samy o sobě nevedou k vyřešení problému, ale pomáhají zamezit rozvoji negativních emocí, které by bránily v provedení kroků k vyřešení problémů. Bývají také používány v situacích, kdy je problém neovlivnitelný (Wedlichová in Machová, Kubátová, 2009, str. 137). Problematikou upevňování duševního zdraví a zvyšování odolnosti člověka se zabývá psychohygiena neboli duševní hygiena. Psychohygiena je zaměřena nejen na předcházení nepříznivým vlivům, ale pokud již tyto nastanou, učí člověka jak je nejlépe zvládat. „*Duševní hygienou rozumíme systém vědecky propracovaných pravidel a rad sloužících k udržení, prohloubení nebo znovuzískání duševního zdraví, duševní rovnováhy*“ (Míček, 1984, str. 9). Hlavní přínos duševní hygieny spočívá v celkové vyrovnanosti a spokojenosti jedince a prevenci psychických a somatických nemocí. Umožňuje bezporuchové fungování člověka v rámci jeho soukromého, veřejného a společenského života (Nakonečný, 2013, str. 221).

## 5.1 Techniky a strategie zvládání psychické zátěže

V dnešní hektické době je důležité mít také možnost si od práce odpočinout, vypnout od pracovních a životních záležitostí a načerpat novou energii potřebnou pro další pokračování, pro další výzvy nebo překážky. Způsobů zvládání psychické zátěže je několik a troufám si říci, že snad každý má svůj více či méně osvědčený způsob, jakým se s nimi vypořádává. Někdo na zvládání psychické zátěže potřebuje vyvinout tělesnou aktivitu, stres „vyplaví“ při cvičení a pohybové aktivitě. Jiný vplouvá do tajů meditace a relaxace a další může hledat oporu v náboženské víře. Následující podkapitola tak zahrne několik důležitých a nejčastějších způsobů zvládání psychické zátěže zahrnující jak životosprávu, odpočinek a spánek, tak i pohybové aktivity a relaxační metody.

### 5.1.1 Životospráva

„*Vliv stravy na zdraví (psychické i fyzické) i na výkonnost je známý a známý je i její vliv na odolnost člověka vůči stresu*“ (Drotárová, 2003, str. 23). Mnoho lidí, kteří se ocitnou ve stresu, sáhnou po prostředcích, které jim sice mohou poskytnout krátkodobé povzbuzení, ale ve výsledku působí spíše opačným efektem, neboť po krátkodobém uspokojení a povzbuzení stres ještě více prohlubují a navíc škodí zdraví. Takovými prostředky bývá tabák, alkohol a vysokoenergetické potraviny jakými jsou například energetické drinky a čokoláda. Strava člověka by měla být vyvážená a zahrnovat optimální poměr vitamínů, tuků, cukrů, bílkovin, vlákniny a stopových prvků. *Tuky* jsou nezbytným zdrojem i zásobou energie. Přemíra tuků vede k nadváze a vzniku řady kardiovaskulárních nemocí. Způsobuje také vyšší unavitelnost a nižší psychickou odolnost. Krátkodobým zdrojem energie je *cukr*, který je nezbytný pro činnost nervové soustavy. Jeho dlouhodobý nadbytek však vede ke snížení výkonnosti a imunity, snížení odolnosti vůči stresu, útlumu organismu. Nedostatek cukru se projevuje bolestmi hlavy. Pro lidský organismus jsou nezbytné *bílkoviny*, které představují základní stavební složku tělesných buněk. Zdrojem jsou zejména obiloviny a luštěniny, masné a mléčné výrobky. Nadbytek bílkovin zatěžuje játra a ledviny, člověk se cítí malátný a nevykonný. Pro dobrou funkci trávení jsou nezbytné *vlákniny*, které najdeme v zelenině a ovoci, obilovinách, luštěninách, oříšcích apod. Dostatek vlákniny je považován za prevenci vzniku rakoviny tlustého střeva. *Vitamíny* zajišťují celou řadu tělesných procesů, s jejichž pomocí tělo získává energii z tuků, bílkovin

a sacharidů. V souvislosti s působením stresu jsou nejčastěji zmiňovány vitamíny B a C. Jejich nedostatek vede k únavě, podrážděnosti, úzkostným stavům, bolestem hlavy, nespavosti, depresím, zmatenosti, poruchám koncentrace a paměti, snížené imunitě a mnoha dalším projevům. Běžně užívanou potravinou je *sůl*, která je pro lidský organismus nezbytná. Nadbytek soli však vede ke zvýšení krevního tlaku a psychickému napětí. Řada lidí si nedovede představit den bez kávy, která je zdrojem *kofeinu*. Při psychické zátěži či únavě uváděli i sociální pracovníci zvýšené pití kávy „(...) *možná problémem je častější pití kávy*“ (Respondentka č. 1). Kofein mimo kávy obsahuje také čaj, kakao, nápoje na bázi coly nebo čokoláda. „*No, když jsem ve stresu, tak určitě pomůže čokoláda (...)*“ (Respondentka č. 3). Kofein povzbuzuje centrální nervovou soustavu, člověk se cítí více bdělý a svěží. Nadměrné množství kofeinu způsobuje naopak nervozitu, podrážděnost, úzkostné stavy, nespavost a bolesti hlavy. *Alkohol* patří v dnešní době mezi hojně užívaný společenský přípravek. Jeho účinky jsou odvozeny od užitého množství a pravidelnosti užívání. Účinky na psychiku člověka jsou individuální. Užíváním alkoholu dochází k odbourání psychických zábran, což v souvislosti s uvolňováním nadměrné psychické zátěže zmínily samy sociální pracovníce. „*Asi někdy alkohol*“ (Respondentka č. 6). Nadměrné a dlouhodobé užívání alkoholu vede k závislosti, depresím, sociálním konfliktům a ovlivňování úsudku. Nejčastějšími chybami při stravování, které také souvisí s pracovním vyčerpáním, patří rychlost jídla. Jíme příliš rychle a hltavě, nevěnujeme jídlu pozornost, mnohdy jíme při práci, nebo si jídlo kupujeme narychlo na ulici do ruky. Problémem je také nedostatečný příjem tekutin (Drotárová, 2003, str. 32–33).

### **5.1.2 Odpočinek a spánek**

Dostatečný odpočinek a spánek jsou nezbytné jak pro regeneraci organismu, tak i pro odbourávání následků stresu. Odpočinek může být aktivní, zahrnující změnu činnosti či pohybovou aktivitu, nebo pasivní, kde jde naopak o snížení aktivity nebo spánek. U sedavého zaměstnání (jaké mají i sociální pracovníci na Úřadu práce ČR) je potřeba zařadit pohyb, projít a protáhnout se, zejména vezmeme-li v úvahu dlouhodobé setrvávání v často nevhodných polohách sedu. O vhodné pracovní prostředí zahrnující vhodné ergonomické židle a organizaci pracovního místa pro dlouhodobé zdravé sezení by se měl postarat zaměstnavatel. Při práci na počítačích jsou namáhány nejen záda, ale i oči sociálního pracovníka. Pro odpočinek očí od monitorů je vhodné zrak zaměřit do

dálky, například ven z okna do zeleně. Důležité je také efektivní organizace pracovní doby se zařazením aktivního odpočinku. Například Mgr. Jana Šopíková, Ph.D., z Centra sportovních aktivit VUT v Brně zmiňuje zařazení tzv. kompenzačních dvouminutovek každou půlhodinu v rámci pracovní doby, které zahrnují cviky na protažení a procvičení celého těla. Součástí jsou dvouminutovky stimulační, aktivizující a relaxační se zaměřením na oči, krční páteř, dech, hrudní páteř, ramena, kyčle a kolena, hlezenní klouby, lýtkové a bérkové svaly, pánev a bederní páteř, prsty, paže a předloktí, pánevní dno, hýždě a chodidla. Jejich výhodou je zejména časová nenáročnost, prevence poruch pohybového systému, stimulace mozkové aktivity, minimální narušení myšlenkového toku vykonávané činnosti a osvojení si pozitivního návyku (OSSOO, NOS 1/2017). Význam pro regeneraci má také krátkodobý spánek v řádu patnácti až dvaceti minut v průběhu dne, po němž dochází ke zvýšení výkonnosti a snížení stresu a napětí. Pracovní podmínky však většině lidí tento odpočinek v práci neumožňují, což je na škodu také zaměstnavatelům, kteří se tak připravují o odpočinitější a výkonnější sociální pracovníky. Dostatečný spánek představuje přirozený způsob odbourávání stresu. Pokud není spánek kvalitní a dostatečně dlouhý, stává se sám pro člověka stresujícím faktorem. Spolupodílí se na vzniku depresí a snižuje odolnost vůči zátěži (Drotárová, 2003, str. 33). „*Nejlepší je spánek a jídlo*“ (Respondentka č. 4).

### **5.1.3 Pohybová aktivita**

Pravidelné cvičení má pozitivní vliv na psychiku člověka. Běhání, cvičení, nebo jen procházka přírodou dokáže člověka nabít energií a zároveň přerušit tok myšlenek na pracovní shon. Dochází k odreagování emocí, posílení sebehodnocení, navození pocitu pohody a vyrovnanosti, snížení úzkosti, deprese a také svalového napětí (Drotárová, 2003, str. 45–46). Po celodenním pracovním shonu se mnozí cítí unavení, bez dalších sil na cvičení nebo jinou fyzickou aktivitu. I v těchto případech je dobré se přemoci a věnovat aktivnímu pohybu alespoň půlhodinu. Vyplavené endorfíny při aktivním pohybu pozvednou náladu i mysl a dodají pocit radosti. Profese sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR je profesí náročnou na energii, zahrnující každodenní kontakt s klienty, velké množství práce, stres a vypětí. Je to práce, která může energii sociálním pracovníkům dodávat, stejně jako jim ji brát. Jelikož je náplní práce sociálních pracovníků také provádění sociálních šetření, nelze říci, že by jejich pracovní činnost probíhala pouze při sezení v kanceláři a neměli tak dostatek pohybu. Míra, četnost

a také potřeba aktivního pohybu je ryze individuální a záleží na každém z nich, zda je v rámci své pracovní činnosti pro ně dostačující pro udržení dobrého tělesného i duševního zdraví, nebo ne. Velmi častou odpovědí v souvislosti se zvládáním psychické zátěže byly právě pohybové aktivity. „*Tak asi sport (...)*“ (Respondentka č. 5). „*No, hodně pohybu (...)*“ (Respondentka č. 8). „*Tak u nás se třeba sbalíme, jedeme na kola, celá rodina nebo jen my s manželem, prostě vyčistit si hlavu*“ (Respondentka č. 2). Zároveň je nutné umět s energií svého těla hospodařit, tak aby měl sociální pracovník z čeho dávat a aby práce pro něj byla radostí a ne břemenem (Kopřiva, 1997, str. 94). Proto je důležité nalézt takovou pohybovou aktivitu, která pro nás bude příjemná a ke které se budeme rádi vracet. Pro uvolnění stresu nemusíme trávit hodiny denně v tělocvičně, nebo být vrcholovými sportovci. Do začátku postačí malé aktivity v průběhu dne, jako například jít na procházku, jít do obchodu pěšky nebo jet na kole, nejezdit výtahem, parkovat auto na vzdálenějším místě a zbytek cesty dojít pěšky, nebo zapojit do cvičení děti, partnera a rodinu. Velmi účinné jsou také rytmické aktivity, jako je tanec, běh, plavání, cyklistika, tai chi a aerobik. Zároveň je důležité při pohybových aktivitách věnovat pozornost svému tělu. Zaměřit se na pohyby svého těla, rytmus dýchání nebo jen vnímat jak se vzduch a sluneční paprsky dotýkají naší kůže. I tyto maličkosti nám totiž pomáhají oprostít se od negativních myšlenek (Robinson, Smith, Segal, 2017).

#### **5.1.4 Sociální opora**

„*Sociální oporou (...) se rozumí pomoc, která je poskytována druhými lidmi člověku, který se nachází v zátěžové situaci*“ (Křivohlavý, 2001, str. 94). Podstata sociální opory je ve vědomí člověka, že existují lidé, kteří jsou nám v případě potřeby k dispozici a ochotni nám pomoci. Sociální opora je tak odrazem sociálních vztahů ve společnosti, do které konkrétní jedinec patří (Levická, 2004, str. 109–110). Rozsah pojetí sociální opory je od mikroúrovně zahrnující nejbližší okruh člověka, tedy jeho rodinu a nejbližší přátele. Mezoúroveň již zahrnuje sociální skupinu lidí, kteří se snaží pomoci jednomu ze svých členů, tedy například spolupracovníci. Makroúroveň sociální opory zahrnuje celospolečenskou formu pomoci potřebným, například sociální podporu. Druhy poskytované sociální opory rozlišuje Křivohlavý (2001) čtyři. *Emocionální opora* zahrnuje empatii a náklonnost. Při poskytování *hodnotící opory*, projevujeme úctu, povzbuzení a respekt. Rady, informace a zkušenosti předáme v rámci *informační*

*opory* a materiální, hmotnou pomoc prostřednictvím *opory instrumentální* (Křivohlavý, 2001, str. 95–98). Při poskytování sociální opory je důležité, aby odpovídala potřebám příjemce, tedy člověku, který je v těžké situaci a potřebuje pomocnou ruku. Sociální opora má protektivní vliv na psychickou pohodu, zdraví a vyrovnávání se se zátěží. Zdrojem sociální opory v profesi sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR jsou především spolupracovníci, kolegové, kteří si poskytují rady, pomoc a oporu při řešení často náročných a zátěžových problémů. Roli zde hraje také anticipovaná sociální opora. Jde o přesvědčení, že jsou zde blízké osoby, kolegové, kteří jsou připraveni pomoci, pokud bude potřeba. V této fázi můžeme také hovořit o pomoci napříč jednotlivými hierarchiemi, kdy sociální pracovníci buď vnímají, nebo nevnímají možnou pomoc a oporu u svých nadřízených a vedoucích. Získanou sociální oporou je pak reálná zkušenost, které se pracovníci v určité situaci dostala. „*Myslím si, že na našem oddělení tohle funguje dobře. Vzájemně si pomůžeme i poradíme, je tam ta opora, když si nevíte rady*“ (Respondentka č. 3).

### **5.1.5 Náboženská víra**

Základním náboženským přístupem ke zvládnutí stresu je jeho víra a touha po transcendentnu. Vliv víry je možné spatřit ve vidění světa v širších a hlubších souvislostech, v nalezené smysluplnosti v utrpení, očekávání pozitivního výsledku krizové situace a spoléhání se na vyšší moc. Při řešení náročných životních situací existují tři cesty: *odevzdání se* do vyšší moci, kdy je odpovědnost ponechána na Bohu, stejně jako při *sebeřizení* s využitím svobody a daných možností, a také *spolupráce* člověka s Bohem, kdy odpovědnost nese Bůh i člověk (Pargament 1988, 1997 in Křivohlavý, 2001, str. 91). Pro věřícího může představovat vědomí společenství s Bohem sílu a ochranu před frustracemi z neuspokojení jeho potřeb a životních těžkostí. Mezi pozitiva, která náboženství věřícímu přináší, patří odpovědi na existenciální otázky a potřebu transcendence, kritéria výběru morálních hodnot a zaměření úsilí člověka v souladu s konkrétními hodnotami, bezpečnost a důvěra v oblasti zachování života a vlastní identity, nalezení sebe sama, sebeidentifikace a identifikace se skupinou a také autopsychoterapie s možností odstraňování zdrojů neurotického napětí a rozpoznání podstatného od nedůležitého (Drotárová, 2003, str. 72–73).

### 5.1.6 Relaxace

„Relaxace spolu se správným dýcháním patří k nejúčinnějším způsobům neutralizace negativních účinků stresu“ (Drotárová, 2003, str. 78). Při relaxaci dochází k hlubokému uvolnění, snížení emočního napětí a odstraňování svalového a nervového napětí. Cílem je tak obnovení rovnováhy a pohody. Prostřednictvím relaxace dochází ke zlepšení paměti a soustředěnosti, ke zvyšování sebedůvěry, vlastního sebepoznání a sebereflexi, což se bezpochyby podílí na celkovém osobnostním růstu (Mrázová in Machová, Kubátová, 2009, str. 142–143). Relaxace je zaměřena na tělo i duši, přičemž tělesná relaxace zahrnuje zejména lehké protahovací cvičení, kterým se uvolňují namáhané svaly i klouby a podpoří se tok lymfy. Duševní nebo také mentální relaxace zahrnuje uvolňování mysli, vyčištění hlavy a naplnění optimismem a novou energií. Dochází tak ke zklidnění a odpoutání se od každodenních všedností a starostí. „Po delším úředním dnu jsem unavená, jsem vyčerpaná, ale potom využívám různé způsoby relaxace“ (Respondentka č. 1).

#### Relaxace na bázi svalového uvolnění

Existují různé druhy relaxace. Svalového uvolnění dosáhneme prostřednictvím *masáží* založených na působení tlaku různé intenzity na kůži, podkožní tuk, povrchové svalstvo a vazivo kloubů. Masáže jsou dnes hojně využívané právě k odstranění ztuhlosti pohybové soustavy a fyzické a psychické únavy. Tlak prsty na konkrétní plošky těla – body je součástí *akupresury*, kdy jde především o reflexní propojení těchto bodů s částmi těla nebo jeho funkcemi. Účelem je zmírnění bolestí a únavy a zmírnění následků stresu. Působí též jako podpůrná léčba psychosomatických onemocnění. Reflexními body na chodidlech člověka se zabývá *reflexologie*, která vychází z předpokladu, že životní energie prochází tělem skrze kanálky, které se mohou zablokovat. Úkolem terapeutů je pak působením na tyto reflexní body na chodidlech bloky odstranit. Reflexologie přispívá zejména ke zmírnění potíží, na nichž se podílel stres (Drotárová, 2003, str. 98–109).

#### Dechová cvičení

Dechová cvičení patří mezi nejrychlejší a nejjednodušší způsob, jak snížit stres a jeho negativní důsledky. Je-li člověk ve stresu, dýchání se zrychluje a dochází k narušení rytmu dechu. V rámci dechových cvičení se člověk naučí využívat celou kapacitu plic. Dochází k navození uklidňujících účinků, zlepšuje se koncentrace



a osvojení uvědomělého a hlubšího dýchání (Drotárová, 2003, str. 109). Nejznámější je pak dechové cvičení vycházející z jógy, jehož součástí je nácvik bráničního, hrudního a podklíčkového dechu. Jde o tzv. jógový dech, který lze realizovat jak v poloze v lehu, tak i při chůzi. Dechová cvičení pomáhají vyrovnávat extrémní emoční výkyvy a působí proti strachu a úzkosti (Mrázová in Machová, Kubátová, 2009, str. 144).

## **Jóga**

Mezi nejstarší, nejznámější a nejvýznamnější relaxační metodu patří jóga, která vychází z indických tradic hinduismu. Jejím základem je sled holistických postupů péče o duševní a tělesné zdraví spojených s duchovní podstatou. V překladu znamená slovo „jóga“ spojení, jednotu či sjednocení s univerzální energií. Dle jógy je příčinou vzniku nemoci znečištění organismu, a to jak na úrovni těla prostřednictvím stravy či vzduchu, tak i psychiky, například negativními myšlenkami. Dochází tak ke snížení průchodnosti nádjí, neboli drah v těle člověka. Prostředky pro očistu nádjí jsou polohové tělesné cvičení, regulace dýchání, úprava životosprávy a výživy a zvláštní techniky na pročištění tělesných dutin. Důraz je také kladen na posílení vnitřního klidu prostřednictvím relaxace, koncentrace a meditace (Drotárová, 2003, str. 84–85).

