

Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta
Katedra psychologie

**PROŽÍVÁNÍ SOCIÁLNÍHO
PRACOVNÍKA V KONTEXTU
ŽIVOTNÍ SITUACE
ZNEVÝHODNĚNÝCH RODIN**

EXPERIENCING OF A SOCIAL WORKER IN THE CONTEXT
OF DISADVANTAGED FAMILIES' LIFE SITUATION



Magisterská diplomová práce

Autor: **Mgr. Bc. Blanka Jurdičová, DiS.**

Vedoucí práce: **PhDr. Marek Kolařík, Ph.D.**

Olomouc

2024

Děkuji vedoucímu práce PhDr. Marku Kolaříkovi, Ph.D. za podnětné připomínky, které přispěly k jejímu vzniku. Děkuji také všem respondentům, kteří byli ochotní sdílet se mnou svoje profesní a životní zkušenosti.

Místopřísežně prohlašuji, že jsem magisterskou diplomovou práci na téma: „Prožívání sociálního pracovníka v kontextu životní situace znevýhodněných rodin“ vypracovala samostatně, pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce a uvedla jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Olomouci dne 31.3.2024

Podpis

OBSAH

ÚVOD.....	5
TEORETICKÁ ČÁST.....	6
1 RODINA.....	7
1.1 Rodina jako sociální instituce.....	7
1.2 Rodinné fungování	8
2 NEPŘÍZNIVÁ ŽIVOTNÍ SITUACE A ZNEVÝHODNĚNÉ RODINY.....	11
2.1 Nepříznivá životní situace a znevýhodnění	11
2.2 Nepříznivá životní situace a znevýhodnění v rodinách	12
3 POZICE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	14
3.1 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	14
3.2 Kompetence sociálního pracovníka.....	16
3.3 Pracovní prostředí a vztahy	17
4 NÁROČNÉ SITUACE.....	20
4.1 Náročné situace versus každodenní události	20
4.2 Etické problémy, dilemata a konflikty	22
4.3 Syndrom vyhoření	24
4.3 Syndrom pomocníka.....	24
5 ZVLÁDÁNÍ NÁROČNÝCH STUACÍ.....	34
6 PROŽÍVÁNÍ.....	34
6.1 Kognitivní, emoční a behaviorální stránka prožívání.....	34
6.2 Pozorovatelné projevy prožívání	35
VÝZKUMNÁ ČÁST.....	38
7 VÝZKUMNÝ PROBLÉM, CÍLE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	39
8 TYP VÝZKUMU A POUŽITÉ METODY.....	41
8.1 Typ výzkumu.....	41
8.2 Metody získávání dat.....	42
8.2.1 Polostrukturovaný rozhovor	42
8.2.2 Extrospektivní a introspektivní pozorování	43
8.3 Metody zpracování a analýzy dat	44
9 TVORBA DAT A VÝZKUMNÝ SOUBOR	46
9.1 Výzkumný soubor	47
9.1 Etické hledisko a ochrana soukromí.....	47
10 PRÁCE S DATY A JEJÍ VÝSLEDKY	49
10.1 Získávání dat	49
10.2 Zpracování a analýza dat.....	52

10.3	Výsledky výzkumu	67
11	Diskuze	71
12	Závěr.....	75
	SOUHRN.....	76
	SEZNAM LITERATURY	79
	PŘÍLOHY	86

ÚVOD

Ve své bakalářské práci jsem představila znevýhodněné rodiny z perspektivy rodičů. V této práci bych chtěla na tuto problematiku navázat a prezentovat ji optikou sociálních pracovníků, to znamená lidí stojících na opačném konci profesionálního vztahu.

I v tomto případě mě zajímalo subjektivní stanovisko oslovených respondentů, jakým situacím musí při práci s rodinami čelit, které z nich považují za náročné a které za pozitivní, jaké pocity při nich prožívají, jak tyto pocity ovlivňují jejich profesní a osobní život a jaké strategie používají k jejich zvládnutí.

Postavení sociálních pracovníků a jejich klientů jsem nejprve uvedla do teoretického rámce, který se částečně shoduje s bakalářskou prací. Ve dvou úvodních kapitolách byla představena rodina jako sociální instituce a koncept jejího fungování, byly definovány pojmy nepříznivá životní situace, znevýhodnění a jejich konkrétní projevy v rodinách. Tím jsem získala představu o problematice, kterou pracovníci denně řeší. Navíc jde o termíny, které by měl sociální pracovník jasně rozlišovat, aby se vyvaroval předsudků a neprofesionálního jednání.

První podkapitola třetího oddílu přináší informace o sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi, s jejichž zaměstnanci byly následně realizovány polostrukturované rozhovory. Dále jsou nově popsány kompetence, pracovní prostředí a vztahy sociálního pracovníka. Čtvrtá kapitola je věnována náročným situacím, etickým dilematům a konfliktům, problematice syndromu vyhoření a syndromu pomocníka. Další stať pojednává o zvládacích strategiích.

Poslední teoretická kapitola je uvedením do problematiky prožívání v jeho kognitivní, emoční a behaviorální dimenzi. Popisuje také pozorovatelné projevy prožívání, kterým je věnována pozornost i ve výzkumné části této práce.

Výzkumná část práce si klade za cíl pochopit prožívání sociálních pracovníků, kteří intervnují ve znevýhodněných rodinách a sdílejí s nimi jejich životní události. Popisuje, jak sami definují náročnou a pozitivní životní situaci, jaké pocity v nich tyto situace probouzejí, zda ovlivňují jejich profesní a osobní život a jak s nimi dále nakládají.

TEORETICKÁ ČÁST

1 RODINA

Současný svět je některými autory popisován jako tekutá modernita, ve které se rozpouštějí staré pravdy a jistoty, významy obvyklých pojmů se neustále mění a vyvíjejí (Bauman, 2020). Toto pojetí lze vztáhnout na všechna témata naší každodenní reality včetně rodiny, jejíž podoby a definice jsou velice různorodé. Ztrácí se tak ze zřetele, kdo a za jakých okolností rodinu tvoří. V kontextu sociálních služeb zaměřených na rodiny to může představovat problém, protože mají zákonnou povinnost vymezit okruh osob, kterým budou službu poskytovat (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

1.1 Rodina jako sociální instituce

Jelikož je rodina v obecném povědomí brána za primární společenskou jednotku (Langmeier & Krejčířová, 2006), měli bychom její vymezení logicky hledat v platné české legislativě. Základní úpravu rodinného práva obsahuje zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Tuto část zahajuje ustanovení o manželství jako stálém svazku muže a ženy, jehož primárním účelem je založení rodiny, výchova dětí a vzájemná pomoc (§ 655). Následuje podrobný popis způsobů uzavírání manželství, definice rodiny ale chybí. Zřejmě se za ni považuje již samotný manželský svazek, neboť v dalších paragrafech se každému z manželů ukládá povinnost pečovat o potřeby rodiny dle svých možností a schopností tak, aby životní úroveň jejích členů byla srovnatelná a bylo zajištěno obvyklé vybavení domácnosti za účelem zabezpečení nezbytných životních potřeb.

Další část rodinného práva se věnuje příbuzenství, které představuje vztah osob založený na pokrevním poutu, nebo vzniklý osvojením (§ 771). Sem patří také biologické a adoptivního rodičovství. Rodičovská odpovědnost je charakterizována jako soubor práv a povinností, jejichž smyslem je zajištění zdárného vývoje a prospěchu dítěte. Jde tedy o ochranu a péči o dítě, udržování osobních kontaktů s ním, zajištění výchovy a vzdělávání, určení místa jeho bydliště, zastupování dítěte a správa jeho jmění (§ 855 až § 859). Existují i jiné než příbuzenské formy péče o dítě. Jsou jimi poručenství, opatrovnictví, pěstounství a svěření dítěte do péče jiné osoby.

Z pohledu českého rodinného práva tedy můžeme za rodinu považovat společenství dvou a více lidí spojených manželstvím, příbuzenstvím nebo náhradními formami rodinné péče, jehož primárním účelem je vzájemná pomoc a péče o dítě.

Otázkou zůstává, co si můžeme představit pod pojmy vzájemná pomoc a péče o dítě. Odpověď by mohl poskytnout koncept rodinného fungování.

1.2 Rodinné fungování

Pattersonová (2002) rozlišuje čtyři rodinné funkce. Výsledkem jejich zvládnutí je zajištění potřeb jednotlivých členů rodiny, dysfunkční plnění vede k negativním jevům:

1. členství a utváření rodiny
 - a) funkční – pocit sounáležitosti a smysluplnosti života, osobní a sociální identita,
 - b) dysfunkční – rozvod,
2. ekonomická podpora
 - a) funkční – saturace základních potřeb jako jídlo, ošacení, přístřeší a pocit bezpečí, další zdroje k osobnímu rozvoji,
 - b) dysfunkční – zanedbávání dětí, ztráta přístřeší,
3. péče, výchova a socializace
 - a) funkční – bio-psycho-socio-spirituální rozvoj dětí i dospělých, láska a vzájemná podpora, bezpečná emoční vazba,
 - b) dysfunkční – domácí násilí, zneužívání dětí,
4. ochrana zranitelných členů
 - a) funkční – péče a podpora nemocných, věkově a jinak znevýhodněných členů,
 - b) dysfunkční – zneužívání starých osob, ústavní péče handicapovaných členů.

Walschová (2016, s. 3) přichází s konceptem „nové normální rodiny“, jejímiž nejvýraznějšími znaky jsou diverzita forem rodinného soužití a komplexita životní situace. Způsob, jakým se rodina s těmito mnohočetnými výzvami vypořádá a přizpůsobí se změnám v průběhu životního cyklu, pak určuje kvalitu jejího well-being.

Šulová (2011) rovněž zdůrazňuje důležitost rodinné adaptability. Kreativní řešení životních událostí, adekvátní reakce na ně (změnou rodinné struktury, rolí a pravidel), vzájemná podpora, emoční blízkost a soudržnost, jasná komunikace a interakce při zvládnutí konfliktů jsou podle ní základní charakteristiky fungující rodiny.

V českém prostředí se otázkám funkčních a dysfunkčních rodin dále věnují například Hintnaus (1998), Matějček (2013), Matoušek & Pazlarová (2014, 2016), kteří oproti předchozím konceptům kladou zvláštní důraz na péči o dítě a shodují se na těchto základních dimenzích rodinného soužití:

1. biologická – lidská sexualita vč. reprodukce a péče o potomky,
2. ekonomická – fyzický vývoj a základní hmotné zabezpečení (jídlo, bydlení, ošacení),
3. výchovně-socializační a vzdělávací – vhodné výchovné prostředky a vzdělání,
4. ochranná – ochrana dětí, zabezpečení v nemoci a ve stáří,
5. emocionální a vztahová – náklonnost, sounáležitost, vztahy se širší rodinou a společenským prostředím,
6. zabezpečení potřeb všech členů.

Z řečeného vyplývá, že ve funkční rodině panují zdravé emocionální vazby a vzájemná saturace biologických, psychosociálních i spirituálních potřeb. Členové rodiny ji dokáží ekonomicky zabezpečit a ochránit svoje zranitelné členy. Je-li mezi nimi dítě, je zajištěn jeho všestranný zdravý vývoj, výchova za použití přiměřených prostředků, vhodné vzdělání a zastupování ve veřejně-právních záležitostech.

V oblasti sociální práce je znalost těchto principů fundamentální. Vyskytují se totiž případy, kdy pracovníci nemají řádnou teoretickou přípravu a promítají do práce s rodinou laické představy o „dost dobrém“ nebo „rozumném“ rodiči, popř. projevují svoje osobní antipatie a značují klienty jako „závislé“, „nerozumné“, „rezistentní“ (Woodcock, 2003).

Níže uvedená tabulka přináší přehled oblastí rodinného fungování v pojetí výše jmenovaných autorů, které je doplněno o atributy rodičovské odpovědnosti, jak ji specifikuje platná česká legislativa (občanský zákoník) a jejíž znalost patří k profesní výbavě sociálního pracovníka.