## **Relaxačně koncentrační metody**

Mezi nejznámější relaxační metody patří *Jacobsonova progresivní relaxace*, založená na uvolňování kosterního svalstva a schopnosti uvědomění a rozlišení jemné intenzity svalového napětí. Psychické vzrušení vyvolává napětí kosterního svalstva, které zpětně zvyšuje emoční napětí. Metoda vychází z konceptu efektivního odpočinku (Drotárová, 2003, str. 114–115). Zahrnuje postupné napínání a uvolňování různých svalových skupin od rukou, nohou, trupu, očí, svalů obličeje, řečových svalů až po relaxaci duševních činností s imaginací a relaxaci psychickou zahrnující imaginární řeč (Mrázová in Machová, Kubátová, 2009, str. 147). Za nejúspěšnější a nerozšířenější relaxační autoregulační metodu je považován *Schultzův autogenní trénink*, založený na „nácviku navození pocitů tíhy a tepla, uvolnění svalstva, ovládnutí dechu a sledování srdečního rytmu“ (Mrázová in Machová, Kubátová, 2009, str. 146). Autogenní trénink přispívá k celkovému zklidnění a vyrovnání fyziologické činnosti organismu, kterého dosahuje pomocí autosugesce, sebeovlivňováním myšlenkami a představami (Drotárová, 2003, str. 131). Do skupiny koncentračních relaxací patří také *meditace*, která představuje stav mysli, hluboké koncentrace a relaxace. Při meditaci jde o pasivitu

vědomého já, kdy se mysl jedince zaměří na konkrétní oblast, a komunikace s okolím je snížena či dokonce přerušena. Mnohdy bývá meditace spojována s transcendentnem (Drotárová, 2003, str. 152–153). Křivohlavý (2001, str. 89) také uvádí meditaci směřovanou na problémy, jejíž podstatou je soustředění se na problémy s cílem myslet bez hodnocení, získat odstup a nadhled nad situací.

### **Relaxačně imaginativní metody**

Relaxačně imaginativní metody vycházejí z představivosti, především z té pozitivně působící, která podporuje sebevědomí. Jde o jakési vytvoření žádaných situací v mysli člověka, které chce, aby se přihodily. Stálým opakováním těchto představ dochází k očekávání, že k nim skutečně dojde. Poté člověk začne jednat v souladu s očekávaným výsledkem, čímž jej ve skutečnosti pomůže uskutečnit (Drotárová, 2003, str. 180–181). Někteří autoři naopak doporučují myslet na situace těžké a negativní se zaměřením na jejich zvládnutí (Křivohlavý, 2001, str. 90). Imaginativní metody zahrnují také například tvůrčí představivost, neboli kreativní vizualizaci, kterou běžně používáme, aniž bychom si to významně uvědomovali. „*Třeba mě posiluje, když se na něco ten den můžu těšit, třeba jen na maličkost (...). To pak jde líp i v práci*“ (Respondentka č. 3). Shakti Gawainová založila techniku užití imaginace na principu úzkého spojení těla a mysli, pro jejíž účinnost je nutné vytvořit si realistický cíl, na jehož základě si vytvoříme jasný mentální obraz, který budeme opakovat kdykoliv si vzpomeneme. Prostřednictvím soustředění na žádaný cíl se nám dostává afirmace neboli potvrzení, že cíl existuje. Jde o upevnění našich představ (Drotárová, 2003, str. 182–184). Mezi autoregulační metody založené na imaginaci a relaxaci patří i Silvova metoda ovládnutí vědomí. Jde o aktivní meditaci, prostřednictvím které dochází k vědomému usměrňování hlubších hladin vědomí. Pozitivem této metody je uvědomění si významu víry v úspěch při vlastní činnosti, sílu autosugesce a celkového uvolnění, či nutnost hlubšího sebepoznání (Drotárová, 2003, str. 190–203).

### **Biofeedback**

„*Člověk může vědomě ovládat jakýkoli fyziologický proces, který se dá sledovat a zobrazit*“ (Drotárová, 2003, str. 219). Na základě tohoto objevu je založená metoda biologické zpětné vazby – *biofeedback*, která se používá pro posílení aktivace nervové soustavy, zvýšení pozornosti, sebeovládání, soustředění a naopak pro zklidnění hyperaktivity a impulzivity (Mrázová in Machová, Kubátová, 2009, str. 148). Metoda

zahrnuje měření osobních fyziologických veličin jako je tlak, tep, teplota, krevní tlak, pocení a svalové napětí pomocí přístrojů jako je elektroencefalogram (EEG), který monitoruje aktivitu mozku při bdění, spánku, pohybu a dalších fyzických a psychických stavech. Elektrická aktivita mozku je v tomto případě snímána elektrodou, předávána počítači, který následně provádí zpětnou vazbu. Činnost mozkových vln vidí klient na obrazovce v podobě hry, kterou ovládá jen myšlenkou. S touhou člověka po úspěchu ve hře stoupá i jeho soustředěnost (Mrázová in Machová, Kubátová, 2009, str. 148). Pro měření svalového napětí se používá elektromyogram (EMG) a pro snímání teploty kůže se na prsty rukou či nohou instaluje termistor – snímač teploty. Metoda biofeedbacku je účinná při snižování stresového stavu a intenzity bolesti. Vhodná je také při obtížích s usínáním a pro odstraňování poruch spánku. Mimo to může její používání sloužit jako výcvik ovládání fyziologických činností, pro přípravu na zvládání těžkých životních situací (Křivohlavý, 2001, str. 88–89).

### **Další přístupy k relaxaci**

Mezi relaxace dostupné jak doma, tak i na pracovišti patří *aromaterapie*, která využívá vonných látek pro posílení tělesného a duševního zdraví. Dochází tak k celkovému zklidnění a navození pocitu pohody. Výrazně ovlivňuje emoční naladění, mimo jiné pomáhá při depresích, úzkostných stavech, neurózách, hněvu či strachu. Vonné látky jsou nejčastěji ve formě koncentrovaných vonných olejů z aromatických rostlin a působí nejen prostřednictvím čichu, ale pronikají také i pod kůži. Aromaterapii je možné používat prostřednictvím aromalampy, aromakoupele a aromamasáže. Další relaxační metoda, které může být používána i v pracovním prostředí je *relaxace pomocí hudby*. O tom, že hudba má vliv na psychiku není třeba dlouze pojednávat. Pomalá hudba navozuje uklidnění, rychlá hudba pomáhá potlačit únavu, rytmická hudba je povzbuzující. Pro pocit navozující spojení s něčím nad námi jsou využívány chorály a spirituály. Toto rozlišení není samozřejmě jednotné a neplatí všeobecně na každého člověka. Záleží na tom, jakou hudbu člověk preferuje. Obdobnou technikou založenou na hudbě ve spojení s pohybem je *relaxační tanec*, který má energetizační účinky a osvěžuje jak tělesnou tak i psychickou stránku člověka (Drotárová, 2003, str. 224–235).

### **Bleskové relaxace**

Je-li na provádění relaxačních cvičení málo času, což je v dnešní uspěchané společnosti běžnou situací, přicházejí na řadu krátké, bleskové relaxace v trvání 3–5

minut. Jedná se zejména o protažení, uvolnění, protřepávání částí těla či znehybnění (Mrázová in Machová, Kubátová, 2009, str. 148). Pro akutní stres je namísto *relaxace úsměvem*, která vychází z představy jednoty těla, mysli, formy a obsahu. Pokud je mysl stresována, projevuje se to také tělesnými změnami. Zároveň dochází ke změnám krevního tlaku a tepu a stresované tělo zpětně působí na mysl. Při této metodě jde o úsměv vyjadřující subjektivní, vnitřní pohodu a vyrovnanost. Při sedavém zaměstnání je přínosem *rychlá povzbuzující masáž* zatížených a namáhaných částí těla, kterou může poskytnout například kolega v práci. Provádí se bez použití masážních prostředků a přináší krátkodobé uvolnění, osvěžení a povzbuzení. V dnešní době mnoho lidí pracuje v práci s počítačem, jehož dlouhodobým používáním jsou namáhány oči. *Proti únavě očí* je vhodné přiložit na víčka teplé ruce, které jsme předtím třeli o sebe. Dochází tak k prohrátí očí a uvolnění se postupně šíří po celém obličeji (Drotárová, 2003, str. 237–241). Křivohlavý zmiňuje, že krátkodobé relaxace mohou mít podobu zdravého dýchání, protáhnutí, změny druhu činnosti, vůně, chuťového zážitku, zadívání se například na obraz či dílo, které nás zajímá, opakování básní a veršů, luštění křížovky, hry a především humoru a smíchu (Křivohlavý, 2012, str. 162–166).

Relaxačních technik a způsobů jejich realizace je mnoho. Každý preferuje jiný způsob odreagování. „*Relaxace, vana, procházka, hudba, příroda*“ (Respondentka č. 9). „*(...) psi, relaxace*“ (Respondentka č. 7). „*(...) čtení knížek, pobyt s rodinou, s dětma*“ (Respondentka č. 5). Zároveň to, co na jednoho člověka může působit uklidňujícím dojmem, jiného může povzbuzovat k aktivitě. Někdo relaxuje například nejraději sám s knihou v ruce, nebo při sledování oblíbeného pořadu či filmu. Jiný relaxuje procházkou v přírodě či ve společnosti druhých lidí. Obecně je známo, že má-li někdo své koníčky, odreagovává se nejlépe právě u nich. Ať již jde o kutilství, ruční práce, vaření nebo fyzickou činnost na zahradě, myšlenkami se člověk odpoutá od každodenních všedností a problémů a přívaly spokojenosti a štěstí zaplavují mysl člověka. Pocit uspokojení z vlastních výrobků a realizací se pak ještě zdvojnásobuje. „*Já ráda tvořím věci rukama, třeba různé dekorace. Pro mě je taky relax na zahradě, když vypnu a třeba se úplně fyzicky vyčerpám, ale cítím takovou tu spokojenost, vyrovnanost*“ (Respondentka č. 3). Způsobů, jak se s psychickou zátěží vyrovnávat a jak zvládat vysoké pracovní vytížení je mnoho. Neméně důležitá je však také četnost jejich realizace, tedy jak často si člověk najde chvíli pro sebe, pro svůj relax a odpočinek, aby nabral nové síly. „*Snažím se každý den (...) abych se aspoň prošla na*

*čerstvém vzduchu, než usnu“* (Respondentka č. 9). Ne každý den to však lze skloubit s dalšími povinnostmi, jako například rodina a děti, zejména vezmeme-li v úvahu, že většina sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR jsou ženy. *„No, moc často ne, protože když přijdu z práce, tak zase zajišťuju rodinu nebo další studium“* (Respondentka č. 5).

### **5.1.7 Psychoterapie**

Pokud se člověk dlouhodobě potýká s únavou, bezmocí, nespokojeností, psychickou zátěží nebo prochází-li člověk krizovými životními změnami či dalšími problémy, je na místě možnost využití psychoterapie. Psychoterapie probíhá mezi kvalifikovaným odborníkem – psychoterapeutem a klientem. Nakonečný (2013) uvádí, že *„v užším smyslu psychoterapie znamená záměrné a cílevědomé terapeutovo působení“* (Nakonečný, 2013, str. 46). Psychoterapie používá psychologické prostředky zahrnující verbální či neverbální podněty, stimulaci emocí, různé mechanismy učení, skupinové interakce a další způsoby vedoucí ke zmírnění nebo odstranění příčin problémů. Vlivem psychoterapie dochází ke změnám celkového postoje k sobě i k okolnímu světu, rozumového hodnocení a v oblasti emočního prožívání. Psychoterapie pomáhá člověku nalézt vlastní cestu z problémů a potíží, získat kontrolu nad svým chováním, posílit autonomii nebo zlepšit vztahy v rodině či v okolí (Vágnerová, 2004, str. 26).

### **5.1.8 Supervize**

Rozvíjení profesních dovedností, posilování pracovních vztahů či společné nacházení řešení problémů je nezbytnou složkou pomáhajících profesí. Mluvíme zde o supervizi, neboli dohledu, dozoru, řízení či kontrole. Supervize má tři funkce: *vzdělávací*, jejímž cílem je rozvoj osobnosti, *podpůrná* zahrnující sdílením pracovní zátěže a předávání odhodlání ke zvládnutí pracovních nároků, a také funkce *řídící*, kam spadá hodnocení pracovního výkonu (Quisová, 2009, str. 64–67). Supervize probíhá nejčastěji prostřednictvím rozhovoru mezi supervizorem, který poskytuje zpětnou vazbu k práci supervidovaného. Jde o vytvoření prostoru pro reflexi vlastní pracovní činnosti s podporou učení a změny. Východiskem supervize je sdílená zkušenost a cílem pak schopnost dělat svou práci co nejlépe. Na začátku každé supervize však musí být zájem samotných sociálních pracovníků o dobrou a kvalitní praxi realizovanou ve své profesi. Jinými slovy zájem o to, dělat svou práci lépe (Havrdová, 2008, str. 40). Úkolem

supervizora v sociální práci je především pomáhat sociálním pracovníkům s problémy s klienty, s problémy ve vztahu k organizaci, ke spolupracovníkům, nebo dalším osobám z jiných organizací, jež se na řešení problémů podílejí. V sociální práci má v supervizi místo i řízení a kontrola, a to především tehdy, je-li supervizorem zaměstnanec organizace (Kopřiva, 1997, str. 139). Je-li supervize dobrá, přináší sociálním pracovníkům možnost vyjasnění samotného poslání dané organizace, slouží ke zvládnutí pocitů viny a bezmoci, učí jak zacházet s vlastními zdroji a slouží k prevenci přepracovanosti a syndromu vyhoření (Úlehla, 1999, str. 118). „*Odborně prováděná, pravidelná supervize je jedním z nejlepších preventivních opatření proti syndromu vyhoření*“ (Jeklová, Reitmayerová, 2006, str. 27). Na Úřadu práce ČR se provádějí pravidelné porady, na kterých jsou probírány jak nové informace či změny, tak i například řešení problémových případů. Pracovníkovi se zde dostává podpory, fungující spolupráce a zpětné vazby napříč jednotlivými úrovněmi hierarchie, která je v této práci nezbytná. „*Na agendě je spolupráce s kolegy velmi dobrá a jsme i rádi, že naši nadřízení nám ve všem vyjdou vstříc a pomáhají nám*“ (Respondentka č. 1).

Každá zátěž, ať již pracovní či psychická, má určitou hranici únosnosti, která je ryze individuální. Co jednomu nevádí, druhý již nemusí zvládat. Nasnadě tak bylo dotázat se i sociálních pracovníků, zda je jejich stávající profese sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR ještě únosná či nikoliv. Některé z odpovědí byly pozitivní. „*Ještě ano, zvládám to zatím dobře*“ (Respondentka č. 3), „*tato práce pro mě ještě únosná je*“ (Respondentka č. 1). Objevily se však také obavy a nejistota v souvislosti se setrváním v této profesi v budoucnosti. „*Myslím si, že ano, ale za pár let nebo měsíců se to může změnit*“ (Respondentka č. 4). „*No, snažím se jí zvládat, ale do důchodu je strašně daleká doba, nevím, jestli se to dá vydržet*“ (Respondentka č. 2). Některé z odpovědí však značily, že míra pracovní a psychické zátěže je již na hranici únosnosti. „*Je to na hraně*“ (Respondentka č. 5). „*Tak v současné době jo, ale už si spoustu věcí hážeš za hlavu (...) aby si to mohla vůbec zvládnout*“ (Respondentka č. 8). „*Já nad tím docela často přemýšlím*“ (Respondentka č. 10).

## Diskuse

Psychická zátěž a nadměrné pracovní vytížení jsou často se vyskytující faktory v mnoha pomáhajících profesích, sociální pracovníky na Úřadu práce ČR nevyjímaje. Cílem diplomové práce bylo analyzovat psychickou zátěž, se kterou se potýkají ve své profesi sociální pracovníci na Úřadu práce ČR. Náhled na samotný výkon této profese včetně již výše zmiňované problematiky psychické zátěže poskytly sociální pracovnice z Úřadu práce ČR s několikaletou praxí, a to již od dvou let výkonu této profese, až po praxi dvacetiletou.

Otázka adekvátní výše ohodnocení a odměňování sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR je v poslední době často zmiňována, zejména pak v souvislosti s náročností této profese, s množstvím práce a také s rizikovostí, kdy jsou sociální pracovníci takzvanými pracovníky v první linii často vystavováni agresivitě ze strany klientů. Na nedostatečném ohodnocení za vykonávanou práci se shodly všechny z dotazovaných sociálních pracovnic, které tak vnímají svou profesi nedoceněnou jak po stránce finanční tak i společenské. Nedostatečné ohodnocení za odváděnou práci a také nízký společenský status této profese se neblahým způsobem může odrážet na vnímání svého postavení ve společnosti a motivaci pro výkon této profese. Motivací zde není prestiž této profese, ale jak uváděla většina z dotazovaných sociálních pracovnic, je to smysluplnost této profese a touha pomáhat lidem, sociální práce s lidmi, být prostředníkem mezi sociálním systémem a možnostmi jak lidem pomoci. Jde především o radost a smysluplnost z vykonané práce, kterou lze řadit do nepeněžní formy odměňování, která je důležitou součástí celkové odměny pracovníka a která se v souhrnu odráží na pracovní spokojenosti (Koubek, 2009, str. 283–284). Naneštěstí se však právě sociální práce s klientem postupně vytrácí, a to na úkor nadměrné administrativy. Více času tak zabírá zpracovávání žádostí a práce s programovými aplikacemi namísto práce s klientem. Nejvíce času však zabírá nadměrné množství klientů připadajících na jednoho sociálního pracovníka. Množství několika set klientů výrazně překračuje optimální množství stanovené dle metodických standardů. Na tom se ostatně shodovaly samy sociální pracovnice. K podobnému výsledku došli autoři Hubíková, Havlíková, Musil a Kubalčíková, ve své práci nazvané, *Pracovní podmínky výkonu sociální práce v rámci agendy příspěvku na péči*. I zde byly počty několika set klientů připadajících na jednoho sociálního pracovníka považovány za jeden

z nejvyšších zdrojů přetížení a celkové zátěže. Navíc v kumulovaných agendách PNP a DOZP byly shodně uváděny problémy zvládat odlišné PC programy a správní řízení (Hubíková, Havlíková et al, 2/2015, str. 10–11). Počty klientů se navíc stále zvyšují, což je jistě odrazem postupně stárnoucí populace, ale také i přibývajících problémů mladší populace, rodin s dětmi nevyjímaje. V budoucnu se tak dá očekávat další nárůst klientů, což není pro sociální pracovníky na Úřadu práce ČR do budoucna příliš optimistické, nerozšíří-li se i jejich řady. Řešení prostřednictvím externích pracovníků pracujících na základě dohody o provedené práci, kteří zajišťují sociální šetření tak může být v jistém smyslu úlevou, avšak vytrácí se osobní kontakt s klientem, chybí tak individuální náhled na situaci člověka, o kterém sociální pracovník vede správní řízení v rámci sociálních dávek, proto, aby mu v jeho tíživé situaci pomohl. Sociální pracovníce se shodovaly na možné úlevě od množství práce, ale zároveň zmiňovaly i negativní stránku vyplývající z chybějícího kontaktu. U sociálních pracovníků se však mohou objevit i pocity degradace vlastní práce na pouhé „úředníky“, na čemž se shodují autoři Hubíková, Havlíková a kolektiv (Hubíková, Havlíková et al, 2/2015, str. 13). Nedomnívám se, že by se tímto způsobem měl do budoucna řešit nedostatečný počet sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR. A to jak smyslu kvalitně odváděné sociální práce, tak i myšleno s ohledem na samotné sociální pracovníky a jejich hodnotu v očích druhých a veřejnosti. Je zde nasnadě se zamyslet nad zvýšením prestiže a motivace pro výkon této profese. Vždyť i tito externí pracovníci vypomáhající se sociálními šetřeními musí splňovat nezbytné vzdělání stanovené zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jsou tedy také sociálními pracovníky, avšak nerozšiřují a neposilují počty kmenových, stálých zaměstnanců.