Tabulka 1: Oblasti rodinného fungování

OBLAST	VE VZTAHU KE VŠEM ČLENŮM RODINY	VE VZTAHU K DÍTĚTI (RODIČOVSKÁ ODPOVĚDNOST)
biologická	<ul style="list-style-type: none"> • lidská sexualita • reprodukce a péče o potomky 	<ul style="list-style-type: none"> • tělesný, citový, rozumový, mravní vývoj a zdraví dítěte
emocionální a vztahová	<ul style="list-style-type: none"> • emoční vazba • vzájemná podpora • sounáležitost 	<ul style="list-style-type: none"> • osobní kontakt s dítětem • emoční a vztahové kompetence
výchovná a socializační	<ul style="list-style-type: none"> • širší rodina a společnost • hodnoty a normy • komunikace • kooperace při zvládnání problémů • adaptabilita • rozvoj osobnosti 	<ul style="list-style-type: none"> • výchovná opatření adekvátní okolnostem a schopnostem dítěte bez ohrožení jeho zdraví a důstojnosti • zapojení dítěte do péče o domácnost (prací, příp. vlastním příjmem) • být dítěti vzorem • volba vzdělání a zaměstnání s ohledem na názor a schopnosti dítěte • zajištění povinné školní docházky
ekonomická	<ul style="list-style-type: none"> • základní hmotné zabezpečení • pocit bezpečí • zdroje k dalšímu rozvoji 	<ul style="list-style-type: none"> • určení místa bydliště • správa jmění • zájmy a hmotný prospěch dítěte
ochranná	<ul style="list-style-type: none"> • ochrana zranitelných členů 	<ul style="list-style-type: none"> • prevence sociálně patologických jevů • právo obrátit se na OSPOD • zastupování při právních jednáních
saturace potřeb	<ul style="list-style-type: none"> • bio-psycho-sociální a spirituální potřeby 	<ul style="list-style-type: none"> • bio-psycho-socio-spirituální potřeby

2 NEPŘÍZNIVÁ ŽIVOTNÍ SITUACE A ZNEVÝHODNĚNÉ RODINY

S pojmy nepříznivá životní situace a znevýhodnění, jak je přibližuje níže uvedený text, se nejčastěji setkáváme na poli sociální práce. Propojují se také se zdravotní problematikou nebo s podporou žáků se speciálními vzdělávacími potřebami. Jedná se o komplex problémů, nesnáží, oslabení či indispozic postihujících individuální rovinu zasažených osob i rovinu sociálních systémů včetně rodin.

2.1 Nepříznivá životní situace a znevýhodnění

Nepříznivou sociální situací osob se zabývá zákon č. 108/2006 S., o sociálních službách, který ji v § 3, písm. b) definuje jako „*oslabení nebo ztrátu schopnosti (...) řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením*“.

V návaznosti na tuto definici je sociální začlenění specifikováno jako zapojení do ekonomického, sociálního a kulturního života způsobem, který je ve společnosti považován za běžný. Sociálním vyloučením se pak rozumí vyčlenění osoby z tohoto běžného sociálního prostoru, kde je osoba diskvalifikována v důsledku nerovných příležitostí, věku, nepříznivého zdravotního stavu, trestné činnosti, konfliktního způsobu života nebo sociálně znevýhodňujícího prostředí.

Znevýhodněním obecně označujeme oslabení nebo poruchu vyžadující zohlednění v běžném životě. Projevuje se především ve dvou oblastech – zdravotní a sociální.

Často je znevýhodnění zmiňováno v kontextu vzdělávání, konkrétně v zákoně č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon) a ve vyhlášce č. 27/2016 Sb., o vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami a žáků nadaných. Mezi tyto potřeby se řadí obtíže různé závažnosti způsobené zdravotním nebo psychickým stavem, opožděným vývojem, oslabením dorozumívacích schopností či neznalostí dorozumívacího jazyka, odlišným

sociálním a kulturním statutem, nepříznivým vztahovým, sociálním a rodinným rámcem nebo sociálně patologickými jevy.

2.2 Nepříznivá životní situace a znevýhodnění v rodinách

Sociální služby zaměřené na práci s rodinami mají povinnost zpracovat parametry nepříznivé životní situace a znevýhodnění, které jsou charakteristické pro jejich cílovou skupinu, do svých pracovních postupů (standarty kvality). Následně o nich musí transparentně informovat, zpravidla zveřejněním povinných údajů na svých webových stránkách. Při jejich specifikaci vycházejí ze své každodenní praxe. Výčet těchto situací pak může obsahovat například následující položky:

1. nestabilní finanční situace (nízké příjmy, zadluženost),
2. dlouhodobá nezaměstnanost,
3. nízké vzdělání,
4. nevyhovující bytové podmínky,
5. problémy s výchovou dětí,
6. zanedbávání povinné předškolní a školní docházky,
7. nepodnětné prostředí pro rozvoj,
8. nepříznivý zdravotní stav člena rodiny,
9. smrt partnera,
10. rozvod,
11. trestná činnost,
12. závislosti,
13. vyčlenění mimo běžný život společnosti.

Rodina bývá definována flexibilně dle možností služby, s ohledem na teoretický rámec popsany v předchozí kapitole. Například jako společenství lidí spojených příbuzenským vztahem s alespoň jedním dítětem do 18 let. Mohou ji také tvořit rodiče, jejichž dítě je aktuálně umístěno v náhradní rodinné péči, a oni usilují o jeho návrat. Někdy bývá do této cílové skupiny zařazena i těhotná žena, která se v brzké době stane matkou (Člověk v tísni, 2024; Charita Olomouc, 2024).

Okolnosti, které ohrožují vývoj a výchovu dítěte, popisuje zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí (§ 6) následovně:

1. úmrtí rodičů,
2. neplnění rodičovských povinností nebo zneužívání rodičovských práv,
3. páchaní trestné činnosti na dětech nebo samotnými dětmi,
4. opakované umístování dětí do ústavní péče,
5. žádost o udělení mezinárodní ochrany nebo azylu,
6. sociálně patologické chování (zahálka, prostituce, zanedbávání školní docházky, abúzus návykových látek, opakované útěky a potulka, domácí násilí).