Nejvýraznějším úskalím či problémem v souvislosti s výkonem této profese vidí shodně sociální pracovníce v proměnlivosti metodických pokynů a nařízení, dle kterých se musí řídit a to tak, aby bylo vše v souladu se zákony. Sociální pracovníce shodně uváděly, že často to, co platí jeden den, druhý den už platit nemusí. Neustálé změny, novinky, se kterými se musí seznamovat za chodu úřadu, zvyšují již tak velké pracovní vytížení a psychickou zátěž s tím spojenou. Navíc zapamatovat si tyto velmi časté změny a naučit se v nich rychle orientovat, co zrovna nyní platí, je velmi obtížné a vyčerpávající a sociální pracovníce nad tím stráví mnoho času, který by mohl být věnován například klientům. Náročnost této profese je sociálními pracovníci hojně zmiňována také v souvislosti se skutečností, že se při své práci setkávají s nemocemi,



utrpením, bolestí a smrtí. Jsou tak téměř každodenně v kontaktu s lidmi v jejich tíživých situacích, s jejich životními útrapami a osudy. Goleman (2000) také uvádí, že jsou-li pracovníci v kontaktu převážně s lidmi v nesnázích, může se dostavit stres z empatie, který nastupuje v situacích, kdy se jich výrazně dotýká utrpení druhých lidí (Goleman, 2000, str. 144). Nezasvěcený člověk by mohl říci, že si to tak nelze brát, je to jenom klient a vy děláte svou práci. Realita je však trochu odlišná, což je patrné i na výpovědích sociálních pracovníků. Ať chcete nebo ne, vzpomínky to ve vás zanechá. Zejména pak, jde-li o děti, mladé lidi, nebo lidi, které jste znali již předtím, než vaši pomoc ještě potřebovali. V této souvislosti vidí většina sociálních pracovníků také motivaci pro výkon této profese. V možnosti takovým lidem pomoci, být alespoň malou součástí v sociálním systému, prostřednictvím kterého se dostane těmto lidem pomoc a podpora jak ze strany blízkých tak i prostřednictvím organizací a institucí. Z toho lze usoudit, že na těchto pozicích pracují lidé empatictí, kterým není lhostejný nepříznivý lidský osud, a svou práci nevykonávají pouze z nutnosti. Nýbrž proto, že v ní vidí smysl. Ostatně smysluplnost práce je jedním z hlavních faktorů motivace, která člověka povzbuzuje k vykonávání určité činnosti. V souhrnu jde o to, „že když vidíme jasný smysl a užitečnost svého konání, děláme, co je třeba dělat, aniž bychom čekali, že nám za to někdo něco dá“ (Kopřiva, 2007, str. 179).

Oblast péče o zdraví zaměstnanců, zahrnující mimo jiné poskytování ochranných pracovních prostředků, zmiňovaly sociální pracovníce jako nedostačující. Ochranné prostředky dle vyjádření sociálních pracovníků sice jsou k dispozici, ale až na výjimky pouze na vyžádání, což je vzhledem k povaze a obsahu této profese, kdy jsou sociální pracovníci běžně v kontaktu s klienty nemocnými či žijícími v hygienicky nevhodném prostředí, nedostačující. Pozitivně však vnímaly očkování zajišťovaná Úřadem práce ČR. Co se týká pracovních prostředků, především pak služebních automobilů, které běžně sociální pracovníci používají proto, aby se dostaly za klienty do všech oblastí své působnosti, jsou zde patrné odchylky ve výpovědích. Při rozhovoru nebylo zjišťováno, zda konkrétní sociální pracovníci pracuje přímo na kontaktním pracovišti, nebo zda pracuje na odloučeném či detašovaném pracovišti, neboť všechny pracovníci vykonávají stejnou práci, ve stejném pracovním zařazení jako sociální pracovníci a využívají stejné pracovní prostředky. Výpovědi sociálních pracovníků jsou tak odlišné s ohledem na snadnou či nesnadnou dostupnost služebních automobilů. Všechny sociální pracovníci si shodně zajišťují služební automobily přes nadřízené. Pro

některé je dostupnost dostačující a nevnímají problémy s využíváním služebních automobilů. Některé z pracovníc však uváděly obtížnou dostupnost služebních automobilů, které jsou standardně pouze na kontaktních pracovištích. Proto, aby je i ony mohly využívat, musí mnohdy komplikovaně skloubit hromadnou dopravu s přivezením a následným odvezením služebních automobilů. Ačkoliv tedy vykonávají sociální pracovníce z různých pracovišť (mějme na mysli kontaktní, odloučená i detašovaná pracoviště) stejnou práci, nemají k tomu zajištěné všechny stejné pracovní podmínky. Zajišťování služebních automobilů takovým způsobem je shodně pro sociální pracovníce zátěží a ztrátou času, nemluvě snad o pocitu méněcennosti na odloučených pracovištích. Zde by stálo za úvahu ulehčit již tak vysoké pracovní vytížení všech sociálních pracovníc a zajistit jim adekvátní prostředky, které jsou nezbytné pro výkon jejich práce. Ostatně na tom se shodovaly i odpovědi dotazovaných respondentek v práci Hubíkové, Havlíkové a kolektivu, ze kterých vyplývá ztížení výkonu zejména terénní práce v důsledku nedostatku služebních aut a ochranných pomůcek, což se podílí na zvýšení pracovní zátěže sociálních pracovníků (Hubíková, Havlíková et al, 2/2015, str. 12). Péče o zaměstnance zahrnuje také další vzdělávání, školení a kurzy zajišťované Úřadem práce ČR, které jsou nezbytné pro splnění rozsahu stanoveného zákonem č. 108/20016 Sb., o sociálních službách. Jak vyplývá z rozhovorů, pro některé sociální pracovníce jsou školení příjemným zpestřením či oživením situací, které mohou běžně použít ve své praxi, pro další jsou však mnohdy neúčelná a neodrážející aktuální potřeby sociálních pracovníků přímo v praxi. I přes širší nabídku kurzů, jsou často školení vnímaná jako opakující se, zejména vezmeme-li v úvahu fakt, že jich v průběhu roku musí sociální pracovníci vykonat několik, aby splnili rozsah stanovený zákonem.

Mezi současné největší problémy související s výkonem této profese patří stále častější agresivita ze strany klientů. Z rozhovorů sociálních pracovníc vyplývá, že ani jedna z nich bohužel neměla to štěstí, že by se s agresivitou nesetkala. Ba naopak. Agresivita slovní, křičení, bouchání do stolů, ale i vyhrožování, které mnohdy končí podáním trestního oznámení, jsou téměř běžná. Sociální pracovníce jsou mnohdy častovány vulgarismy, urážkami a nesmyslnými požadavky. Prožívají při své práci stresující situace, které se mnohdy prolínají i do osobního života. Jak shodně sociální pracovníce uváděly, odnášejí si vzpomínky na takové situace často domů, přemýšlejí nad nimi a nedokáží se odpoutat od náročnosti této práce ani doma mezi svými blízkými. Uvědomují si také výhodu spojených kanceláří, kdy nejsou na pracovišti

samy a mají oporu u svých spolupracovníků. To se také týká provádění sociálních šetření, která mnohdy vykonávají samostatně, ale mají-li podezření na problémového klienta, jdou na sociální šetření ve dvojici. Současné podmínky výkonu práce sociálních pracovníků v souvislosti s bezpečnostními opatřeními pro jejich ochranu a bezpečí právě proti agresivním klientům, jsou sociálními pracovníci vnímána jako nedostačující. Některé sociální pracovníce si neuvědomují, že by na jejich pracovištích byla nějaká bezpečnostní opatření realizována. Mnohdy jednají s klientem bezprostředně, kdy je mezi nimi pouze stůl. Plánovaná opatření Úřadu práce ČR zahrnující mimo jiné bezpečnostní přepážky by sociální pracovníce uvítaly. Současně si však uvědomují, že jsou ohroženy i mimo své pracoviště například na cestě z práce. Způsoby vyrovnávání se s takovými situacemi jsou individuální. Některé sociální pracovníce uváděly, že lze takové situace zvládnout asertivním způsobem, vytěsněním z paměti či pozdějším odreagováním se s přáteli, ale také sdílením negativních zážitků a jejich zlehčováním a ironizováním. Podobně se k tomuto vyjadřuje Wedlichová (2009), která uvádí, že základními způsoby vyrovnávání se s psychickou zátěží je útok nebo útek. Útok však neznamená jen fyzické napadení toho, co člověka ohrožuje, ale patří sem také ironizování nebo agresivní vypořádání s problémem jen v rámci fantazie. Útek představuje uzavření se do sebe, rezignaci a vyhýbání se nepříjemnostem (Wedlichová in Machová, 2009, str. 128). Některé sociální pracovníce však prožívají tyto situace podstatně hůře, kdy se mimo jiné mohou objevit pocity viny a vlastního selhání, že k takové situaci vůbec došlo.

Na denním pořádku v rámci práce sociálního pracovníka je komunikace s klienty, která bývá mnohdy obtížná. Sociální pracovníce musí být schopny komunikovat například se seniory, s klienty zdravotně postiženými či s klienty bez domova a problémovými klienty. Nejčastějším problémem uváděným sociálními pracovníci v souvislosti s komunikací je nepochopení sdělovaným informacím, kdy klienti často nevnímají, co je po nich požadováno, nespolupracují, často lžou, zatajují informace a nedokládají potřebné doklady rozhodné pro dávky. V takových případech je pak snaha sociálního pracovníka pomoci klientovi zbytečná. Nejsou však výjimkou ani manipulace ze strany klienta, který se snaží tak svým chováním obrátit správné řízení ve svůj prospěch. Naproti tomu komunikace jak mezi sociálními pracovníci navzájem, tak i s nadřízenými byla sociálními pracovníci ohodnocena jako dobrá. Dobrý pracovní kolektiv byl hojně zmiňován také jako motivace pro výkon této profese,

kdy dobré pracovní vztahy pomáhají zvládat a vykompenzovat náročnost této profese. Dá se tedy říci, že mezi spolupracovníci funguje a probíhá mezoúroveň sociální opory. Jde především o pomoc a rady zkušenějších spolupracovníků, uklidňování a vyjádření blízkosti a také povzbuzování a posilování kladného sebehodnocení (Křivohlavý, 2001, str. 95–98).

Psychická zátěž se u sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR nejčastěji projevuje zvýšenou únavou a vyčerpáním. Při konfliktních situacích s klienty v pracovním prostředí je nejčastěji zmiňován stres u něhož si sociální pracovníci uvědomují souvislost se zdravím a se vznikem nemocí. Prožívání stresových situací a nadměrná psychická zátěž mají dle výpovědí sociálních pracovníků také vliv na životosprávu. Nadměrné pití kávy, sladké či alkohol bývají používány jako prostředky ke zvládnutí či následnému vyrovnání se se zátěží. Nezřídka je psychická zátěž a nadměrné pracovní vytížení spojováno s narušením pravidelného stravování. Dlouhodobé působení stresových situací, nadměrné psychické zátěže a pracovního vytížení je krůček od syndromu vyhoření, což si uvědomují samy sociální pracovníci, z nichž některé již pocítují určitou míru ohrožení. Působení stresu, únavy a vyčerpání se přenáší i do osobních životů sociálních pracovníků. Negativní prožitky se sociální pracovníci snaží ponechávat pouze v pracovním prostředí, ale z jejich výpovědí je patrné, že ne vždy to jde. Navíc mnohdy bývají sociální pracovníci oslovováni mimo pracovní prostředí, což je z jejich pohledu vnímáno velmi negativně a je to chápáno jako zásah do jejich volna a do soukromého života, který ve volném čase prožívají se svými blízkými. Domnívám se, že každá profese člověka nějak ovlivňuje i v jeho soukromém životě. To, zda je člověk spokojený v práci či nikoliv, se prolíná i do jeho soukromého života. Výpovědi sociálních pracovníků Úřadu práce ČR zahrnují převážně spokojenost se současnou profesí, ačkoliv se s pohledem do budoucnosti objevují jisté obavy spojené zejména s náročností této profese. Velmi podobné výpovědi sociálních pracovníků se vyskytují i v souvislosti s otázkou, zda je pro ně současná profese ještě únosná. I přes nesčetná úskalí, konflikty, stres, vyčerpání, velkou pracovní a psychickou zátěž a řadu dalších negativních faktorů, je pro většinu sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR současná profese, kterou vykonávají, ještě únosná. Věřme, že tomu tak bude i nadále.

## Závěr

Sociální dávky poskytované potřebným lidem prostřednictvím Úřadu práce ČR plní v současné době podstatnou a důležitou úlohu. Klienti jsou lidé, jež se nacházejí v tíživé životní situaci, ať už se jedná o lidi zdravotně postižené, nebo lidi kteří se ocitli v hmotné nouzi. Mnohdy jsou pro ně sociální dávky poslední možností, jak vést důstojný život, jak si zajistit péči o sebe sama, pokud ji sami již nezvládají, nebo jak nespadnout či nezůstat na okraji společnosti. Lidé, kteří jim v těchto tíživých životních situacích pomáhají právě na Úřadu práce ČR, jsou sociální pracovníky. A právě tito sociální pracovníci často nahlíží do soukromí klientů, což v rámci své profese činit musí. Nahlízejí do jejich domovů, hovoří s nimi o finančních problémech, o zdravotním stavu, o nemocích a často i o smrti. Mnohdy pootevírají dvířka k problematickým vztahům v rodinách, což bývá pro klienty často bolestné. Navíc společensky bývá obecně profese sociálních pracovníků napříč mnoha resorty nálepkována a degradována na velmi nízkou úroveň, což je dáno zejména nedostatečným uznáním a doceněním této profese v naší společnosti. Není se proto čemu divit, že v samotných klientech panují obavy, strach, stud a nejistota hovořit o takto soukromých a často mimo domov nezveřejňovaných informacích s někým, koho vidí téměř poprvé. Na druhou stranu si jen málo lidí uvědomuje, že i pro sociálního pracovníka je tato profese zátěží. Že i on si z kontaktu s druhými lidmi odnáší vzpomínky, které ho mohou v průběhu dalšího života, ať již pracovního či soukromého, nadále ovlivňovat.

Cílem diplomové práce bylo analyzovat psychickou zátěž, se kterou se při výkonu své profese potýkají sociální pracovníci na Úřadu práce ČR, jakým způsobem se s psychickou zátěží vyrovnávají a zda je tato profese pro ně ještě únosná. Z výsledků rozhovorů je patrné, že psychická zátěž je spojována především s nadměrným množstvím klientů a práce, která je mnohdy na hranici únosnosti. Novely, změny zákonů, velmi častá proměnlivost metodiky a administrativní požadavky tento pocit ještě více umocňují. Navíc veškeré změny se dějí za chodu úřadu, tedy i v úředních dnech, což leckdy způsobuje nemalé problémy a výraznou ztrátu času. Výrazným problémem současné doby je také stále se zvyšující agresivita klientů. Sociální pracovníci se téměř dnes a denně potýkají s výhrůžkami, osočováním, nadávkami a dalšími negativy, které jim přinášejí stres, obavy o své zdraví, únavu, vyčerpání, ale

také pocity méněcennosti či snad vlastního selhání. Možná jen člověk nezasvěcený do této profese a do těchto zážitků si nedovede představit, s jakým pocitem tyto sociální pracovníci chodí ráno do práce. Na odlehčení v této profesi nepřispívá ani pocit sociálních pracovníků, že ochrana jejich zdraví a jejich bezpečnost při výkonu své práce není na prvních místech. Věci a ochranné prostředky, které by měly být z obsahu práce poskytovány automaticky, jsou leckdy na vyžádání. Bezpečnost sociálních pracovníků, vzhledem k obsahu činnosti jejich profese, je z jejich výpovědí nedostatečná. Zmiňovaná bezpečnostní opatření jsou realizována jen některá, jen někde a někde ani být nemohou nebo nefungují vzhledem k podmínkám daného pracoviště.

Způsoby vyrovnávání se s psychickou zátěží jsou individuální. Z výpovědí sociálních pracovníků vyplývá, že možnost vyrovnávat se s psychickou zátěží nalézají nejčastěji v okruhu svých blízkých, přátel a rodiny. Zmiňována byla také pomoc v okruhu spolupracovníků a kolegů, což mimo jiné odráží dobré pracovní vztahy. Hojně uváděny byly také pohybové aktivity a různé typy relaxace od hudby, čtení knih až po koníčky a záliby, kterými se sociální pracovníci odreagovávají od pracovních činností a psychické zátěže. Každá ze sociálních pracovníků měla svůj způsob, jak se se zátěží vyrovnává. Problémy však mohou nastat v situacích, kdy na odpočinek a relaxaci není čas z důvodu vytíženosti a péče o rodinu. Všechny tyto aspekty, tedy jak vysoké pracovní vytížení, psychická zátěž tak i způsoby zvládání a vyrovnávání se se zátěží mají bezpochyby také vliv na to, zda je tato profese pro sociální pracovníky na Úřadu práce ČR ještě únosná. Z výpovědí většiny sociálních pracovníků vyplývá, že i přes veškerá úskalí, která je v jejich profesi provázejí, svou profesi ještě zvládají. Obavy se však objevovaly v souvislosti s vykonávanou profesí v budoucnosti.

Problematika psychické zátěže a zároveň nedostatku sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR je v současné době velmi aktuálním tématem. Pro posílení řad sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR je potřeba najít kvalifikované lidi s potřebným vzděláním. Nedomnívám se, že je takových lidí na trhu nedostatek. Například externí pracovníci vykonávající sociální šetření potřebné vzdělání a kvalifikaci také musí splňovat. Problém vidím spíše v nedostatečné motivaci pro výkon této profese, která je dána zejména nedostatečným ohodnocením odvedené práce, nedostatečným povědomím o profesi a činnosti sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR mezi lidmi, celkově nízkým společenským postavením této profese v naší

společnosti a také náročností spojenou s nebezpečím této profese v očích veřejnosti, zejména pak v souvislosti s častým agresivním napadáním sociálních pracovníků z řad klientů. Shrňeme-li to dohromady, nejsou to příliš povzbudivé a motivující faktory, které by měly přispět k nalezení dostatečného počtu sociálních pracovníků, kteří by o tuto profesi stáli. Problém však také vidím v slabé činnosti zákonodárců a všech, kteří se na vedení a chodu Úřadu práce ČR podílejí, že i přes skutečnost, kdy jsou sociální pracovníci dlouhodobě přetíženi množstvím klientů a zároveň ohrožování na svém zdraví a často i životech, nečiní žádné podstatné kroky, aby tomu tak nebylo. Podstatné posilování řad sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR se děje až nyní v posledních letech, ale stále není jejich počet naplněn.

Cílem diplomové práce nebylo žádným způsobem profesi sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR povyšovat či snad klást větší důležitost a význam než je tomu u jiných pomáhajících profesí. Každá profese je svým způsobem činnosti a obsahem práce důležitá. Tato diplomová práce může přiblížit lidem a veřejnosti práci vykonávanou sociálními pracovníky na Úřadu práce ČR. Diplomová práce je opřena o autentické výpovědi sociálních pracovníků, které se vyjadřovaly k jednotlivým klíčovým oblastem této práce a tím tak poskytly pohled jejich očima na danou problematiku psychické zátěže. Zároveň jsme si vědomi, že získané informace od sociálních pracovníků nelze zobecňovat na všechny sociální pracovníky napříč všemi pracovišti Úřadu práce ČR na celém území republiky, a že všichni neprožívají stejné pocity a stejnou psychickou zátěž při výkonu své profese. Nicméně, co se týká pracovní náplně a požadavků od ní odvozené, měla by být stejná v rámci celé ČR. Vytíženost sociálních pracovníků také není na všech pracovištích stejná. Někde je sociálních pracovníků relativní dostatek, jinde se potýkají s velkými problémy v souvislosti s jejich malým počtem na pracovišti. Vedení Úřadu práce ČR by touto diplomovou prací mohlo získat náhled na výkon profese svých sociálních pracovníků v aktuálních podmínkách jejího výkonu. Získat tak informace o tom, s jakými problémy a úskalími se při své práci potýkají, a to přímo do sociálních pracovníků pracujících takzvaně v první linii. Zároveň by tato práce mohla být podnětem ke změnám vedoucím ke zlepšení podmínek výkonu této profese, což by bylo přínosem nejen pro sociální pracovníky samotné, ale také pro lidi a klienty, kteří jejich pomoc potřebují a kterých bude v budoucnu pravděpodobně přibývat.

## Seznam použité literatury

1. BELZ, H.; SIEGRIST, M. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry*. Praha: Portál, 2001. ISBN: 80-7178-479-6.
2. ČERNÝ, V. *Jak překonat stres: testy a cvičení*. Praha: Computer Press, 1999. ISBN: 80-7226-260-2.
3. DROTÁROVÁ, E.; DROTÁROVÁ, L. *Relaxační metody: malá encyklopedie*. 1. vyd. Praha: Epoque, 2003. ISBN 80-86328-12-0.
4. FALTYSOVÁ, A.; ZAJACOVÁ, M. *Kdy už bude zákon o sociálních pracovnících?* Listy sociální práce, 2016, roč. IV, č. 6 – léto 2016. ISSN: 2336-2332.
5. GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese: Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. 1. vyd. Praha: Triton, 2011. ISBN 978-80-7387-394-3.
6. GOLEMAN, D. *Práce s emoční inteligencí: Jak odstartovat úspěšnou kariéru*. 1. vyd. Praha: Columbus, 2000. ISBN 80-7249-017-6.
7. HANUŠ, P. *Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný*. Sociální práce/Sociálna práca, 2007, č. 1. ISSN: 1213-6204.
8. HAVRDOVÁ, Z.; HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize. Průvodce supervizi pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008. ISBN: 978-80-7262-532-1.
9. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: OSMIUM, 1999. ISBN: 80-902081-8-5.
10. HEWSTONE, M.; STROEBE, W. *Sociální psychologie*. Praha: Portál, 2006. ISBN: 80-7367-092-5.
11. HUBÍKOVÁ, HAVLÍKOVÁ et al. *Pracovní podmínky výkonu sociální práce v rámci agendy příspěvku na péči*. Sociální práce/Sociálna práca, 2015, č. 2. ISSN: 1213-6204.
12. JANDOUREK, J. *Úvod do sociologie*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN: 978-80-7367-644-5.
13. JEKLOVÁ, M.; REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN: 80-86991-74-1.
14. KAŠPAROVÁ, E. *Optimálně formovaná organizační kultura posiluje motivaci pracovníků*. Sociální práce/Sociálna práca, 2006, č. 3. ISSN: 1213-6204.
15. KERN, H. et al. *Přehled psychologie*. Praha: Portál, 2006. ISBN: 80-7367-121-2



16. KLEVETOVÁ, D.; DLABALOVÁ, I. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN: 978-80-247-2169-9.
17. KODYMOVÁ, P. In. MATOUŠEK, O. et al. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN: 80- 7178-473-7.
18. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. rozšíř. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN: 80-7178-150-9.
19. KOPŘIVA, P. et al. *Respektovat a být respektován*. 2. vyd. Kroměříž: Spirála, 2007. ISBN: 80-901873-7-4.
20. KOUBEK, J. *Řízení lidských zdrojů. Základy moderní personalistiky*. 4. rozšíř. vyd. Praha: Management Press, 2009. ISBN: 978-80-7261-168-3.
21. KŘIVOHLAVÝ, J. *Hořet, ale nevyhořet*. 2. přeprac. vyd. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2012. ISBN: 978-80-7195-573-3.
22. KŘIVOHLAVÝ, J. *Já a ty. O zdravých vztazích mezi lidmi*. 2. vyd. Praha: Avicenum, zdravotnické nakladatelství, 1986. ISBN: 08-042-86.
23. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing, 1998. ISBN: 80-7169-551-3.
24. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001. ISBN: 80-7178-551-2.
25. KŘIVOHLAVÝ, J. *Tajemství úspěšného jednání*. Praha: Grada Publishing, 1995. ISBN: 80-85623-84-6.
26. LORENZOVÁ, J. In. KRAUS, B.; POLÁČKOVÁ, V. et al. *Člověk, prostředí, výchova: K otázkám sociální pedagogiky*. Brno, Paido 2001. ISBN: 80-7315-004-2.
27. MAHROVÁ, G.; VENGLÁŘOVÁ, M. et al. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN: 978-80-247-2138-5.
28. MACHOVÁ, J.; KUBÁTOVÁ, D. et al. *Výchova ke zdraví*. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN: 978-80-247-2715-8.
29. MATOUŠEK, O.; ŠUSTOVÁ, J. et al. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN: 80- 7178-473-7.
30. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*. 1. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1984, s. 9. ISBN 14-400-86.

31. MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2. přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN: 978-80-247-2339-6.
32. MRÁZOVÁ, E. In. MACHOVÁ, J.; KUBÁTOVÁ, D. et al. *Výchova ke zdraví*. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN: 978-80-247-2715-8.
33. MUSIL, L. *Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat*. Sociální práce/Sociálna práca, 2007, č. 1. ISSN: 1213-6204.
34. NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1997. ISBN: 80-200-0625-7.
35. NAKONEČNÝ, M. *Lexikon psychologie*. Praha: Vodnář, 2013. ISBN: 978-80-7439-056-2.
36. NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie organizace*. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN: 80-247-0577-X.
37. NAVRÁTIL, P. *Úvod do teorií a metod sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2000.
38. NEŠPOR, K. *Návykové chování a závislost*. 4. aktualiz. vyd. Praha: Portál s.r.o., 2011. ISBN: 978-80-7367-908-8.
39. NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN: 80-7367-174-3.
40. PAJMOVÁ, M.; ELICHOVÁ, M. *Role osobnosti a edukace pro kompetence sociálních pracovníků* In. SOCIÁLNÍ PRÁCE: Sociální spravedlnost. Brno: ASVSP, roč. 2014, č. 4/2014. ISSN: 1213-6204.
41. PARGAMENT, K. I. In. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001. ISBN: 80-7178-551-2.
42. PELIKÁN, J. *Výchova pro život*. Praha: ISV, 1997. ISBN: 80-85866-23-4.
43. PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací: Přístupy – dovednosti – poruchy*. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN: 80-247-0858-2.
44. PLHÁKOVÁ, A. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia, 2005. ISBN: 80-200-1387-3.
45. POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN: 978-80-247-3271-8.
46. PRAŠKO, J.; PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu*. Praha: Grada Publishing, 1996. ISBN: 80-7169-334-0.

47. QUISOVÁ, S. *Sociální komunikace v pomáhajících profesích*. Opava: Slezská univerzita v Opavě, 2009. ISBN: 978-80-7248-551-2.
48. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. 1. vyd. Praha: SLON, 1994. ISBN 80-85850-00-1.
49. SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál, 2008. ISBN: 978-80-7367-369-7.
50. SLOVNÍK SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ. Praha: MPSV ČR, 2015. ISBN: 978-80-7421-114-0.
51. SPAEMANN, R. *Základní mravní pojmy a postoje*. Praha: Svoboda, 1995. ISBN: 80-205-0484-2.
52. STŘELKOVÁ, M. *Úkolem sociálních pracovníků je pomáhat, nikoliv činit zázraky*. Sociální práce/Sociální práce, 2007, č. 1. ISSN: 1213-6204.
53. ŠIKLOVÁ, J. In. MATOUŠEK, O. et al. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN: 80-7178-473-7.
54. TRÉLAŮN, B. *Překonávání konfliktů v rodině*. Praha: Portál, 2005. ISBN: 80-7178-935-6.
55. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat – učebnice metod sociální práce*. Praha: Slon, 1999. ISBN: 978-80-86429-36-6.
56. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2004. ISBN: 80-7178-802-3.
57. VÝROST, J.; SLAMĚNÍK, I. et al. *Sociální psychologie*. 2. přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN: 978-80-247-1428-8.
58. WEDLICHOVÁ, I. In. MACHOVÁ, J.; KUBÁTOVÁ, D. et al. *Výchova ke zdraví*. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN: 978-80-247-2715-8.
59. ZEMANOVÁ, V.; DOLEJŠ, M. *Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, FF, 2015. ISBN 978-80-244-4492-5.

## Seznam internetových zdrojů

1. BLAŽKOVÁ, V. Státní zdravotní ústav: *Psychická pracovní zátěž*. [online]. Praha: SZÚ, 2008. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <<http://www.szu.cz/tema/pracovni-prostredi/psychicka-pracovni-zatez>>.
2. EVROPSKÝ SOCIÁLNÍ FOND. *Projekt: Odbourávání bariér. Metodika pro kurzy vzdělávání pracovníků Úřadů práce v komunikaci s osobami se zdravotním postižením* [online]. Praha: ESF, 2012. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <<https://esf2014.esfcr.cz/dap/LW/Views/Core/Detail?action=get&id=8A000000-0000-0000-0000-0000000017922&idForm=72365cd6-f664-4c8f-8b75-c637c9bfc32b&idbo=f42266a2-71fa-4be1-8242-eda4dd92cb4c>>.
3. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Doprovodný text k pracovnímu dokumentu pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících (profesní zákon)* [online]. Praha: MPSV, 2014 [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/18393/3b.\\_Doprovodny\\_text\\_k\\_pracovnimu\\_dokumentu\\_profesni\\_zakon\\_cerven\\_zari\\_FINAL.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/18393/3b._Doprovodny_text_k_pracovnimu_dokumentu_profesni_zakon_cerven_zari_FINAL.pdf)>.
4. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Historie Úřadu práce ČR* [online]. Praha: MPSV [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <<http://portal.mpsv.cz/upcr/oup/historie>>.
5. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Narizení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu ve veřejných službách a správě*. [online]. Praha: MPSV, 2010 [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/8980/Katalog\\_praci\\_UZ\\_1\\_10\\_2010.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/8980/Katalog_praci_UZ_1_10_2010.pdf)>.
6. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Seznam nemocí z povolání*. [online]. Praha: MPSV. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/18816/TZ\\_060814c\\_p1.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/18816/TZ_060814c_p1.pdf)>.
7. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Tisková zpráva 12. 12. 2013: ÚP ČR: Agresivita některých klientů roste*. [online]. Praha: MPSV, 2013. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <[https://portal.mpsv.cz/upcr/media/tz/2013/12/2013\\_12\\_12\\_tz\\_incidenty.pdf](https://portal.mpsv.cz/upcr/media/tz/2013/12/2013_12_12_tz_incidenty.pdf)>.
8. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Tisková zpráva 13. 06. 2014: ÚP ČR: komunikaci s OZP nepodceňujeme* [online]. Praha: MPSV, 2014. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW:

- <[https://portal.mpsv.cz/upcr/media/tz/2014/06/2014\\_06\\_13\\_tz\\_komunikace\\_s\\_o\\_zp.pdf](https://portal.mpsv.cz/upcr/media/tz/2014/06/2014_06_13_tz_komunikace_s_o_zp.pdf)>.
9. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Tisková zpráva 07. 04. 2015: Za napadení úředníka hrozí útočníkům trest* [online]. Praha: MPSV, 2015. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <[http://portal.mpsv.cz/upcr/media/tz/2015/04/2015\\_04\\_07\\_tz\\_napadeni\\_duben2015.pdf](http://portal.mpsv.cz/upcr/media/tz/2015/04/2015_04_07_tz_napadeni_duben2015.pdf)>.
  10. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Tisková zpráva 15. 04. 2015: Personální posílení ÚP ČR vstupuje do druhé fáze.* [online]. Praha: MPSV, 2015. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <[http://portal.mpsv.cz/upcr/media/tz/2015/04/2015\\_04\\_15\\_tz\\_personalni\\_posileni\\_upcr.pdf](http://portal.mpsv.cz/upcr/media/tz/2015/04/2015_04_15_tz_personalni_posileni_upcr.pdf)>.
  11. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Zpráva o činnosti Úřadu práce České republiky za rok 2015.* [online]. Praha: MPSV, 2016. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <[http://portal.mpsv.cz/upcr/oup/zprocin/zprava\\_o\\_cinnosti\\_up\\_cr\\_za\\_rok\\_2015.pdf](http://portal.mpsv.cz/upcr/oup/zprocin/zprava_o_cinnosti_up_cr_za_rok_2015.pdf)>.
  12. MLČÁK, Z.; SLÍVA, K. *Časopis Kontakt: Pracovní a životní spokojenost sociálních pracovníků a percepce rozvoje jejich profesních kompetencí.* [online]. České Budějovice, 2005. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <<http://casopis-zsfju.zsf.jcu.cz/kontakt/administrace/clankyfile/20120322135443837265.pdf>>.
  13. ODBOROVÝ SVAZ STÁTNÍCH ORGÁNŮ A ORGANIZACÍ. *Noviny odborového svazu státních orgánů a organizací* [online]. Praha: OSSOO, NOS 1/2017. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <[http://statorg.cmkos.cz/nos\\_pdf/nos\\_1\\_17.pdf](http://statorg.cmkos.cz/nos_pdf/nos_1_17.pdf)>.
  14. PARLAMENTNÍ LISTY. *Tisková zpráva: Úřad práce: Za napadení úředníka hrozí útočníkům trest.* [online]. Praha: 2016. [cit. 09. Března 2017]. Dostupné na WWW: <<http://www.parlamentnilisty.cz/zpravy/tiskovezpravy/Urad-prace-Za-napadeni-urednika-hrozi-utocnikum-trest-446270>>.
  15. PROFESNÍ KOMORA SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ, o. s. *Profesní zákon sociálních pracovníků* [online]. Praha, PKSP, 3. Newsletter 2013. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <[http://www.pksp.cz/doc/3\\_newsletter\\_pksp\\_FINAL.pdf](http://www.pksp.cz/doc/3_newsletter_pksp_FINAL.pdf)>.
  16. SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR* [online]. Praha. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na

- WWW: <[http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf)>.
17. SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Mezinárodní etický kodex* [online]. Praha. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <[http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni\\_eticky\\_kodex.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf)>.
  18. Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění [online]. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <<https://zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>>.
  19. Zákon 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, v platném znění [online]. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-110>>.
  20. Zákon 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, v platném znění [online]. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111>>.
  21. Zákon 189/2016 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, ve znění zákona č. 87/2015 Sb., a zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů [online]. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2016-189>>.
  22. Zákon 234/2014 Sb., o státní službě, v platném znění [online]. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <<http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2014-234>>.
  23. Zákon 304/2014 Sb., nařízení vlády o platových poměrech státních zaměstnanců, v platném znění [online]. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2014-304#p2>>.
  24. Zákon 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, v platném znění [online]. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-329>>.
  25. Zákon 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění [online]. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-500>>.
  26. Vyhláška 388/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, v platném znění [online]. [cit. 09.

března 2017]. Dostupné na WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-388>>.

27. Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění [online]. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <<https://zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>>.

## Seznam zahraničných zdrojů

1. EDELWICH, J; BRODSKY, A. *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York, Human Services Press, 1980. ISBN: 0877055076.
2. IFSW. The International federation of social workers. *Global definition of social work* [online]. Bern: The International federation of social workers, 2014. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <<http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>>.
3. LEVICKÁ, J. *Základy sociálnej práce*. Trnava, Spoločnosť pre podporu vedy a vzdelávania na FZaSP TU, 2004. ISBN: 80-968952-3-0
4. ROBINSON, L; SMITH, M; SEGAL, R. Trusted guide to mental, emotional & social health. *Stress Management* [online]. Santa Monica: Helpguide org. International. [cit. 09. března 2017]. Dostupné na WWW: <<https://www.helpguide.org/articles/stress/stress-management.htm>>.



## **Přílohy**

### **Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky**

**Označení respondentky:**

**Věk:**

**Pohlaví:**

**Dosažené vzdělání:**

**Pracovní zařazení:**

**Délka praxe:**

1. Jak vnímáte současné hodnocení a odměňování sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR v souvislosti s vykonávanou pracovní náplní?
2. Dostalo se Vám někdy ocenění Vaší práce ze strany nadřízených? Pokud ano, jaké?
3. Jak hodnotíte potřebu a nabídku školení a kurzů zajišťovaných Úřadem práce ČR?
4. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka na Úřadu práce ČR?
5. Dokázala byste říct, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?
6. Dokázala byste říct, kolik sociálních či kontrolních šetření provedete za týden?
7. Jak vnímáte kumulaci agend PNP a DOZP v souvislosti s jejich rozsahem?
8. Jak vnímáte realizaci sociálních šetření externími pracovníky?
9. Co je podle Vás na Vaší profesi sociálního pracovníka nejtěžší? Jak se s tím vyrovnáváte?
10. S jakými úskalími se ve Vaší práci nejčastěji setkáváte?
11. Co Vám nejvíce zabírá čas v rámci vykonávání své profese?
12. Na co by podle Vás mělo být v rámci Vaší profese více času?
13. Využíváte pro sociální šetření služební automobily? Pokud ano, jakým způsobem si služební automobil zajišťujete?
14. Setkala jste se někdy při své práci s agresivitou ze strany klientů? Pokud ano, jak se agresivita u klienta projevovala?
15. Jakým způsobem jste se s tím vyrovnávala?
16. Chodíte na sociální šetření sama nebo ve dvojici?
17. Jak byste zhodnotila současné bezpečnostní opatření realizovaná na ochranu sociálních pracovníků ze strany Úřadu práce ČR?
18. Jak byste zhodnotila současnou péči o ochranu Vašeho zdraví zahrnující ochranné prostředky a další pracovní pomůcky, zajišťované ze strany Úřadu práce ČR?
19. Jak byste ohodnotila spolupráci a komunikaci mezi kolegy a nadřízenými na Vašem pracovišti?