Z výše uvedeného je zřejmé, že nepříznivá životní situace a znevýhodnění jsou komplementárními pojmy, jejichž společnými jmenovateli jsou oslabení ve stěžejních životních oblastech (zdraví, vzdělání, ekonomická, společenská, kulturní a vztahová dimenze) a ztráta schopnosti řešit vzniklou situaci tak, aby nedocházelo k vyloučení ze způsobu života, který je společností považován za běžný.

3 POZICE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Obtížné situace narušují fungování rodiny ve všech životních sférách. Z toho vyplývají také formy pomoci, z nichž většina náleží do oblasti sociální práce. Zvláštní postavení mezi nimi zaujímají sociálně aktivizační služby pro svou komplexnost a flexibilitu. Jsou poskytovány převážně v terénu, přímo v domácnostech, kde může pracovník pozorovat přirozené interakce mezi jejími členy a rozvíjet efektivní spolupráci.

3.1 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi pracují s celým rodinným systémem, zohledňují vazby mezi všemi jeho členy i vztahy s širší komunitou. Intervence se odehrávají v domácím, přirozeném prostředí. Jedná se o bezplatnou a bezbariérově dosažitelnou podporu, jejímiž výhodami jsou flexibilita, terénní, popř. ambulantní forma služby a koordinace potřebné pomoci s jinými službami, organizacemi a institucemi veřejné správy (úřad práce, OSPOD, soudy, policie atd.).

Jejich závaznou náplní jsou výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Pod tímto základním členěním se skrývá rozsáhlý soubor činností zaměřený na řešení aktuálních rodinných problémů (Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách § 30). Souhrn konkrétních obtíží a možností pomoci vidíme v následující tabulce. Ve srovnání s tabulkou č. 1 obsahuje podobné životní oblasti, ve kterých se ale projevuje určitý druh oslabení.

Tabulka 2: Nepříznivé životní situace a možnosti pomoci

ŽIVOTNÍ OBLAST	DRUH OSLABENÍ	INTERVENCE SAS
zdraví	<ul style="list-style-type: none"> • ohrožení vývoje dítěte • nepříznivý zdravotní stav 	<ul style="list-style-type: none"> • doprovody na úřady a k lékaři • zajištění kontaktů s odborníky • pomoc s vyřízením sociálních dávek
rodina a vztahy	<ul style="list-style-type: none"> • nedostatečné rodičovské kompetence • osamělé rodičovství 	<ul style="list-style-type: none"> • nácvik rodičovského chování (péče o děti a domácnost, hospodaření) • pomoc při upevnění kontaktu s rodinou
sociální prostředí	<ul style="list-style-type: none"> • nepodnětné prostředí • nedostatečné společenské návyky 	<ul style="list-style-type: none"> • nácvik psychomotorických a sociálních dovedností u dětí • nácvik jednání na úřadech • pomoc při vyřizování běžných záležitostí
kulturní status a vzdělávání	<ul style="list-style-type: none"> • zanedbávání povinné (před)školní docházky • nedokončené základní vzdělání • nízká kvalifikace a omezené možnosti výběru zaměstnání • odlišné kulturní prostředí • mezinárodní azyl • oslabené dorozumívací schopnosti • neznalost dorozumívacího jazyka 	<ul style="list-style-type: none"> • pomoc se vzděláváním • pomoc při problémech s výchovou dětí • volnočasové aktivity, • pracovní výchovná činnost s dětmi i dospělými • zajištění kontaktů s veřejnými institucemi
ekonomické zabezpečení	<ul style="list-style-type: none"> • nedostatečné materiální a bytové podmínky • nezaměstnanost • hmotná nouze • zadluženost 	<ul style="list-style-type: none"> • pomoc s vyřízením sociálních dávek • dluhové poradenství • podpora při hledání bydlení • podpora při hledání zaměstnání
sociální patologie	<ul style="list-style-type: none"> • trestná činnost rodičů a dětí • abúzus návykových látek • záškoláctví a potulka • zanedbávání a týrání dítěte • domácí násilí, prostituce 	<ul style="list-style-type: none"> • sociální poradenství • zajištění kontaktů s odborníky • socioterapeutické činnosti

3.2 Kompetence sociálního pracovníka

Okruh pracovníků pro výkon činnosti v sociálních službách a jejich profesní předpoklady stanoví zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 109-116. Jedná se o sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách, příp. o zdravotnické a pedagogické pracovníky nebo manželské a rodinné poradce či další odborníky.

Sociální pracovník provádí depistáže a sociální šetření, poskytuje krizovou pomoc, zjišťuje potřeby klientů a v návaznosti na to s nimi vytváří individuální plán s konkrétními cíli zaměřenými na řešení problematické situace. Dále koordinuje poskytování služeb a součinnost s jinými subjekty, zabezpečuje sociální agendu, analytickou, metodickou a koncepční činnost, sociálně právní poradenství. Požadována je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost.

Ta je daná vyšším odborným nebo vysokoškolským vzděláním v oborech zaměřených na sociální práci a příbuzné disciplíny. Jejich kurikulum nabízí znalosti teorií a metod sociální práce, platné legislativy z oblasti sociálních věcí, občansko-právní i trestně-právní, systému veřejné správy, sítě zařízení a institucí, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociálních služeb. Kromě toho má pracovník povinnost dalšího vzdělávání v rozsahu 24 hodin ročně formou kurzů, školení, odborných stáží nebo navazujícího specializačního vzdělávání.

Účelem sociální práce, potažmo cílem sociálního pracovníka, by měla být pomoc zaměřená na řešení nepříznivé sociální situace při zachování lidské důstojnosti a dodržování lidských práv a základních osobních svobod. Pomoc musí vycházet z individuálních potřeb klientů, podporovat je k aktivnímu přístupu, samostatnosti a začlenění do běžného života. Výsledkem spolupráce by tedy mělo být zplnomocnění klienta k samostatnému řešení jeho obtíží. U pracovníka usilujícího o tento nesnadný cíl, provádějícího výše popsané činnosti, očekáváme určité osobnostními předpoklady, znalosti, dovednosti a schopnosti.