20. S jakými problémy se nejčastěji při komunikaci s klienty setkáváte?
21. Jakým způsobem se u Vás projevuje pracovní vyčerpání a psychická zátěž?
22. Jak byste zhodnotila vliv psychické zátěže, se kterou se v práci setkáváte, na Vaše zdraví nebo pracovní výkon?
23. Máte nějaké způsoby uvolňování nadměrné zátěže týkající se životosprávy?
24. Jste spokojena se svou prací, kterou v současné době vykonáváte?
25. Ovlivňuje a zasahuje Vaše práce i Váš soukromý život? Pokud ano, jak?
26. Co si představujete pod pojmem syndrom vyhoření?
27. Myslíte si, že jste jím již ohrožena?
28. Je něco, co Vás motivuje pro vykonávání této profese?
29. Jaké jsou Vaše metody zvládnutí s psychické zátěže a čerpání nové energie?
30. Jak často si najdete chvíli pro relaxaci a odpočinek?
31. Je pro Vás tato práce v souvislosti s množstvím práce a psychickou zátěží ještě únosná?

Zde jsou přiloženy doslovné přepisy rozhovorů s jednotlivými respondentkami.

## **Příloha č. I**

### **Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky**

**Označení respondentky: 1**

**Věk: 45**

**Pohlaví: žena**

**Dosažené vzdělání: VŠ - bakalářské**

**Pracovní zařazení: sociální pracovník**

**Délka praxe: 6 let**

1. Jak vnímáte současné hodnocení a odměňování sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR v souvislosti s vykonávanou pracovní náplní?  
*Odměňování sociálních pracovníků probíhá do roka dvakrát, v létě a před Vánoci, ale myslím si, že za tu vykonanou práci ty odměny nejsou adekvátní.*
2. Dostalo se Vám někdy ocenění Vaší práce ze strany nadřízených? Pokud ano, jaké?  
*To souvisí s první otázkou, že jediné ocenění ze strany nadřízených přichází právě v té odměně, která není až tak vysoká.*
3. Jak hodnotíte potřebu a nabídku školení a kurzů zajišťovaných Úřadem práce ČR?  
*To si myslím, že je docela hezky zařízené, těch kurzů bývá na výběr víc, školení jsou zajímavá, poutavá a hlavně poučná a můžeme si z nich čerpat i během roku, kdy chodíme na sociální šetření a provádíme běžnou administrativu.*
4. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka na Úřadu práce ČR?  
*To si myslím, že je trochu problém, protože ta práce s klienty je náročnější a rozsáhlá a klientů na jednoho pracovníka je podle mého názoru v uvozovkách až moc.*
5. Dokázala byste říct, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?  
*V agendě, kterou vykonávám, mám sto dvacet klientů, ale je to spíš lépe řečeno sto dvacet žádostí o dávku a v té žádosti není jenom ten jeden klient, ale můžou tam být i další společně posuzované osoby. Nicméně těch žádostí v této chvíli je zhruba sto dvacet.*
6. Dokázala byste říct, kolik sociálních či kontrolních šetření provedete za týden?  
*Tak průměrně za týden provedu zhruba tři sociální šetření.*
7. Jak vnímáte kumulaci agend PNP a DOZP v souvislosti s jejich rozsahem?  
-
8. Jak vnímáte realizaci sociálních šetření externími pracovníky?

*Myslím si, že to je docela dobrá věc, protože externí pracovníci vykonají šetření, přinesou podklady a potom je více času na administrativu. Když jeden pracovník vykonává jak šetření tak administrativu, je to psychicky náročné.*

9. Co je podle Vás na Vaší profesi sociálního pracovníka nejtěžší? Jak se s tím vyrovnáváte?

*Nejtěžší pro mě to představuje práci s lidmi, kteří se nesnaží pochopit, jak ta agenda funguje, jak například funguje vyplácení dávek. To je pro mě velice náročné, vyrovnat se s tím, že ten klient mě nepochopil a je schopen i toho pracovníka osočovat, tomu samozřejmě čelím velmi často, a že to je pro mě asi to nejtěžší.*

10. S jakými úskalími se ve Vaší práci nejčastěji setkáváte?

*Dalo by se říct, že to je právě to, co jsem zmínila u té kumulace agend, kdy nám chodí metodické pokyny, když to řeknu zhruba každého půlroku nějaké nové a samozřejmě se musí sociální pracovník tomu adekvátně přizpůsobit a znovu se učit nové věci, není problém se učit nové věci, ale některé metodické pokyny se těžko splňují nebo zapadají do té praxe.*

11. Co Vám nejvíce zabírá čas v rámci vykonávání své profese?

*Nejvíce zabírá čas přílišná administrativa.*

12. Na co by podle Vás mělo být v rámci Vaší profese více času?

*Více času by asi mělo být na tu sociální práci s klientem.*

13. Využíváte pro sociální šetření služební automobily? Pokud ano, jakým způsobem si služební automobil zajišťujete?

*Automobily využíváme, problém s tím vůbec není, akorát musíme pro něj jezdit na Kontaktní pracoviště. Je to asi dvacet pět kilometrů, takže je tam dost stráveného času jenom tou samotnou cestou, kdy si musíme služební automobil vyzvednout, přivést si ho na své pracoviště a potom další čas věnovat tomu, kdy to auto vrátíme a zase se zpátky vrátit do místa svého pracoviště. Takže není problém mít automobil, ale je více časově náročné ten automobil si dovézt a pak zase nazpátky odvézt.*

14. Setkala jste se někdy při své práci s agresivitou ze strany klientů? Pokud ano, jak se agresivita u klienta projevovala?

*Někteří klienti jsou agresivní, není to často, což je dobře, ale ti klienti nedokážou pochopit, jak ta agenda funguje, rozčilují se a nedají si vysvětlit celou situaci, ač se snažíme být asertivní a klidní, tak někdy mi přijde, že čím víc já projevuji klid a klidně odpovídám, tak to klienta právě toto rozčílí, možná že očekává, že se s ním budu hádat a přit a to není ani v popisu mé práce, ani to není přirozené mé povaze. Samozřejmě, že se stalo, že je klient, který vyhrožuje nejen osobně na pobočce, ale například i po telefonu, neuvědomuje si, že správné řízení má nějaké pokyny a pravidla a myslí si ten člověk, že když si dneska podá žádost, že už zítra bude dávka vyhodnocená, není to tak jednoduché a bohužel klienti se právě projevují agresivně, jak po telefonu tak osobně vyhrožují. A došlo i k tomu, že jsme museli klienta nahlásit na policii, museli jsme podat trestní oznámení, protože nám vyhrožoval fyzickou likvidací a že můžeme být rádi, že*

*nemá zbrojní průkaz. To pak bylo kvalifikované jako přestupek a klient měl z toho akorát potíže.*

15. Jakým způsobem jste se s tím vyrovnávala?

*Psychicky to bylo náročnější, protože jsem se zpočátku domnívala, že já jsem selhala, že jsem neuměla klientovi správně odpovědět nebo včas vyhodnotit dávku, ale i po poradě se svými nadřízenými jsem zjistila, že jsem postupovala správně a že jsem prostě jenom natrefila na klienta nebo klientku, která má svůj způsob chování, které rozhodně není vybrané.*

16. Chodíte na sociální šetření sama nebo ve dvojici?

*Na sociální šetření chodím většinou sama, ale v případě, že vycítím nebo mám dojem, že klient nebude úplně spolehlivý, anebo mám z něj vyloženě strach, tak potom požádám kolegyni a jdeme ve dvojici.*

17. Jak byste zhodnotila současné bezpečnostní opatření realizovaná na ochranu sociálních pracovníků ze strany Úřadu práce ČR?

*Tak v této chvíli ta bezpečnostní opatření si myslím, že nejsou úplně promyšlená, protože s klientem jednáme bezprostředně, mezi námi je jenom stůl, ale Úřad práce údajně uvažuje o přepážkách, což si myslím, že by bylo vhodnější, klienti jsou agresivnější a vše odvíjí od toho, jak zákonodárci upraví zákony, jaká bude legislativa, protože pokud budou sníženy dávky nebo životní minimum, tak od toho se samozřejmě odvíjí výše té dávky. Potom si myslím, že by bylo dobré ta bezpečnostní opatření zpřísnit.*

18. Jak byste zhodnotila současnou péči o ochranu Vašeho zdraví zahrnující ochranné prostředky a další pracovní pomůcky, zajišťované ze strany Úřadu práce ČR?

*To není problémem. Dostáváme jak například návleky na boty, když chodíme na sociální šetření, tak i dostáváme dezinfekční prostředky, využíváme tyto prostředky v plné míře.*

19. Jak byste ohodnotila spolupráci a komunikaci mezi kolegy a nadřízenými na Vašem pracovišti?

*Na agendě ... je spolupráce s kolegy velmi dobrá a jsme i rádi, že naši nadřízení nám ve všem vyjdou vstříc a pomáhají nám.*

20. S jakými problémy se nejčastěji při komunikaci s klienty setkáváte?

*Většinou je to právě ten problém, kdy si klient podá žádost a hned se v zápětí ptá, kolik peněz dostane, to je velký problém, protože klient si většinou neuvědomuje, že se musí žádost zpracovat, posoudit jeho příjmy a že to rozhodně nezávisí přímo na pracovníkovi, kolik dostane, ale na všech okolnostech a na základě zákona, jak to program vyhodnotí.*

21. Jakým způsobem se u Vás projevuje pracovní vytížení a psychická zátěž?

*Po delším úředním dnu jsem unavená, jsem vyčerpaná, ale potom využívám různé způsoby relaxace.*

22. Jak byste zhodnotila vliv psychické zátěže, se kterou se v práci setkáváte, na Vaše zdraví nebo pracovní výkon?

- Ta psychická zátěž tam je, ale nijak výrazně moje zdraví neovlivňuje a ani pracovní výkon.*
23. Máte nějaké způsoby uvolňování nadměrné zátěže týkající se životosprávy?  
*U mě je možná problémem častější pití kávy.*
24. Jste spokojena se svou prací, kterou v současné době vykonáváte?  
*Ano jsem.*
25. Ovlivňuje a zasahuje Vaše práce i Váš soukromý život? Pokud ano, jak?  
*Tak ovlivňuje můj soukromý život. Samozřejmě, že se mi nelíbí, když mě oslovují klienti na ulici, kdy nejsem v zaměstnání a není důvod řešit jejich situaci. Je potom člověk z toho..., je to nepříjemná záležitost, když mě někdo osloví na ulici a docela mi to bere i moji náladu.*
26. Co si představujete pod pojmem syndrom vyhoření?  
*Zatím jsem syndrom vyhoření nezažila, což jsem ráda, ale pod tím pojmem se určitě skrývá nechuť komunikovat s těmi klienty, nechuť se pouštět do nějaké další práce, možná že i trošku strach a obava ze sociálního šetření.*
27. Myslíte si, že jste jím již ohrožena?  
*Myslím si, že ještě stále ne.*
28. Je něco, co Vás motivuje pro vykonávání této profese?  
*I přesto, že se občas setkávám s klienty, kteří jsou agresivnější nebo nepřístupní a někdy i zlí, tak přesto mě motivuje to, že jsou stále ještě klienti, kteří ocení, že jim stát pomáhá, a že je jim v jejich žádosti vyhověno. A jsou za to vděční. To je možná motivace pro mě.*
29. Jaké jsou Vaše metody zvládnání s psychické zátěže a čerpání nové energie?  
*Vždycky se snažím relaxovat. Většinou k tomu slouží volné pracovní dny, soboty a neděle, kdy jsem se svou rodinou, se svými dětmi, jezdíme na nějaké i kratší výlety anebo mi jenom stačí přečíst si nějakou hezkou knihu a na chvíli takzvaně vypnout.*
30. Jak často si najdete chvíli pro relaxaci a odpočinek?  
*Právě že většinou jen ve dnech víkendu.*
31. Je pro Vás tato práce v souvislosti s množstvím práce a psychickou zátěží ještě únosná?  
*Tato práce pro mě ještě únosná je.*

## Příloha č. II

### Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky

**Označení respondentky: 2**

**Věk: 41**

**Pohlaví: žena**

**Dosažené vzdělání: VOŠ**

**Pracovní zařazení: sociální pracovník**

**Délka praxe: 20 let**

1. Jak vnímáte současné hodnocení a odměňování sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR v souvislosti s vykonávanou pracovní náplní?  
*Odměňování a hodnocení vnímám do roka dvakrát, je to v létě před prázdninami a potom někdy v listopadové výplatě. O odměně se v podstatě dozvím až na výplatní pásce a teprve později podepisuji, že mi byla nějaká odměna přiznána. A výše platu, no člověk dělá s lidmi, ví, jak jsou oceňováni oni, a myslím si, že to neodpovídá.*
2. Dostalo se Vám někdy ocenění Vaší práce ze strany nadřízených? Pokud ano, jaké?  
*Všeho všude asi dvakrát, a to při nějakém závěrečném hodnocení, kdy jsme byli pozváni na poradu do (pozn. Kontaktní pracoviště) a paní vedoucí nám tam, jako všem, poděkovala za vykonanou práci, ale že by osobně, tak to se nestalo.*
3. Jak hodnotíte potřebu a nabídku školení a kurzů zajišťovaných Úřadem práce ČR?  
*Já myslím, že ze strany zaměstnavatele snaha je, ty nabídky těch kurzů nám chodí na mail a v podstatě my máme povinnost se některých těch kurzů zúčastnit vzhledem k nějakým těm hodinám, co máme, co nám stanoví, a kurzy jsou v celku zajímavý.*
4. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka na Úřadu práce ČR?  
*Je to na hraně, myslím si, že těch tři sta lidí, co tady vykonávám, je tak akorát. Možná přespříliš, někdy.*
5. Dokázala byste říct, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?  
*Pohybuju se kolem tři sta v té agendě.*
6. Dokázala byste říct, kolik sociálních či kontrolních šetření provedete za týden?  
*Když to tak zprůměruji, tak mi to vychází na tak čtyři týdně.*
7. Jak vnímáte kumulaci agend PNP a DOZP v souvislosti s jejich rozsahem?  
-
8. Jak vnímáte realizaci sociálních šetření externími pracovníky?

*Je to v podstatě dvousečný. Jednou stranou nám pomáhají, když je té práce hodně, naválí se to, jsou noví žádosti, nebo když se něco přehodnocuje je potřeba to v podstatě dělat do nějaké lhůty, je to fajn. Ale druhou stranou toho člověka nevidím a ta komunikace je o to horší.*

9. Co je podle Vás na Vaší profesi sociálního pracovníka nejtěžší? Jak se s tím vyrovnáváte?

*Když konám ty sociální šetření, tak nejtěžší je asi potom, nést to pořád v hlavě s tím, že když toho člověka vidíte a znáte ho, jak vypadal předtím, že byl zdravý a najednou ho tam vidíte v posteli, je to těžký.*

10. S jakými úskalími se ve Vaší práci nejčastěji setkáváte?

*Nejtěžší asi v té mé práci je, jak bych to řekla, být pořád in, to znamená, číst ty materiály, které nám přijdou na mail, reagovat v programu, každou chvíli je nějaká změna, každou chvíli nám pošlou, že máme postupovat takto a takto a prostě člověk se v tom pomalu začíná ztrácet. A protože tady nemám s kým si tady jako o tom promluvit, tak otravuji, volám do ... a zjišťuji informace.*

11. Co Vám nejvíce zabírá čas v rámci vykonávání své profese?

*Nejvíce času mě zabírá asi vůbec zpracovávání těch žádostí od samotného podání ze strany klienta, kdy musíme ty žádosti podle nějakých předpisů orazítkovat, každou stránku pořádně vypsát, takže ta administrativa je na úkor toho jednání s klientem.*

12. Na co by podle Vás mělo být v rámci Vaší profese více času?

*No právě to, že by asi měla být ulehčená ta administrativa a tím pádem více času mohlo být pro toho klienta v rámci sociálního šetření.*

13. Využíváte pro sociální šetření služební automobily? Pokud ano, jakým způsobem si služební automobil zajišťujete?

*Naštěstí využíváme, nedokážu si představit, že bychom chodili pěšky nebo jezdili na kole někam do vesnic kolem v okolí, takže auta k dispozici na úřadě jsou a zajišťujeme si je tím, že si pro ně jezdíme do ... (pozn. Kontaktní pracoviště).*

14. Setkala jste se někdy při své práci s agresivitou ze strany klientů? Pokud ano, jak se agresivita u klienta projevovala?

*Převažuje agresivita slovní a snad jednou se nám tady jeden pán jako vysvíkal, a proto jsme v kanceláři vlastně na popud městské policie zavedli kameru.*

15. Jakým způsobem jste se s tím vyrovnávala?

*No to víte, že jsem to viděla tejdén, ještě jsem si na to vzpomínala, než se mi to z té hlavy vyresetovalo.*

16. Chodíte na sociální šetření sama nebo ve dvojici?

*Většinou sama, v některých případech ve dvojici, když vím, o jakého klienta se jedná.*

17. Jak byste zhodnotila současné bezpečnostní opatření realizovaná na ochranu sociálních pracovníků ze strany Úřadu práce ČR?

*Současné bezpečnostní opatření pokud můžu být upřímná, stojí za bačkoru, máme tady zabezpečovací systém, který v podstatě nefunguje. Co se týče naší osoby, tak možná bych někdy uvítala kurzy sebeobrany, abychom uměli reagovat*



*nebo nějaký pepřáky by mohly být součástí našeho vybavení. Co se týče, jako těch přepážek o kterých se hovoří, že by mohly být, tak je to takový běh na dlouhou trať. Bůh ví, kdy to bude.*

18. Jak byste zhodnotila současnou péči o ochranu Vašeho zdraví zahrnující ochranné prostředky a další pracovní pomůcky, zajišťované ze strany Úřadu práce ČR?