Sociální pracovník „se má rodině jevit jako dostupný, vnímavý, důvěryhodný, angažovaný, nestranný, spolehlivý“ (Matoušek & Pazlarová, 2017, s. 42). Kromě toho musí určit příčiny problémů, komunikovat s klientem srozumitelně a přiměřeně jeho schopnostem a situací, spolupracovat s ním na definici jeho potřeb a plánu intervence. Dále kooperuje s kolegy ve vlastní organizaci a s jinými specialisty (lékaři, pedagogové, soudci,

policisté, pracovníci veřejné správy), orientuje se v komunitních procesech a vztazích. Umí zhodnotit průběh a výsledky intervencí, řešit etická a další dilemata.

Databáze povolání O*NET Resource Center (2023) v souvislosti s profesionálem pracujícím s rodinami hovoří o následujících charakteristikách:

1. **dovednosti:** aktivní naslouchání a vyjadřování, kritické myšlení, sociální citění, uvážlivost a efektivní rozhodování, identifikace a řešení problému, vyjednávání a mediace, koordinace činností (plánování a organizování práce), aktivní učení se novým informacím a jejich předávání, environmentální a systémové myšlení,
2. **schopnosti:** komunikační schopnosti, induktivně-deduktivní myšlení, systematičnost, flexibilita, originalita,
3. **ostatní charakteristiky:** nezávislost, spolehlivost, odolnost vůči stresu, osobní integrita, adaptabilita, sebekontrola, prosociální a vztahová orientace, kooperace, vedení lidí, iniciativa a kreativita.

3.3 Pracovní prostředí a vztahy

V českém prostředí není sociální pracovník samostatným, nezávislým expertem. Jeho činnost je vždy vázána na konkrétní organizaci, kde nezdědka naráží na nedostatek finančních prostředků, tlak donátorů nebo rigidní organizační kulturu. Výsledkem je výkonový model práce zaměřený na určitý počet realizovaných intervencí nebo stereotypní poskytování předem definovaných služeb. Pracovník se tak dostává spíše do manažerské než pomáhající pozice, přebírá aktivitu i zodpovědnost za životní změnu, zatímco klient se stává pasivním příjemcem služeb (Szoťáková, 2014).

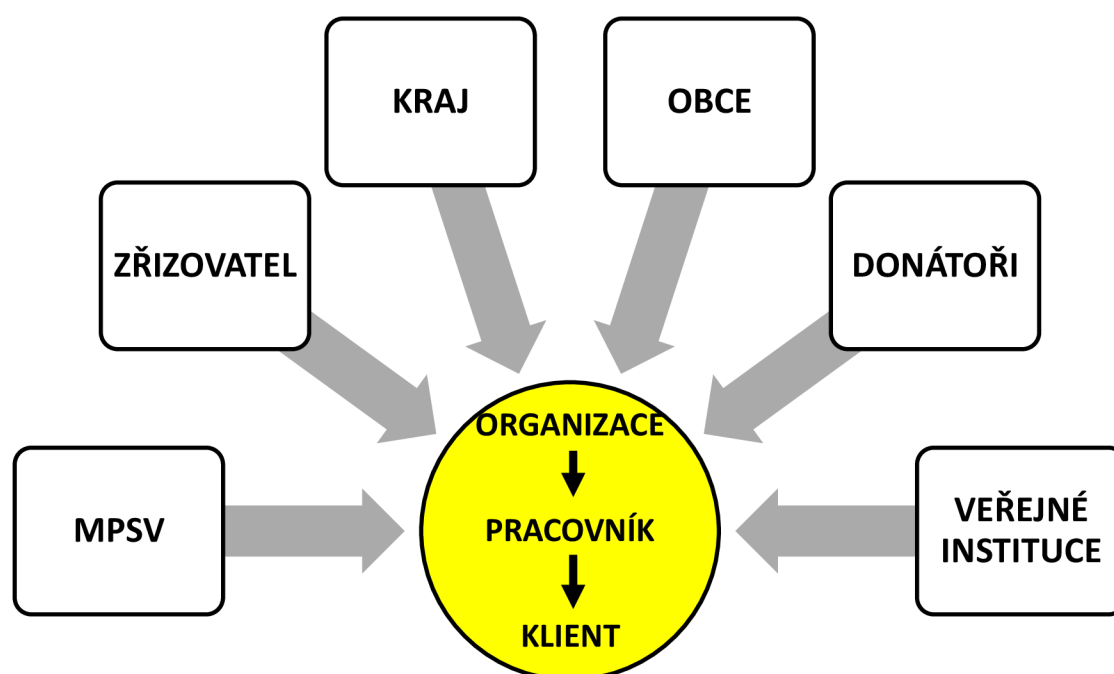
Tento posun sociální práce s rodinou k ekonomizaci, byrokratizaci a individualizaci zaznamenali také Navrátil & Vysloužilová (2019). V 21. století došlo k rozvolnění původních rodinných, sociálních i pracovních struktur a k přesunu důrazu na zodpovědnost jednotlivce. Problémy jako nezaměstnanost nebo chudoba jsou považovány za osobní selhání, volbu životního stylu, bez zřetele k systémovým chybám. To ještě více posiluje pocit sociální nejistoty a stigmatizaci znevýhodněných rodin.

Dalším důležitým důsledkem individualizace je vyzdvižení významu dítěte ve společnosti, což se v roce 1999 odrazilo například ve vyčlenění zákona o sociálně-právní ochraně dětí ze zákona o rodině nebo zřízení odborů sociálně-právní ochrany dětí při obecních úřadech s rozšířenou působností.

V tomto prostředí je sociální pracovník vystaven vysokým nárokům ze strany svého zaměstnavatele a dalších subjektů i samotných klientských rodin. Nesmí ztratit ze zřetele rodinu jako systém, který je součástí širší komunity, na druhé straně může využít individuálního přístupu k navázání kvalitního profesionálního vztahu, v němž důležitou roli hraje pracovníkova autenticita a vstřícnost v kombinaci s vlastní zodpovědností a samostatností klienta.

Nejdůležitější vazby v jeho pracovním poli znázorňuje tento graf. Pracovník se nachází na konci systémového řetězce, s nejmenšími pravomocemi, ale s přímou odpovědností za realizaci cílů a očekávání spojených s tímto odvětvím.

Obrázek 1: Schéma pracovního prostředí sociálního pracovníka



Zdroj: Charita Olomouc – Výroční zpráva za rok 2022.

Formálním vyjádřením profesionálního vztahu mezi sociálním pracovníkem a uživatelem služby je **individuální plán** průběhu poskytování služby, jehož vzorovou strukturu uvádíme v příloze č. 7. Kromě data, místa vzniku a označení osob, jež se na jeho vytvoření podílely, obsahuje také popis aktuální životní situace klienta a jeho potřeb, ze kterých vyplyne formulace hlavního cíle, popř. cílů dílčích. Pracovník a klient plánují postup k naplnění cílů společně, jejich jednotlivé kroky jsou zaznamenány, zvažují se i rizika a zdroje klienta.

Dle dohodnuté frekvence intervencí jsou pak z každé schůzky pořizovány záznamy o průběhu spolupráce. V pravidelných časových intervalech (zpravidla co 3–6 měsíců) probíhá společné hodnocení cílů, popř. jejich přehodnocení dle aktuálních potřeb klienta (Standardy kvality sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, 2020).

Cílem sociálního pracovníka by tedy mělo být zplnomocnění klienta, doprovázení při samostatném řešení jeho obtížné situace. Ne vždy je však profesionální vztah mezi pracovníkem a klientem budován na vzorcích vytvořených legislativou nebo vnitřními metodikami. Kopřiva (2013) upozorňuje na další dimenze pracovního vztahu:

1. neangažovanost vs. sebeobětování – výkon svěřených kompetencí bez zájmu o klienta v kontrastu s nadměrnou péčí až invalidizací klienta,
2. nadměrná kontrola vs. podpora – využití moci a dominance v opozici k partnerskému přístupu, direktivní a nedirektivní přístup,
3. pocit nepostradatelnosti vs. sebeúcta a uznání – potřeba být nenahraditelný oproti potřebě zdravého kladného sebehodnocení,
4. finanční ohodnocení vs. potřeba pomáhat – potřeba výdělků a ostych říct si o peníze.

Tyto bipolární kategorie můžeme brát i jako určitý typ morálních konfliktů, o kterých pojednává kapitola 4.2.

4 NÁROČNÉ SITUACE

V souvislosti s životními strážněmi často hovoříme o stresu, který definoval Selye (2013) jako nespecifickou fyziologickou reakci na jakoukoliv náročnou situaci. Jedná se o fylogenezí danou, stereotypní odpověď organismu na požadavek přežití v náročné situaci. Jejím cílem je aktivizace organismu (poplachová reakce) a adaptace na vzniklou zátěž. Trvá-li tento pohotovostní stav příliš dlouho, dochází k poškození vnitřních systémů a rozvoji obecného adaptačního syndromu s následným úplným vyčerpáním funkční kapacity.

4.1 Náročné situace versus každodenní události

Akutní reakce na stres již v nové Mezinárodní klasifikaci nemocí – 11. revizi není považována za poruchu, ale za normální reakci na **stresory**, kterými jsou obvykle extrémně ohrožující nebo mimořádné situace, spojené s naléhavostí, neočekávaností a násilím (terorismu, válka, živelné katastrofy, závažné nehody, sexuální násilí, napadení). Reakce se rozvíjí řádově v nejbližších hodinách a dnech u lidí, kteří byli událostí přímo zasaženi, anebo byli jejími svědky či se o ní dozvěděli zprostředkovaně (např. zpráva o smrti milovaného člověka). Je charakterizovaná přechodnými emocionálními, somatickými, kognitivními nebo behaviorálními symptomy, jaké zažíváme při stavech úzkosti (tachykardie, pocení, zčervenání), otupělosti, zmatenosti, smutku, hněvu, zoufalství, agitovanosti, nebo naopak pasivity či stuporu, amnézie, depersonalizace a derealizace. Obvykle ustupují do několika dnů (při opakovaném působení stresoru do jednoho měsíce) po události nebo po odeznění ohrožující situace (World Health Organization, 2024).

Excitace organismu nemusí ovšem souviset pouze s negativními emocemi (**distres**). Může být také spojena s pozitivními pocity radosti, štěstí, hrdosti a dalšími, kdy hovoříme o pozitivním stresu (**eustres**). V obou případech je délka a intenzita prožívaného stresu vysoce individuální (Pešek & Praško, 2016).

Pokud stavy spojené s poplachovou reakcí přetrvávají, dochází k funkčnímu poškození organismu a akutní stres je překvalifikován na zdravotní poruchu. Poruchy spojené se stresem souvisí s přímou expozicí stresové nebo traumatické události. Některé z nich se nacházejí v pásmu běžných životních událostí (rozvod, socioekonomické problémy, úmrtí), jiné mají charakter extrémní hrozby nebo mimořádné události. Jsou doprovázeny rizikem rozvoje posttraumatické stresové poruchy, prolongovaného truchlení, poruchy přizpůsobení ad. (World Health Organization, 2024).

Chrastina et al. (2020, s. 16) v souvislosti se stresovou reakcí zdůrazňuje faktor změny a dysbalance, které jedinec prožívá v kontextu náročných, krizových a mimořádných situací. Jsou to „události, při kterých se něco dramaticky mění a tato změna je doprovázena negativními emocemi“. Jedná se o vybočení z běžného fungování, o narušení rovnováhy. Pro náročné situace je typická nepřehlednost, aktuální neřešitelnost, nevladatelnost nebo ohrožení. Tato situace může vyústit v krizi, což je pro jedince nepříjemná a obtěžující událost, která přesahuje jeho možnosti zvládnání. Jako mimořádné události jsou označovány například živelné pohromy, havárie, teroristické útoky apod.

Nolen-Hoeksema et al. (2012) výše uvedené situace shrnuje pod pojmem **stresové události**. Jejich společným znakem je závažná změna a zvýšené nároky na adaptaci, nízká míra ovlivnitelnosti a předvídatelnosti následovaná stresovou reakcí.

Stres vyvolávají i zdánlivě nedůležité každodenní těžkosti, zejména jejich kumulace (ranní shon, zmeškaný autobus, dopravní zácpa). Škálu takových událostí sestavili Holmes & Rahe (1967) na základě analýzy lékařských chorobopisů a rozhovorů s pacienty. Vysoce skórované jsou události jako úmrtí partnera nebo blízké osoby, rozvod, odnětí svobody, nemoc, ale také sňatek nebo odchod do důchodu. Na opačném konci spektra stojí drobná porušení zákona (např. dopravní přestupek), Vánoce, dovolená, půjčka či změna bydliště.