*Faktem je, že jsme obdrželi ten gel, desinfekční gel, ale v podstatě to bylo až na náš popud, když jsme se tady setkali se žloutenkou, jinak co se týče dalších ochranných pomůcek, návléků a nějakých rukavic, tak to se běžně nefasuje.*

19. Jak byste ohodnotila spolupráci a komunikaci mezi kolegy a nadřízenými na Vašem pracovišti?

*Na našem pracovišti konkrétně vycházíme dobře, a co se týče komunikace s nadřízenými, je to o tom, že právě, jak jsem řekla, jsme na vzdáleném kontaktním pracovišti a veškerá komunikace je po telefonu a po telefonu se prostě ... lepší je ten osobní kontakt s tím nadřízeným.*

20. S jakými problémy se nejčastěji při komunikaci s klienty setkáváte?

*Někdy se objevuje případ slovní agrese, ale ti stálí klienti, který sem chodí opakovaně, tak ty už tak nějak znáte i oni vás znají tak ta komunikace z jejich strany je jiná než s úplně novým člověkem a když přijde někdo rozzlobený vůbec na celý svět a na ten náš systém, tak to je potom těžký.*

21. Jakým způsobem se u Vás projevuje pracovní vytížení a psychická zátěž?

*Tak samozřejmě, když toho je hodně a nabíráte nové žádosti, musíte si to umět pořádně rozložit. A když jste potom ve stresu, že to nestiháte, protože všude jsou lhůty, všude vás tlačí nějaký čas, tak potom nevíte kam dřív a nejradši byste šla domu. Jsem potom unavená.*

22. Jak byste zhodnotila vliv psychické zátěže, se kterou se v práci setkáváte, na Vaše zdraví nebo pracovní výkon?

*Když jsem ve stresu a nejde mi to, tak co se týče práce, pracovních výkonů, tak samozřejmě ten výkon je prostě slabší. Mám dny, kdy bych nejradši byla doma a šla sem v klidu o víkend, kdy nezvoní telefony, kdy sem nelezou klienti a můžete si tady na tom v klidu pracovat. Zase na druhou stranu nevím, jestli dělám dobře, že sem o víkend lezu.*

23. Máte nějaké způsoby uvolňování nadměrné zátěže týkající se životosprávy?

*No vzhledem k tomu, že máme doma dvě děti, tak ta životospráva pro mě začíná nebo končí tím, že děti jdou spát a já lovím, co mám kde sladkýho. Takže není to ani kouření, kávy piji tak dvě denně, ani alkohol, ale spíš to sladký.*

24. Jste spokojena se svou prací, kterou v současné době vykonáváte?

*Do jisté míry jo, ale viděla bych se někde jinde.*

25. Ovlivňuje a zasahuje Vaše práce i Váš soukromý život? Pokud ano, jak?

*Ovlivňuje, kolikrát přijdete domů našťavaná nebo prostě je to náročný to skloubit tudle práci a vlastně ještě rodinný život.*

26. Co si představujete pod pojmem syndrom vyhoření?

*Syndrom vyhoření, nechut' do práce, nechut' se vůbec s těma papírama prohrabovat, odejít, papíry vyhodit z okna, nechat to tam ležet.*

27. Myslíte si, že jste jím již ohrožena?

*Asi jo.*

28. Je něco, co Vás motivuje pro vykonávání této profese?

*Tak jediný co mě motivuje v týhle profesi je možná to, že cítím, že můžu být nějakým prostředníkem nebo nějakým mezičlánkem v téhle agendě, že můžu pomoci těm nemocným v tom, že by se o ně někdo mohl starat, brát za to peníze.*

29. Jaké jsou Vaše metody zvládání s psychické zátěže a čerpání nové energie?

*Tak u nás to je třeba, že se sbalíme, jedeme na kola, celá rodina nebo jen my s manželem, prostě vyčistit si hlavu. Od jara do léta hodně rádi jezdíme na kole, určitě to chce prostě v dnešní době něco takhle podnikat. Cvičení, kéž by bylo víc času.*

30. Jak často si najdete chvíli pro relaxaci a odpočinek?

*To je otázka! Denně to určitě není, relaxuji pak až spánkem, když usnu. A taky o víkendu, možná ta neděle bych řekla, že je taková odpočinková.*

31. Je pro Vás tato práce v souvislosti s množstvím práce a psychickou zátěží ještě únosná?

*No, snažím se jí zvládat, ale do důchodu je strašně daleká doba, nevím, jestli se to dá vydržet.*

## Příloha č. III

### Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky

**Označení respondentky: 3**

**Věk: 37**

**Pohlaví: žena**

**Dosažené vzdělání: VŠ bakalářské**

**Pracovní zařazení: sociální pracovník**

**Délka praxe: 3 roky**

1. Jak vnímáte současné hodnocení a odměňování sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR v souvislosti s vykonávanou pracovní náplní?  
*Myslím si, že na to, že potřebujete mít vysokou nebo aspoň vyšší odbornou školu a navíc ta práce je dost riziková, je současné ohodnocení celkem směšné. Nároky a požadavky na tuhle profesi jsou, ale adekvátně ohodnocené to fakt za tu práci není, hlavně v porovnání s jinýma místama, kde pracují vysokoškoláci.*
2. Dostalo se Vám někdy ocenění Vaší práce ze strany nadřízených? Pokud ano, jaké?  
*Tak musím říct, že já jo. Pokud jsem udělala něco dobře a bez problémů, tak vedoucí mě i pochválila. Myslím, že to funguje, ta komunikace a zpětná vazba na našem oddělení.*
3. Jak hodnotíte potřebu a nabídku školení a kurzů zajišťovaných Úřadem práce ČR?  
*Nabídka kurzů je pestrá, myslím si, že si člověk vždycky vybere. A je to pro naši práci dobré, protože tam dostanete často rady jak jednat s určitým typem lidí, jak se zachovat a tak. Je to zpestření.*
4. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka na Úřadu práce ČR?  
*Tak musím říct, že za tu dobu co to dělám, klienti stále přibývají a někdy to bývá docela na hraně. Když vám najednou přijde ve stejnou dobu třeba třicet žádostí, tak to je celkem mazec.*
5. Dokázala byste říct, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?  
*Tak v příspěvku na péči mám kolem tři sta až čtyři sta klientů a pak je ještě mobilita, tam asi kolem sto padesáti, to přesně nevím. Do toho jsou ale ještě žádosti o průkazy a pomůcky. Takže je toho docela dost.*
6. Dokázala byste říct, kolik sociálních či kontrolních šetření provedete za týden?  
*No je to různý. Standardně to bývá tak kolem pěti šetření za týden, ale taky jsem, jich už měla udělat asi dvacet pět za dva týdny, když jsem měla hodně žádostí, a to byl teprve mazec.*
7. Jak vnímáte kumulaci agend PNP a DOZP v souvislosti s jejich rozsahem?

*No tak to je taky sranda. Každá agenda má svůj program, tam jsou pořád nějaký novinky, nebo něco nejde tak jak má, do toho musíte všechno sledovat dvakrát, třeba hospitalizace v nemocnici nebo změna bydliště, všechno je to dvakrát a je toho hodně.*

8. Jak vnímáte realizaci sociálních šetření externími pracovníky?

*Určitě je to pomoc, protože vám to ušetří hodně času, ale na druhou stranu se cítím líp, když sama toho klienta vidím. Takhle pak zpracovávám to šetření od někoho jinýho a toho člověka jsem třeba nikdy neviděla. Nemyslím si, že by to takhle mělo být, mělo by se ulevit pracovníkům jinak, třeba aby jich bylo víc a měli míň klientů.*

9. Co je podle Vás na Vaší profesi sociálního pracovníka nejtěžší? Jak se s tím vyrovnáváte?

*Mě asi nejvíc dostane, když vidíte ty nemocný lidi a natož když jsou to děti. Kolikrát vidíte to utrpení, strach a tu bezmoc v jejich pohledech, a vy nemáte, co byste jim řekli, aby je to nějak povzbudilo, protože to jsou jen chvilkové řeči, který jim pomůžou jen na tu chvíli, co tam jste a pak, pak stejně nic.*

10. S jakými úskalími se ve Vaší práci nejčastěji setkáváte?

*Nejhorší snad pro mě je, že se pořád něco mění. Jeden týden máte dělat věci takhle a pak to metodici změni zase jinak a při tom množství klientů a do toho ty dva programy, který občas nefungují tak jak maj, no děs. Kolikrát jsou novinky, který máte od metodiků, nebo jsou novely, ale programy to zatím neumí. Pořád musíte sledovat novinky a změny, který nám chodí na mail, jak se co má nově dělat.*

11. Co Vám nejvíce zabírá čas v rámci vykonávání své profese?

*Asi ta administrativa, přijetí žádostí, označení všech papírů, zadání do programů a tak. Lpí se na detailech, spisových značkách a tak, ale to asi by nemělo být na tý práci to podstatný.*

12. Na co by podle Vás mělo být v rámci Vaší profese více času?

*No podle mě na tu práci s tím klientem, když jste na šetření, tak abyste nemusela pořád sledovat hodiny, jak dlouho tam už jste, abyste všechno stihla.*

13. Využíváte pro sociální šetření služební automobily? Pokud ano, jakým způsobem si služební automobil zajišťujete?

*Tady v místě pracoviště chodím pěšky, ale mimo musím jet autem, jinak se tam za lidma nedostanu. Problém je, že si pro něj musím dojet do ... (pozn. Kontaktní pracoviště). Není to domyšlený, tohle. Ráno si pro něj musím dojet autobusem, abych ho pak odpoledne zase odvezla a jela domů zase autobusem. Jenže ho potřebujete, jak se máte jinak dostat za těma klientama. A ztratíte tím hodně času.*

14. Setkala jste se někdy při své práci s agresivitou ze strany klientů? Pokud ano, jak se agresivita u klienta projevovala?

*Tak agresivita slovní převažuje, ale byla jsem svědkem vyhrožování fyzickou likvidací, a že máme být rádi, že dotyčná osoba nemá zbrojní průkaz, nebo tak*

*něco. No nedostala peníze, jak chtěla, tak si myslela, že to takhle vylepší a že si pomůže.*

15. Jakým způsobem jste se s tím vyrovnávala?

*No tak jsem nad tím ještě nějaký den přemýšlela, ale s tím nic neuděláte. Naštěstí nejsme v kanceláři sami, teda, když třeba nemají kolegyně dovolenou. Sama bych tady být pořád ale nechtěla.*

16. Chodíte na sociální šetření sama nebo ve dvojici?

*Většinou sama, ale když víte, že klient je třeba schizofrenik nebo jinak, třeba agresivní, tak tam chodíme ve dvou, radši.*

17. Jak byste zhodnotila současné bezpečnostní opatření realizovaná na ochranu sociálních pracovníků ze strany Úřadu práce ČR?

*No zatím žádná pořádná není. Mluví se o přepážkách, což by asi nebylo špatný, ale bůh ví, kdy a jestli se to bude realizovat, a taky jestli všude, jestli to nebude jen na těch větších pracovištích. A na šetřeních u klientů doma a na cestě domů z práce vám stejně nic nepomůže.*

18. Jak byste zhodnotila současnou péči o ochranu Vašeho zdraví zahrnující ochranné prostředky a další pracovní pomůcky, zajišťované ze strany Úřadu práce ČR?

*Dostáváme dezinfekční gel, ale dostali jsme ho až potom, co jsme si o něj řekli, protože se tu objevila žloutenka. Jinak jsme si ho do té doby kupovali za své, protože kolikrát jdete na takový místa a kde si máte jako umýt ruce, když jste venku. Jinak pak teda bylo od úřadu očkování proti žloutence, to jo.*

19. Jak byste ohodnotila spolupráci a komunikaci mezi kolegy a nadřízenými na Vašem pracovišti?

*Myslím si, že na našem oddělení tohle funguje dobře. Vzájemně si pomůžeme i poradíme, je tam ta opora, když si nevíte rady.*

20. S jakými problémy se nejčastěji při komunikaci s klienty setkáváte?

*Hodně vyčerpává vysvětlování věci pořád dokola, když to lidi nechápou. Taky často lidi neřeknou všechno, něco vám zatají, nebo si to přibarvují a ve výsledku je to třeba úplně jinak. Nebo se vám snaží vnutit to, jak to vidí oni, třeba mi říkali na šetření, napište tam tohle! No to jsem byla v šoku, že si to lidi vůbec dovolí.*

21. Jakým způsobem se u Vás projevuje pracovní vyčerpání a psychická zátěž?

*Únava, vyčerpání, máte toho dost a chcete jít domů, kde nebudou lidi, který po vás nebudou pořád něco chtít.*

22. Jak byste zhodnotila vliv psychické zátěže, se kterou se v práci setkáváte, na Vaše zdraví nebo pracovní výkon?

*Tak na zdraví jsem to asi zatím nepocítila, ale když je toho moc a máte to nějak rozvržený, abyste to všechno stíhala, tak to třeba nestíháte a musíte si to přesunout na další den. Tak na výkon určitě jo.*

23. Máte nějaké způsoby uvolňování nadměrné zátěže týkající se životosprávy?

*No, když jsem ve stresu, tak určitě pomůže čokoláda, tu je dobrý mít po ruce. Jinak při únavě třeba kafe, ale to na mě moc nepůsobí, spíš je lepší jít na čerstvej vzduch.*

24. Jste spokojena se svou prací, kterou v současné době vykonáváte?

*Zatím jo. Ty negativa zatím nepřevažují.*

25. Ovlivňuje a zasahuje Vaše práce i Váš soukromý život? Pokud ano, jak?

*Jo to taky. Třeba jste v obchodě s rodinou a klienti vás otravují i mimo práci. Tak to jim prostě musíte jednoduše vysvětlit, že tohle ne, že teď prostě nejste v práci.*

26. Co si představujete pod pojmem syndrom vyhoření?

*Tak úplná ztráta chuti pro tu práci, nechcete ty lidi vidět, nic s prací dělat, nebaví vás to, je to na obtíž.*

27. Myslíte si, že jste jím již ohrožena?

*Myslím, že zatím ne, nejsem tady tak dlouho. Ale je to profese, kde když nebudete mít nějaký důvod a smysl pro tu práci, tak tady to asi půjde rychle vzhledem k častým konfliktům a problémům s těma klientama.*

28. Je něco, co Vás motivuje pro vykonávání této profese?

*Líbí se mi, že jim můžu pomoci, těm klientům. A když ještě ocení vaši práci a snahu, tak je to fakt motivující. A vnímám tu práci taky jako smysluplnou, všichni budeme jednou asi potřebovat pomoc.*

29. Jaké jsou Vaše metody zvládání s psychické zátěže a čerpání nové energie?

*Já ráda tvořím věci rukama, třeba různé dekorace. Pro mě je taky relax na zahradě, když vypnu a třeba se úplně fyzicky vyčerpám, ale cítím takovou tu spokojenost, vyrovnanost. A když ještě vidíte nějaký svůj výsledek, tak je to úplně super. Taky se ráda podívám na pěkný film, nebo jsem jen tak s rodinou.*

30. Jak často si najdete chvíli pro relaxaci a odpočinek?

*Snažím se co nejvíc. Třeba mě posiluje, když se na něco ten den můžu těšit, třeba jen na maličkost, něco si udělat, přesadit kytky nebo někam jet a tak. To pak jde líp i v práci.*

31. Je pro Vás tato práce v souvislosti s množstvím práce a psychickou zátěží ještě únosná?

*Ještě ano, zvládám to zatím dobře.*

## Příloha č. IV

### Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky

**Označení respondentky: 4**

**Věk: 23**

**Pohlaví: žena**

**Dosažené vzdělání: VŠ bakalářské**

**Pracovní zařazení: sociální pracovník**

**Délka praxe: 2**

1. Jak vnímáte současné hodnocení a odměňování sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR v souvislosti s vykonávanou pracovní náplní?  
*Podle mého názoru je tato práce nedoceněna jak finančně, tak společensky. Sociální pracovníci mají velkou zodpovědnost, dále jim hrozí rizika a moří je velké množství administrativy.*
2. Dostalo se Vám někdy ocenění Vaší práce ze strany nadřízených? Pokud ano, jaké?  
*Zatím ne.*
3. Jak hodnotíte potřebu a nabídku školení a kurzů zajišťovaných Úřadem práce ČR?  
*Kurzy hodnotím kladně, ale ne vždy splňují moje požadavky. Znalosti z některých kurzů jsou na ÚP neuplatnitelné, a to protože nejsou k naší náplni nebo je kurz veden výše postaveným úředníkem, který nepřichází do kontaktu s klienty.*
4. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka na Úřadu práce ČR?  
*Počet klientů v mé agendě není stálý, někdy je to únosné, někdy zase ne.*
5. Dokázala byste říct, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?  
*Sto deset až sto čtyřicet.*
6. Dokázala byste říct, kolik sociálních či kontrolních šetření provedete za týden?  
*Tak šest, vždy při podání nové žádosti. Co se týče kontrolních šetření, kdyby bylo více prostoru, tak je provádím častěji.*
7. Jak vnímáte kumulaci agend PNP a DOZP v souvislosti s jejich rozsahem?  
-
8. Jak vnímáte realizaci sociálních šetření externími pracovníky?  
*Má to své výhody i nevýhody. Na jednu stranu je to ušetření mého času, ale zase je omezen osobní kontakt a náhled na klienta, pak není možný úplně individuální přístup.*
9. Co je podle Vás na Vaší profesi sociálního pracovníka nejtěžší? Jak se s tím vyrovnáváte?