Lazarus & Folkmanová (1984) uvádějí stres do kontextu kognitivního hodnocení. O jeho přítomnosti totiž rozhoduje vyhodnocení situace jako přesahující adaptační možnosti jedince. Primárním ohodnocením si člověk uvědomuje, zda je daný podnět ve vztahu k osobní pohodě (well-being) irelevantní, neškodný nebo významný (újma/ztráta, hrozba, výzva) a v jakém časovém rámci (nyní nebo v budoucnu). Sekundární ohodnocení zodpovídá otázku, jak lze tuto situaci zvládnout a jaké strategie zvolit, zahrnuje také vyhodnocení jejich následné efektivity.

Punová & Beníšková (2020) dotazováním sociálních pracovníků ve veřejné správě zjistily, že jsou kognitivně s náročností své profese smířeni, v emocionální a behaviorální rovině ale zažívají pocity beznaděje, smutku, frustrace nebo hněvu, únavu nebo poruchy spánku. Nejdůležitější stresory pro ně představují:

1. příslušnost k organizaci (byrokratizace, náročná administrativa),
2. tlak na výkon,
3. konflikt rolí (úředník versus nezávislý profesionál),
4. nepříznivá životní situace klienta,
5. jednání s problematickými klienty,
6. etická dilemata,
7. postoje společnosti vůči jejich povolání,
8. systémové nedostatky.

Pokud pracovníci prožívali kladné emoce, šlo zpravidla o pocity seberealizace nebo naplnění, které byly spojené se zpětnou vazbou klientů, jejich poděkováním a vděkem.

Pozitivními pocity a eustresem na pracovišti se zabývá například Křivohlavý (2013) a za jejich nejdůležitější zdroje považuje:

1. vnitřní motivaci k práci,
2. smysluplnost a variabilitu činností,
3. autonomii a možnost osobního a profesního růstu (seberealizace),
4. uznání a ocenění,
5. kolegiální pracovní vztahy,
6. rovnováhu mezi pracovním a soukromým životem,
7. pozitivní přístup k životu.

4.2 Etické problémy, dilemata a konflikty

Při řešení morálních dilemat musí současná psychologie sáhnout k odbornému pojmosloví filozofické disciplíny – etiky neboli nauky o morálce. Sama psychologie prozatím nedospěla k jednotné axiologické koncepci ani k definici základních etických kategorií dobra a zla (Cakirpaloglu, 2009).

Rozlišování dobra a zla přitom významně reguluje lidské chování a je kulturně a dobově podmíněné. To platí i pro společnost v 21. století, kdy jsme vstoupili do tzv. hypermodernity charakterizované hyperkonzumem, hypernarcismem, hédonismem

a individualizací morálky. Ústředními tématy globálního prostředí se stává komunikace, adaptace, sebevyjádření, respekt k diverzitě a lidským právům (Lipovetsky, 2013).

Proměnlivost a mnohotvárnost současného světa se odráží také v sociální práci, která je úzce spjata s ekonomickými a sociokulturními trendy a integruje činnosti v různých sektorech (veřejný, privátní, neziskový, dobrovolnický), na rozličných místech (domov klienta, komunita, ústavní péče, terénní práce). Jde o odvětví náročné na morálně konzistentní chování, řešení etických problémů a dilemat (Banksová, 2020). Etický **problém** staví sociálního pracovníka do situace, kdy je evidentní, jak by měl rozhodnout, ale toto rozhodnutí se mu osobně přičí (např. klient nesplňuje kritéria poskytování pomoci, ale pomoc potřebuje). V případě etického **dilematu** volí pracovník ze dvou nebo více stejně nevhodných možností, zdá se, že přijatelné řešení neexistuje (např. právo klienta na sebeurčení v krizové situaci a povinnost pracovníka chránit jeho zdraví).

Křivohlavý (2008) definuje **konflikt** jako soupeření dvou nebo více neslučitelných tendencí v rovině intrapersonální, interpersonální, skupinové nebo meziskupinové, popř. mezi jedincem a skupinou. Ve všech případech pak podle dominance určitých psychologických aspektů rozlišuje konflikty představ, názorů, postojů, zájmů a jejich kombinací (smíšené konflikty). V intrapersonální dimenzi může jít například o kolizi mezi vnímaným obsahem verbálního a neverbálního projevu nebo pochybnosti o tom, jakou naučenou strategii v dané situaci použít, zda je můj názor správný. Objevují se i střety dvou nevyhraněných postojů nebo různých zájmů. Závažné bývají konflikty zájmů společenských (snaha dokončit úkol a pracovat přesčas) a osobních (jít domů) nebo spor dvou morálních tendencí (podat ruku člověku, který se ke mně špatně zachoval).

Orientační seznam konfliktních situací, se kterými se může profesionál v praxi potýkat, obsahuje etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR (2006)

1. pomáhající vs. kontrolní role pomáhajícího pracovníka,
2. stimulující míra pomoci vs. její zneužívání,
3. kdy započít a kdy skončit spolupráci s klientem,
4. kterým případům dát přednost,
5. kolik času jim věnovat,
6. konflikt zájmů pracovníka a klienta,
7. konflikt klienta a jiného občana,
8. konflikt institucí a klienta,

9. konflikt klienta a ostatní společnosti,
10. konflikt zaměstnavatele a pracovníka.

Závažný etický problém představuje oznamovací povinnost pracovníků. Ta se řídí především ustanoveními zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, který v § 10 ukládá zařízením určeným pro děti povinnost oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností skutečnosti o dětech, které vedou zahálčivý nebo nemravný život, opakovaně se dopouští útěků od rodičů, byl na nich spáchán trestný čin nebo jsou ohrožovány násilím mezi rodiči. Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (§ 100) musí poskytovatelé sociálních služeb pro rodinu a děti na písemnou žádost orgánu SPOD sdělit, zda osobě uvedené v žádosti poskytují službu, jakého druhu a formy, po jakou dobu a jak dosavadní průběh spolupráce hodnotí. Tyto úkony mohou negativně ovlivnit profesionální vztah s klientskou rodinou, vyvolat atmosféru nedůvěry, popř. vést k ukončení služby.