*Než jsem tuto práci poznala, tak jsem si myslela, že rizikovi klienti, těch ale není moc, na rozdíl od převyšující administrativy, které se nevyhneme.*

10. S jakými úskalími se ve Vaší práci nejčastěji setkáváte?  
*Změny zákonů, nové vyhlášky, nové pokyny – největší úskalí je to, že nás na tyto změny nikdo nepřipraví a ani nejsou nahlášeny dostatečně dopředu.*
11. Co Vám nejvíce zabírá čas v rámci vykonávání své profese?  
*Opět administrativa.*
12. Na co by podle Vás mělo být v rámci Vaší profese více času?  
*Na samotné klienty, raději bych měla méně klientů, kterým bych se mohla lépe věnovat.*
13. Využíváte pro sociální šetření služební automobily? Pokud ano, jakým způsobem si služební automobil zajišťujete?  
*Využívám, ale pokud mohu, obejdu šetření pěšky, protože zajištění aut je složité, musíme si dojet z našeho pracoviště na kontaktní pracoviště a poté auto vrátit tam.*
14. Setkala jste se někdy při své práci s agresivitou ze strany klientů? Pokud ano, jak se agresivita u klienta projevovala?  
*Ano. Křičel, že se staráme o věci, do kterých nám nic není.*
15. Jakým způsobem jste se s tím vyrovnávala?  
*Pán se po chvíli a povysvětlení uklidnil, tak jsem se taky uklidnila, ale v ten moment, kdy je agresivní, křičí, jste ve stresu, nevíte, co udělá, jak zareaguje.*
16. Chodíte na sociální šetření sama nebo ve dvojici?  
*Sama, pokud bych měla obavy, tak bych poprosila kolegyni.*
17. Jak byste zhodnotila současné bezpečnostní opatření realizovaná na ochranu sociálních pracovníků ze strany Úřadu práce ČR?  
*Nějaká opatření nevnímám, pouze instrukce, že nemáme mít ostré předměty na stole. Na PC máme SOS tlačítka, která nefungovala a jestli fungují teď, to netuším.*
18. Jak byste zhodnotila současnou péči o ochranu Vašeho zdraví zahrnující ochranné prostředky a další pracovní pomůcky, zajišťované ze strany Úřadu práce ČR?  
*Nějakou velkou péči nepociťuji, ale ani mi nechybí. Kladně hodnotím očkování.*
19. Jak byste ohodnotila spolupráci a komunikaci mezi kolegy a nadřízenými na Vašem pracovišti?  
*Spolupráce na mém pracovišti, přesto že máme každá jinou agendu, funguje. Horší je komunikace s pracovníci ze stejné agendy, které jsou ale v jiných městech.*
20. S jakými problémy se nejčastěji při komunikaci s klienty setkáváte?  
*Častý problém je nevdělanost lidí, je těžké jim něco vysvětlit tak, aby to pochopili.*
21. Jakým způsobem se u Vás projevuje pracovní vytížení a psychická zátěž?  
*Únavou, špatnou náladou.*



22. Jak byste zhodnotila vliv psychické zátěže, se kterou se v práci setkáváte, na Vaše zdraví nebo pracovní výkon?  
*Určitě vliv na zdraví tam je, třeba když je hodně práce, nestíhám pravidelně jíst, pít. Pak jsem vyčerpaná.*
23. Máte nějaké způsoby uvolňování nadměrné zátěže týkající se životosprávy?  
*Zatím ne.*
24. Jste spokojena se svou prací, kterou v současné době vykonáváte?  
*Ano jsem, ale nedokážu si představit, že bych to dělala celý život.*
25. Ovlivňuje a zasahuje Vaše práce i Váš soukromý život? Pokud ano, jak?  
*Někdy nálada a únava.*
26. Co si představujete pod pojmem syndrom vyhoření?  
*Nesmyslnost mé práce, vyčerpání, nezáměr o přátele.*
27. Myslíte si, že jste jím již ohrožena?  
*Myslím, že ne.*
28. Je něco, co Vás motivuje pro vykonávání této profese?  
*Osobní růst, dobrý kolektiv.*
29. Jaké jsou Vaše metody zvládnání s psychické zátěže a čerpání nové energie?  
*Nejlepší je spánek a jídlo. Supervizi hodnotím kladně, ale na ÚP zavedeny nejsou.*
30. Jak často si najdete chvíli pro relaxaci a odpočinek?  
*Při práci o pauze na oběd. Ve volném čase si vždy prostor udělám.*
31. Je pro Vás tato práce v souvislosti s množstvím práce a psychickou zátěží ještě únosná?  
*Myslím si, že ano, ale za pár let nebo měsíců se to může změnit.*

## Příloha č. V

### Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky

**Označení respondentky: 5**

**Věk: 39**

**Pohlaví: žena**

**Dosažené vzdělání: VŠ bakalářské**

**Pracovní zařazení: sociální pracovník**

**Délka praxe: 20 let**

1. Jak vnímáte současné hodnocení a odměňování sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR v souvislosti s vykonávanou pracovní náplní?  
*Plat by mohl být vyšší, ohledně toho, co tady člověk dělá. Prostě proti tomu množství práce to není adekvátní.*
2. Dostalo se Vám někdy ocenění Vaší práce ze strany nadřízených? Pokud ano, jaké?  
*Jo, tak pochvala a uznání.*
3. Jak hodnotíte potřebu a nabídku školení a kurzů zajišťovaných Úřadem práce ČR?  
*Dobrá.*
4. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka na Úřadu práce ČR?  
*Řekla bych, že je to přemíra klientů, to by určitě mělo být menší množství.*
5. Dokázala byste říct, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?  
*Tak zhruba dvě stě padesát až tři sta na příspěvku na péči, a v té další agendě nejsem schopná říct.*
6. Dokázala byste říct, kolik sociálních či kontrolních šetření provedete za týden?  
*Průměrně pět.*
7. Jak vnímáte kumulaci agend PNP a DOZP v souvislosti s jejich rozsahem?  
*Je to složitější, musí se přeskokovat z programu do programu, a musí být člověk ve střehu.*
8. Jak vnímáte realizaci sociálních šetření externími pracovníky?  
*Jo to je určitě pozitivní.*
9. Co je podle Vás na Vaší profesi sociálního pracovníka nejtěžší? Jak se s tím vyrovnáváte?  
*Velký množství lidí, někdy ta agresivita klientů a neustálý metodiky, to je šílony.*
10. S jakými úskalími se ve Vaší práci nejčastěji setkáváte?  
*Přesně ty metodický pokyny, proměnlivost. Nic není tak, aby prostě se tím člověk mohl řídit delší dobu.*
11. Co Vám nejvíce zabírá čas v rámci vykonávání své profese?

*Administrativa, papírování.*

12. Na co by podle Vás mělo být v rámci Vaší profese více času?  
*Sociální práce.*
13. Využíváte pro sociální šetření služební automobily? Pokud ano, jakým způsobem si služební automobil zajišťujete?  
*Ano. Vždycky si ho vypíšeme a dojdeme si ho prostě k těm technickým pracovníkům vyzvednout.*
14. Setkala jste se někdy při své práci s agresivitou ze strany klientů? Pokud ano, jak se agresivita u klienta projevovala?  
*Tak většinou ty lidi křičej, jsou arogantní, nepříjemný, hlavně lžou.*
15. Jakým způsobem jste se s tím vyrovnávala?  
*Tak asi asertivně, dneska už prostě takhle.*
16. Chodíte na sociální šetření sama nebo ve dvojici?  
*Většinou sama, ale když je složitější nebo náročný případ tak ve dvojici.*
17. Jak byste zhodnotila současné bezpečnostní opatření realizovaná na ochranu sociálních pracovníků ze strany Úřadu práce ČR?  
*Teda jako nic moc, slznej plyn mám svůj.*
18. Jak byste zhodnotila současnou péči o ochranu Vašeho zdraví zahrnující ochranné prostředky a další pracovní pomůcky, zajišťované ze strany Úřadu práce ČR?  
*Tak ochrana zdraví, to je docela špatný. Akorát tady možná tedy nějaký desinfekční prostředky, který jsme si ještě jako zajistili sami, ne že by se to tady plošně dávalo.*
19. Jak byste ohodnotila spolupráci a komunikaci mezi kolegy a nadřízenými na Vašem pracovišti?  
*Jo, to je určitě výborný.*
20. S jakými problémy se nejčastěji při komunikaci s klienty setkáváte?  
*Takovej ten vztek, arogantní chování, to lhaní, ta manipulace určitě taky.*
21. Jakým způsobem se u Vás projevuje pracovní vytížení a psychická zátěž?  
*Tak únava, vyčerpání a nespavost, občas.*
22. Jak byste zhodnotila vliv psychické zátěže, se kterou se v práci setkáváte, na Vaše zdraví nebo pracovní výkon?  
*Tak na zdraví to určitě má vliv, tak nevyspalost, únava, člověk není tak dobře v kondici, občasné nemoci, prostě běžný nějaký respirační.*
23. Máte nějaké způsoby uvolňování nadměrné zátěže týkající se životosprávy?  
*Spíš nějaké zábava typu jako knížka, čtení, divadlo, kino.*
24. Jste spokojena se svou prací, kterou v současné době vykonáváte?  
*Jako ta práce se mi líbí, ale je toho moc.*
25. Ovlivňuje a zasahuje Vaše práce i Váš soukromý život? Pokud ano, jak?  
*No, jak kdy. Zase se snažim od toho oprostít po těch letech, ale dřív mě to jako hodně ovlivňovalo i doma, teď už ne.*
26. Co si představujete pod pojmem syndrom vyhoření?  
*Celkově už tu nechut' tu práci vykonávat.*

27. Myslíte si, že jste jím již ohrožena?  
*Někdy už jo.*
28. Je něco, co Vás motivuje pro vykonávání této profese?  
*Asi v práci ten kolektiv a ta sociální práce s lidma, která ale ubývá.*
29. Jaké jsou Vaše metody zvládnání s psychické zátěže a čerpání nové energie?  
*Tak asi sport, nějaký čtení knížek, pobyt s rodinou, s dětma.*
30. Jak často si najdete chvíli pro relaxaci a odpočinek?  
*No, moc často ne, protože když přijdu z práce, tak zase zajišťuju rodinu nebo další studium.*
31. Je pro Vás tato práce v souvislosti s množstvím práce a psychickou zátěží ještě únosná?  
*Je to na hraně.*

## Příloha č. VI

### Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky

**Označení respondentky: 6**

**Věk: 32**

**Pohlaví: žena**

**Dosažené vzdělání: VŠ bakalářské**

**Pracovní zařazení: sociální pracovník**

**Délka praxe: 10 let**

1. Jak vnímáte současné hodnocení a odměňování sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR v souvislosti s vykonávanou pracovní náplní?  
*No plat by mohl bejt asi vyšší to platový zařazení, protože jezdíme do terénu, pracujeme v administrativě, takže jakoby děláme dvě práce, dá se říct.*
2. Dostalo se Vám někdy ocenění Vaší práce ze strany nadřízených? Pokud ano, jaké?  
*Tak pochvala určitě, nějaký odměny finanční od nadřízeného.*
3. Jak hodnotíte potřebu a nabídku školení a kurzů zajišťovaných Úřadem práce ČR?  
*Tak si jako průměr, vždycky se něco dá vybrat, co je zajímavý.*
4. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka na Úřadu práce ČR?  
*Máme moc klientů, podle nějakých písemných standardů jich máme o dost víc.*
5. Dokázala byste říct, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?  
*Kolem tří set až čtyř set v příspěvku na péči plus to samý vlastně na průkazech.*
6. Dokázala byste říct, kolik sociálních či kontrolních šetření provedete za týden?  
*Tak sociálních šetření asi tři.*
7. Jak vnímáte kumulaci agend PNP a DOZP v souvislosti s jejich rozsahem?  
*V tý programový, jakoby části, je to strašně složitý, že musíme do víc programů. To je asi největší zádrhel, že se musíme učit víc programů a pro ty nový je to o to víc komplikovanější.*
8. Jak vnímáte realizaci sociálních šetření externími pracovníky?  
*Jsme rádi za ně, když nějaký jsou, že nám pomůžou.*
9. Co je podle Vás na Vaší profesi sociálního pracovníka nejtěžší? Jak se s tím vyrovnáváte?  
*Asi nevyléčitelný choroby a smrt.*
10. S jakými úskalími se ve Vaší práci nejčastěji setkáváte?  
*Tak hodně administrativy, nabývají vlastně tiskopisy, a tak.*
11. Co Vám nejvíce zabírá čas v rámci vykonávání své profese?

*Sepisovat šetření a vlastně s tím spojená administrativa a dopisování s klientama.*

12. Na co by podle Vás mělo být v rámci Vaší profese více času?  
*Na sociální šetření a i na tu administrativu, to se zase odvíjí od toho počtu těch klientů.*
13. Využíváte pro sociální šetření služební automobily? Pokud ano, jakým způsobem si služební automobil zajišťujete?  
*Využíváme a jde to přes technický pracovníky.*
14. Setkala jste se někdy při své práci s agresivitou ze strany klientů? Pokud ano, jak se agresivita u klienta projevovala?  
*Setkala, projevovalo se to slovně, nějaký bouchání, kopání do dveří.*
15. Jakým způsobem jste se s tím vyrovnávala?  
*Snažím se to jakoby vytěsnit z paměti.*
16. Chodíte na sociální šetření sama nebo ve dvojici?  
*Někdy sama, pokud máme společnou cestu tak ve dvojici.*
17. Jak byste zhodnotila současné bezpečnostní opatření realizovaná na ochranu sociálních pracovníků ze strany Úřadu práce ČR?  
*Nejsou žádný.*
18. Jak byste zhodnotila současnou péči o ochranu Vašeho zdraví zahrnující ochranné prostředky a další pracovní pomůcky, zajišťované ze strany Úřadu práce ČR?  
*Tak vyfasujeme desinfekci na ruce a na víc si tady nevzpomenu.*
19. Jak byste ohodnotila spolupráci a komunikaci mezi kolegy a nadřízenými na Vašem pracovišti?  
*Asi výborná.*
20. S jakými problémy se nejčastěji při komunikaci s klienty setkáváte?  
*Tak že mají psychický problémy, že nechtějí třeba komunikovat, nebo jde o postižení sluchový.*
21. Jakým způsobem se u Vás projevuje pracovní vytížení a psychická zátěž?  
*Tak únava, pak vlastně i v osobním životě jsem unavená z práce doma.*
22. Jak byste zhodnotila vliv psychické zátěže, se kterou se v práci setkáváte, na Vaše zdraví nebo pracovní výkon?  
*Někdy mám pocit, že už musím s tou prací praštit.*
23. Máte nějaké způsoby uvolňování nadměrné zátěže týkající se životosprávy?  
*Asi někdy alkohol.*
24. Jste spokojena se svou prací, kterou v současné době vykonáváte?  
*Jsem, ale ubíjí mě množství těch klientů, že se nestíhají lhůty a vlastně ta práce není tak vykonaná dobře, jak by měla být.*
25. Ovlivňuje a zasahuje Vaše práce i Váš soukromý život? Pokud ano, jak?  
*Tak někdy asi zhoršená nálada.*
26. Co si představujete pod pojmem syndrom vyhoření?  
*Že mi bude asi jedno, že tu práci neodvedu tak jak mám.*
27. Myslíte si, že jste jím již ohrožena?

*Myslím, že ne.*

28. Je něco, co Vás motivuje pro vykonávání této profese?

*Pomoc lidem.*

29. Jaké jsou Vaše metody zvládnání s psychické zátěže a čerpání nové energie?

*Tak odpočinek, sport.*

30. Jak často si najdete chvíli pro relaxaci a odpočinek?

*Tak jednou týdně.*

31. Je pro Vás tato práce v souvislosti s množstvím práce a psychickou zátěží ještě únosná?

*No, tak na hranici.*

## Příloha č. VII

### Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky

**Označení respondentky: 7**

**Věk: 32**

**Pohlaví: žena**

**Dosažené vzdělání: VŠ bakalářské, VOŠ**

**Pracovní zařazení: sociální pracovník - vedoucí**

**Délka praxe: 9 let**

1. Jak vnímáte současné hodnocení a odměňování sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR v souvislosti s vykonávanou pracovní náplní?  
*Velmi podhodnocené.*
2. Dostalo se Vám někdy ocenění Vaší práce ze strany nadřízených? Pokud ano, jaké?  
*Ano, finanční odměna.*
3. Jak hodnotíte potřebu a nabídku školení a kurzů zajišťovaných Úřadem práce ČR?  
*Určitě je potřeba, protože mi i ze zákona se musíme vzdělávat. Takže by bylo potřeba, aby nabídka byla lepší a aby byla potřebnější k naší práci, protože nějaký syndrom vyhoření ano, je to krásný, ale jsou furt dokola a spíš bysme potřebovali pojmout zákon.*
4. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka na Úřadu práce ČR?  
*Je hodně klientů, máme mít sto padesát dle metodického sdělení a máme jich tak tři sta padesát až čtyři sta na člověka, a to je na příspěvek na péči, není tam započítaná vlastně agenda DOZP.*
5. Dokázala byste říct, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?  
*To je těch tři sta padesát až čtyři sta.*
6. Dokázala byste říct, kolik sociálních či kontrolních šetření provedete za týden?  
*Nyní je neprovádím.*
7. Jak vnímáte kumulaci agend PNP a DOZP v souvislosti s jejich rozsahem?  
*Je to náročný, ale zase z důvodu klientů, aby vlastně měli jednoho pracovníka na všechno. Řekla bych, že je lepší tenhle způsob, protože když jsme to měli rozdělený, tak se stávalo, že jsme nebyli propojený, to znamená, třeba hospitalizace na péči byla nahlášena a na mobilitě jsme to nevěděli a docházelo k přeplatkům a i dál výhodou je to, že klient když si žádá třeba o péči tak můžeme s ním probrat i pomůcku, průkazku, mobilitu prostě všechno.*
8. Jak vnímáte realizaci sociálních šetření externími pracovníky?



*No určitě pozitivně, každopádně ještě na letošní rok nemáme nic, takže nevíme, jestli budeme posílený, ale v minulých letech se nám to podařilo teprve v minulém roce, a před asi třemi lety předtím. Jinak nebyly.*

9. Co je podle Vás na Vaší profesi sociálního pracovníka nejtěžší? Jak se s tím vyrovnáváte?

*No, tak určitě práce s klienty, v těch jejich sociálních přirozených prostředích, protože někdy opravdu to prostředí toho klienta je hrůzostrašný.*

10. S jakými úskalími se ve Vaší práci nejčastěji setkáváte?

*Proměnlivost metodických pokynů, každý týden něco jiného, velká administrativa, tohle je nejhorší, že nejde ani stíhat číst ty pokyny a orientovat se v tom, co v tu danou chvíli prostě platí.*

11. Co Vám nejvíce zabírá čas v rámci vykonávání své profese?

*Když jsme chodila na šetření, tak sepisování sociálních šetření, teď bych řekla tisk posudků.*

12. Na co by podle Vás mělo být v rámci Vaší profese více času?

*Na sociální práci, ta vlastně úplně mizí a není na ní čas.*

13. Využíváte pro sociální šetření služební automobily? Pokud ano, jakým způsobem si služební automobil zajišťujete?

*Ano, používáme. Funguje to tak, že přes nadřízeného, který nám schvaluje cestu i auto, tak vyrážíme do terénu, jinak auta mají na starosti vlastně údržbáři.*

14. Setkala jste se někdy při své práci s agresivitou ze strany klientů? Pokud ano, jak se agresivita u klienta projevovala?

*Tak určitě slovní napadání, opravdu to byly vulgarismy a nepříjemný jednání.*

15. Jakým způsobem jste se s tím vyrovnávala?

*Tak já jsem v tomhle trošku splachovací, trošku jsme si s pánem vyměnili názory a pak jsem to hodila za hlavu.*

16. Chodíte na sociální šetření sama nebo ve dvojici?

*Chodili jsme ve dvou, je to lepší.*

17. Jak byste zhodnotila současné bezpečnostní opatření realizovaná na ochranu sociálních pracovníků ze strany Úřadu práce ČR?

*V současné době žádná.*

18. Jak byste zhodnotila současnou péči o ochranu Vašeho zdraví zahrnující ochranné prostředky a další pracovní pomůcky, zajišťované ze strany Úřadu práce ČR?

*Tak jediný, co jsme dostali, tak jsme dostali návleky na boty, aby jsme se tedy nemuseli zouvat, a pak je tady možnost získat nějaký desinfekční gel, jinak asi nic.*

19. Jak byste ohodnotila spolupráci a komunikaci mezi kolegy a nadřízenými na Vašem pracovišti?

*Tak to si myslím, že funguje.*

20. S jakými problémy se nejčastěji při komunikaci s klienty setkáváte?

*Tak problémy, lidi jsou tady na našem oddělní zdravotně postižení, takže hlavně spíš jakoby s tou jejich nemocí, takže většinou mluví jenom o tý nemoci a třeba ani není možný se s nima domluvit na tom, co vlastně chtějí.*

21. Jakým způsobem se u Vás projevuje pracovní vytížení a psychická zátěž?  
*Únava, vyčerpání a pak i nemoci z toho vznikající.*
22. Jak byste zhodnotila vliv psychické zátěže, se kterou se v práci setkáváte, na Vaše zdraví nebo pracovní výkon?  
*Kdysi byl výzkum, že práce sociálního pracovníka je srovnatelná s horníky v dolech.*
23. Máte nějaké způsoby uvolňování nadměrné zátěže týkající se životosprávy?  
*Nekouřím, kafe nepiju, alkohol ne, ale spíš psi.*
24. Jste spokojena se svou prací, kterou v současné době vykonáváte?  
*Díky kolektivu, ano.*
25. Ovlivňuje a zasahuje Vaše práce i Váš soukromý život? Pokud ano, jak?  
*Určitě zasahuje, protože někdy když je nějaký problém, tak je potřeba to nějak trochu ze sebe dostat, ale snažím se to spíš nechávat tady, ale nejde to úplně vždycky.*
26. Co si představujete pod pojmem syndrom vyhoření?  
*Tak to je úplně už nemožnost ty lidi ani vidět, na ně se koukat, protože už jich máte tak plný zuby, že není možný jim ani pomoci, ani už vás to nebaví a nechcete. Tam zatím nejsem.*
27. Myslíte si, že jste jím již ohrožena?  
*Jako myslím si, že vyhoření úplně ne, jakoby nějaká nechuť občas je, ale to se většinou jakoby přes víkend zlepší.*
28. Je něco, co Vás motivuje pro vykonávání této profese?  
*Ten kolektiv.*
29. Jaké jsou Vaše metody zvládnání s psychické zátěže a čerpání nové energie?  
*To budou ti psi, relaxace.*
30. Jak často si najdete chvíli pro relaxaci a odpočinek?  
*Vím, že tam nejde započítávat spánek, ale moc jí není, o víkendech.*
31. Je pro Vás tato práce v souvislosti s množstvím práce a psychickou zátěží ještě únosná?  
*Ještě jo. No, ještě chvíli.*

## Příloha č. VIII

### Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky

**Označení respondentky: 8**

**Věk: 31**

**Pohlaví: žena**

**Dosažené vzdělání: VOŠ**

**Pracovní zařazení: sociální pracovník**

**Délka praxe: 7 let**

1. Jak vnímáte současné hodnocení a odměňování sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR v souvislosti s vykonávanou pracovní náplní?  
*Myslím si, že ohodnocení je nízký za to množství práce, který tady děláme a za tu odpovědnost, která tady je, to si myslím, že je hodně nízké.*
2. Dostalo se Vám někdy ocenění Vaší práce ze strany nadřízených? Pokud ano, jaké?  
*Občas nějaká odměna, ale je to v tak nízkým počtu a jakoby nízký výši, že si myslím, že oceňování je tady fakt jako špatný.*
3. Jak hodnotíte potřebu a nabídku školení a kurzů zajišťovaných Úřadem práce ČR?  
*Tak svým způsobem jsem docela spokojená, občas jsou školení, který jsou k ničemu, spíš bysme potřebovali jakoby víc do praxe, viz zákony, správní řád a tak podobně.*
4. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka na Úřadu práce ČR?  
*Klientů je hodně na jednoho sociálního pracovníka, až moc.*
5. Dokázala byste říct, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?  
*Těch tři sta, tři sta padesát.*
6. Dokázala byste říct, kolik sociálních či kontrolních šetření provedete za týden?  
*V průměru si myslím tak pět.*
7. Jak vnímáte kumulaci agend PNP a DOZP v souvislosti s jejich rozsahem?  
*Je to náročný, pro mě by se určitě líbilo mít jenom agendu jednu, v určitéjch věcech je to dobrý, viz hospitalizace, že má člověk jednoho klienta a ví o všem, ale je toho moc.*
8. Jak vnímáte realizaci sociálních šetření externími pracovníky?  
*Pozitivní je, že na ně nemusím chodit, ale negativní je, že o těch klientech potom nic nevíme.*
9. Co je podle Vás na Vaší profesi sociálního pracovníka nejtěžší? Jak se s tím vyrovnáváte?  
*Tak zrovna u naší profese je to všechno smutný, nemoci, úmrtí.*

10. S jakými úskalími se ve Vaší práci nejčastěji setkáváte?  
*Tak proměnlivost určitě, není tady pevně daný řád, co platilo odpoledne, už neplatí druhý den, takže to je to asi to nejhorší.*
11. Co Vám nejvíce zabírá čas v rámci vykonávání své profese?  
*Možná právě dohledávání toho, co je zrovna aktuální zabírá čas nejvíce.*
12. Na co by podle Vás mělo být v rámci Vaší profese více času?  
*No, tak jako na všechno. Pokud by bylo méně klientů, bylo by dobré, že bysme se mohly věnovat do všeho do hloubky.*
13. Využíváte pro sociální šetření služební automobily? Pokud ano, jakým způsobem si služební automobil zajišťujete?  
*Zajišťuju, zamlouváme si dopředu.*
14. Setkala jste se někdy při své práci s agresivitou ze strany klientů? Pokud ano, jak se agresivita u klienta projevovala?  
*Myslím, že je to hodně vulgární chování, nadávky, nepříjemnost ze strany klienta.*
15. Jakým způsobem jste se s tím vyrovnávala?  
*Člověk se jde asi rád po práci odreagovat a možná že si tady zanádváme.*
16. Chodíte na sociální šetření sama nebo ve dvojici?  
*Ve dvojici.*
17. Jak byste zhodnotila současné bezpečnostní opatření realizovaná na ochranu sociálních pracovníků ze strany Úřadu práce ČR?  
*Tak teď momentálně si myslím, že žádná bezpečnostní opatření nějak nejsou, co se plánuje zatím nevíme, a myslím si, že skleněný dveře jsou úplně zbytečný.*
18. Jak byste zhodnotila současnou péči o ochranu Vašeho zdraví zahrnující ochranné prostředky a další pracovní pomůcky, zajišťované ze strany Úřadu práce ČR?  
*No, tak ty moc nejsou poskytovány, co jsme dostali tak desinfekci na ruce a návleky na nohy. Pokud se tady řešilo očkování, řešilo se tady tři roky, teď už teda je po, dobře. Myslím si, že žádný výhody z toho nejsou, z ochranných prostředků.*
19. Jak byste ohodnotila spolupráci a komunikaci mezi kolegy a nadřízenými na Vašem pracovišti?  
*Komunikace s kolegy je výtečná, s nadřízenými svým způsobem taky.*
20. S jakými problémy se nejčastěji při komunikaci s klienty setkáváte?  
*Tak jako nedorozumění, právě ta nepříjemnost ze strany klienta, když přijdou na úřad už naštvaný.*
21. Jakým způsobem se u Vás projevuje pracovní vytížení a psychická zátěž?  
*No, únava, vyčerpání.*
22. Jak byste zhodnotila vliv psychické zátěže, se kterou se v práci setkáváte, na Vaše zdraví nebo pracovní výkon?  
*No, tak někdy je toho fakt moc, že člověk jde do práce už ráno unavený, takže pak se není čemu divit, že člověk udělá málo.*
23. Máte nějaké způsoby uvolňování nadměrné zátěže týkající se životosprávy?

*Asi sport.*

24. Jste spokojena se svou prací, kterou v současné době vykonáváte?  
*Tak napůl.*
25. Ovlivňuje a zasahuje Vaše práce i Váš soukromý život? Pokud ano, jak?  
*Myslím si, že hodně ovlivňuje. Právě ta únava a vyčerpání a ta naštvanost tady z toho všeho, hodně ovlivňuje.*
26. Co si představujete pod pojmem syndrom vyhoření?  
*No, už takovej ten stav, kdy fakt člověk nemůže nic, už nemá chuť do ničeho.*
27. Myslíte si, že jste jím již ohrožena?  
*Ted' v současné době asi ne spíš je to u mě tak, že se to střídá. Ne, že by úplně syndrom vyhoření, ale někdy je toho moc, už člověk říká, že nemůže, pak se to zase zlepší.*
28. Je něco, co Vás motivuje pro vykonávání této profese?  
*Motivace, možná pracovní doba. Jinak už je to spíš takový zvyk.*
29. Jaké jsou Vaše metody zvládnání s psychické zátěže a čerpání nové energie?  
*No, hodně pohybu, snažím se odpočívat, kamarádi, prostě takovej ten relax, vypustit.*
30. Jak často si najdete chvíli pro relaxaci a odpočinek?  
*Myslím, že denně.*
31. Je pro Vás tato práce v souvislosti s množstvím práce a psychickou zátěží ještě únosná?  
*Tak v současné době jo, ale už si spoustu věcí hážeš za hlavu, takže už vypouštíš, aby si to mohla vůbec zvládnout.*

## Příloha č. IX

### Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky

**Označení respondentky: 9**

**Věk: 30**

**Pohlaví: žena**

**Dosažené vzdělání: VŠ – magisterské**

**Pracovní zařazení: sociální pracovník**

**Délka praxe: 6 let**

1. Jak vnímáte současné hodnocení a odměňování sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR v souvislosti s vykonávanou pracovní náplní?  
*Práce je hodně, nadstandardně na jednoho pracovníka a není to finančně ohodnocený tak, jak by mělo být.*
2. Dostalo se Vám někdy ocenění Vaší práce ze strany nadřízených? Pokud ano, jaké?  
*Ano, odměnou finanční.*
3. Jak hodnotíte potřebu a nabídku školení a kurzů zajišťovaných Úřadem práce ČR?  
*Jo, to si myslím, že je dostačující.*
4. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka na Úřadu práce ČR?  
*No, je to předimenzovaný.*
5. Dokázala byste říct, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?  
*Na příspěvek máme každá kolem tři sta nebo přes tři sta, je nás tady deset a to je na příspěvku a to už si myslím, že už je prostě moc, mělo by být tak sto padesát*
6. Dokázala byste říct, kolik sociálních či kontrolních šetření provedete za týden?  
*Vyjíždíme jeden den v týdnu a vždycky děláme tak čtyři.*
7. Jak vnímáte kumulaci agend PNP a DOZP v souvislosti s jejich rozsahem?  
*No je to šílený, oboje, každý v jiným programu, kdyby jsme dělaly jenom příspěvek bylo by to optimální, člověk by tomu dal i jinou péči. Takhle dělá člověk deset věcí najednou s nejlepším vědomím a svědomím, ale...*
8. Jak vnímáte realizaci sociálních šetření externími pracovníky?  
*Jo, spolupráce teď zrovna byla dobrá v loňském roce.*
9. Co je podle Vás na Vaší profesi sociálního pracovníka nejtěžší? Jak se s tím vyrovnáváte?  
*Celá ta práce je strašně sama o sobě těžká, špatně ohodnocená, takže tam není žádná motivace k tý práci, člověk to musí mít rád, ale těžko mít rád něco, co je demotivující a ti klienti jsou jenom nemocní, nebo prostě mají problémy, nikdy nepřijdou, není to sama o sobě pozitivně laděná práce, takže už sama o sobě ta*

*práce je náročná, takže když pak se to sejde s osobním životem, tak si to může rovnou člověk někde hodit.*

10. S jakými úskalími se ve Vaší práci nejčastěji setkáváte?  
*Je toho moc a je nás málo.*
11. Co Vám nejvíce zabírá čas v rámci vykonávání své profese?  
*Tak to nevím, to nedokážu říct.*
12. Na co by podle Vás mělo být v rámci Vaší profese více času?  
*Na všechno. Měli bysme mít jenom jednu podle mě agendu, prostě třeba příspěvek.*
13. Využíváte pro sociální šetření služební automobily? Pokud ano, jakým způsobem si služební automobil zajišťujete?  
*Ano, využíváme a někdy plánujeme měsíc dopředu, na celý měsíc zhruba tak jeden den v týdnu anebo podle potřeby. Když vím, že jsou nevytížený, tak se podíváme, jestli je volný a prostě si ho přes vedoucí objednáme.*
14. Setkala jste se někdy při své práci s agresivitou ze strany klientů? Pokud ano, jak se agresivita u klienta projevovala?  
*Setkala, konkrétně tady na úřadě práce. Většinou to bývá slovně, díky bohu, jenom slovně, ale setkala jsem se i s fyzickou agresivitou.*
15. Jakým způsobem jste se s tím vyrovnávala?  
*Normálně, jako funguje prevence syndromu vyhoření, tak stejně tak. Prostě člověk si musí najít nějaký svůj ventil.*
16. Chodíte na sociální šetření sama nebo ve dvojici?  
*Teď se snažíme ve dvou.*
17. Jak byste zhodnotila současné bezpečnostní opatření realizovaná na ochranu sociálních pracovníků ze strany Úřadu práce ČR?  
*Já si myslím, že se snaží, ale nejsou dostatečný.*
18. Jak byste zhodnotila současnou péči o ochranu Vašeho zdraví zahrnující ochranné prostředky a další pracovní pomůcky, zajišťované ze strany Úřadu práce ČR?  
*Ne, není zajištěný, určitě není vůbec nijak.*
19. Jak byste ohodnotila spolupráci a komunikaci mezi kolegy a nadřízenými na Vašem pracovišti?  
*Jo, výborný.*
20. S jakými problémy se nejčastěji při komunikaci s klienty setkáváte?  
*Klienti jsou negativní, agresivní, vybijou si na vás zlost. Takže práci pak nestíháte, jste pak demotivovaný z toho, protože oni si na nás vykřičej ten svůj vztek. Málo ohodnocený, takže člověk nemá žádné ventil, že jo všechno stojí peníze, takže je to víceméně demotivující všechno.*
21. Jakým způsobem se u Vás projevuje pracovní vyčerpání a psychická zátěž?  
*Jsem unavená.*
22. Jak byste zhodnotila vliv psychické zátěže, se kterou se v práci setkáváte, na Vaše zdraví nebo pracovní výkon?

*No na zdraví hodně, že jo. Kdybych neměla ventily, jak říkám, no, je to hodně psychicky náročný.*

23. Máte nějaké způsoby uvolňování nadměrné zátěže týkající se životosprávy?  
*Mám relaxace, procházky, hudbu, někdy i trochu alkoholu.*
24. Jste spokojena se svou prací, kterou v současné době vykonáváte?  
*Jo, jsem.*
25. Ovlivňuje a zasahuje Vaše práce i Váš soukromý život? Pokud ano, jak?  
*Ano, pořád. Člověk se musí prostě naučit ty techniky relaxační. Prostě najít si ty ventily, předcházet tomu syndromu vyhoření, tak samozřejmě nechávat to tady za těma zavřenejma dveřma, ty problémy a ty příběhy a všechno. Ovlivňuje to hodně.*
26. Co si představujete pod pojmem syndrom vyhoření?  
*Všechno. Když už člověk nechce ráno vstát a jít do práce. Když ho všechno štve.*
27. Myslíte si, že jste jím již ohrožena?  
*Jo.*
28. Je něco, co Vás motivuje pro vykonávání této profese?  
*Kolektiv, volná pracovní doba a chtěla jsem zpátky do sociálu (pozn. sociálních služeb).*
29. Jaké jsou Vaše metody zvládnání s psychické zátěže a čerpání nové energie?  
*Relaxace, vana, procházka, hudba, příroda.*
30. Jak často si najdete chvíli pro relaxaci a odpočinek?  
*Snažím se každý den, aspoň když jdu z práce, abych se aspoň prošla na čerstvém vzduchu, než usnu.*
31. Je pro Vás tato práce v souvislosti s množstvím práce a psychickou zátěží ještě únosná?  
*Zatím jo.*



## **Příloha č. X**

### **Otázky pro rozhovor se sociálními pracovníky**

**Označení respondentky: 10**

**Věk: 35**

**Pohlaví: žena**

**Dosažené vzdělání: VOŠ**

**Pracovní zařazení: sociální pracovník**

**Délka praxe: 10 let**

1. Jak vnímáte současné hodnocení a odměňování sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR v souvislosti s vykonávanou pracovní náplní?  
*Jako nedostačující.*
2. Dostalo se Vám někdy ocenění Vaší práce ze strany nadřízených? Pokud ano, jaké?  
*Tak odměny, ale rozhodně nebyly za tu práci, která byla vykonaná.*
3. Jak hodnotíte potřebu a nabídku školení a kurzů zajišťovaných Úřadem práce ČR?  
*Nedostačující.*
4. Jak vnímáte množství klientů a rozsah práce připadající na jednoho sociálního pracovníka na Úřadu práce ČR?  
*Velký množství.*
5. Dokázala byste říct, kolik máte klientů v jednotlivých agendách?  
*Asi dvě stě.*
6. Dokázala byste říct, kolik sociálních či kontrolních šetření provedete za týden?  
*Průměrně dvě.*
7. Jak vnímáte kumulaci agend PNP a DOZP v souvislosti s jejich rozsahem?  
*Tak určitě ty dva programy jsou prostě zbytečný, kdyby byl jen jeden, tak určitě by to bylo jednodušší.*
8. Jak vnímáte realizaci sociálních šetření externími pracovníky?  
*Pozitiva, jen samá pozitiva.*
9. Co je podle Vás na Vaší profesi sociálního pracovníka nejtěžší? Jak se s tím vyrovnáváte?  
*Ten kontakt s lidma.*
10. S jakými úskalími se ve Vaší práci nejčastěji setkáváte?  
*Metodické pokyny, proměnlivost, velká administrativa.*
11. Co Vám nejvíce zabírá čas v rámci vykonávání své profese?  
*Vyřizování zbytečností.*
12. Na co by podle Vás mělo být v rámci Vaší profese více času?  
*Na kontakt s lidma.*

13. Využíváte pro sociální šetření služební automobily? Pokud ano, jakým způsobem si služební automobil zajišťujete?  
*Ano.*
14. Setkala jste se někdy při své práci s agresivitou ze strany klientů? Pokud ano, jak se agresivita u klienta projevovala?  
*Ano, hrubé jednání, slovní napadání.*
15. Jakým způsobem jste se s tím vyrovnávala?  
*Špatně.*
16. Chodíte na sociální šetření sama nebo ve dvojici?  
*Většinou sama.*
17. Jak byste zhodnotila současné bezpečnostní opatření realizovaná na ochranu sociálních pracovníků ze strany Úřadu práce ČR?  
*Tak oni asi opatření žádný asi udělat nemůžou, že jo. Jedině ty přepážky. Je to spíš o lidech.*
18. Jak byste zhodnotila současnou péči o ochranu Vašeho zdraví zahrnující ochranné prostředky a další pracovní pomůcky, zajišťované ze strany Úřadu práce ČR?  
*No asi žádná. No dostala jsem návleky a desinfekci a to je všechno.*
19. Jak byste ohodnotila spolupráci a komunikaci mezi kolegy a nadřízenými na Vašem pracovišti?  
*Dobře.*
20. S jakými problémy se nejčastěji při komunikaci s klienty setkáváte?  
*Neporozumění, nevím.*
21. Jakým způsobem se u Vás projevuje pracovní vytížení a psychická zátěž?  
*Nechuť k práci.*
22. Jak byste zhodnotila vliv psychické zátěže, se kterou se v práci setkáváte, na Vaše zdraví nebo pracovní výkon?  
*No tak vliv to určitě má. Jak velké, těžko posoudit.*
23. Máte nějaké způsoby uvolňování nadměrné zátěže týkající se životosprávy?  
*Nevím, asi ne.*
24. Jste spokojena se svou prací, kterou v současné době vykonáváte?  
*Asi jo.*
25. Ovlivňuje a zasahuje Vaše práce i Váš soukromý život? Pokud ano, jak?  
*Ovlivňuje, nedostatek času, nálady, asi jo.*
26. Co si představujete pod pojmem syndrom vyhoření?  
*Nechuť, únava.*
27. Myslíte si, že jste jím již ohrožena?  
*Myslím, že jo.*
28. Je něco, co Vás motivuje pro vykonávání této profese?  
*Zajímavost práce.*
29. Jaké jsou Vaše metody zvládnání s psychické zátěže a čerpání nové energie?  
*Spánek.*
30. Jak často si najdete chvíli pro relaxaci a odpočinek?

*No, každý den na spánek, to jo.*

31. Je pro Vás tato práce v souvislosti s množstvím práce a psychickou zátěží ještě únosná?

*Já nad tím docela často přemýšlím.*