Oznamovací povinnosti dle § 367 a § 368 zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku, se vztahuje na každého občana ČR a ukládá povinnost oznámit přípravu nebo spáchání trestného činu, z nichž mezi nejzávažnější patří vražda, těžké ublížení na zdraví, znásilnění, pohlavní zneužití, zneužití dítěte k výrobě pornografie a týrání svěřené osoby.

4.3 Syndrom vyhoření

Při výkonu svého povolání musí sociální pracovník čelit řadě výzev. Je po něm požadována vysoká úroveň profesních kompetencí a výkonu, přitom společenská prestiž a finanční ohodnocení jeho práce je nízká. Potřeby klientů jsou akcentované, jejich představy o míře a způsobu pomoci ne vždy realistické. Nepřetržitý kontakt s těmito nároky může vyústit v soubor symptomů souborně označovaných jako syndrom vyhoření (burnout syndrome), který je považován za důsledek nezvládnutého pracovního stresu. Rizikové jsou právě profese orientované na práci s lidmi (lékaři, psychologové, sociální pracovníci, učitelé), v nichž často dochází ke střetu pracovních podmínek a subjektivních očekávání (Matoušek, 2013).

Maslachová & Leiter (2017) přicházejí s multidimenzionální teorií burnoutu, který definují jako prolongovanou odpověď na chronické interpersonální stresory v práci. Na rozdíl od jiných reakcí na stres vzniká v sociálním kontextu. Na jeho počátku stojí

pracovní zápal, nasazení, obětavost a zodpovědnost, postupně se ale rozvíjejí tři okruhy symptomů:

1. **vyčerpání:** ztráta energie, únava, celkové vyčerpání,
2. **cynismus:** pocity frustrace, iritabilita, ztráta ideálů, pesimismus, negativní postoje a vyhýbavé chování vůči profesi,
3. **zhoršení výkonu:** snížená produktivita, zanedbávání povinností, pocity nevykonnosti a selhání.

Hennig & Keller (1996) identifikovali pět fází rozvoje syndromu s podobnými příznaky. Počáteční **nadšení** a vysokou angažovanost po čase vystřídá **stagnace**, protože se původní ideály nedaří uskutečňovat. Nastává střet s neuspokojivou realitou, zklamání a **frustrace**, která je vzápětí nahrazena **apatíí**, pasivitou, minimalizací pracovních povinností a kontaktů s klienty. Cyklus končí naprostým vyčerpáním a **vyhořením**.

Syndrom je důsledkem dlouhodobého a intenzivního tlaku, který pochází z externího i vnitřního prostředí. Maslachová & Leiter (2017) kladou důraz na environmentální faktory, proto analyzují především vlivy na straně organizace, které lze rozdělit do šesti základních oblastí:

1. **pracovní zátěž:** tlak na výkon, direktivní vedení, nadměrné množství klientů,
2. **kontrola prostředí:** nízká autonomie bez vlivu na změnu, odpovědnost za klienty a současně nemožnost mít situaci plně pod kontrolou, rutina a nesmyslnost práce,
3. **zpětná vazba:** finanční ohodnocení, seberealizace a profesní růst,
4. **komunita:** kolegialita a vzájemná podpora, supervize, zaškolení, čas na osobní život,
5. **organizační kultura:** nespravedlivé poměry, opomíjení potřeb pracovníků, rivalita, byrokratizace, špatná organizace práce,
6. **hodnoty:** soulad osobních a organizačních hodnot.

Pešek & Praško (2016) upozorňují na některá rizika v osobnostní struktuře pracovníka, kterými jsou nízké sebevědomí, externí místo kontroly, vysoké pracovní nasazení a angažovanost, perfekcionismus, úzkostnost, depresivita, vysoká empatie, snaha zalíbit se, nadměrná očekávání a soutěživost, potlačování emocí, neschopnost relaxace a sebereflexe, špatný time management.

Negativně mohou působit i vlivy z mimopracovní sféry jako partnerské problémy, bydlení, finance, nedostatek sociální opory (přátelé, rodina), nedostatek koníčků, špatný životní styl (pohyb, strava) a těžké životní události.

Probíhající burnout se projevuje souborem pestrých symptomů v rovině kognitivní, emocionální, behaviorální i fyzické (Freudenberger, 1974; Pešek & Praško, 2016):

1. **kognice:** skepse, myšlenky na bezsmyslnost zaměstnání, nemožnost zlepšení a ztráta perspektivy, depersonalizace,
2. **emoce:** marnost, vina, bezmoc, křivda, vztek a zklamání, sebelítost, strach, úzkost, kolísání nálady, deprese, ztráta citlivosti pro potřeby klientů,
3. **somatika:** napětí, únava, vyčerpání, poruchy pozornosti a spánku, bolesti hlavy a zad, trávicí obtíže, hypertenze, častá nemocnost,
4. **chování:** podrážděnost, konfliktní reakce, zhoršené rozhodování, vyhýbavé chování vůči klientům i kolegům, preference administrativních a rutinních činností, rigidita, důraz na formální postupy, ztráta kreativity, minimalizace pracovní energie, nízký výkon, absence v práci, fluktuace, abúzus návykových látek.

Freudenberger (1974) upozorňuje, že vyhořelý člověk zpravidla nemá energii na konstruktivní změnu své situace, protože jeho adaptabilita byla vyčerpána. Jako metodu první pomoci navrhuje dočasný, příp. trvalý odchod z dané instituce, vyzdvihuje také důležitost podpory ze strany kolegů i blízkých osob. Připomíná rovněž, že burnout je spojen s pocitem ztráty, kdy člověk truchlí nad ztracenými ideály a hodnotami.

Pokud pracovník nemá možnost opustit rizikové prostředí a zůstává ve své profesi, vykonává ji rutinním způsobem, bez zájmu o kontakt s kolegy nebo klienty, což může znamenat ztrátu i pro organizaci, která přichází o původně kvalitního pracovníka a měla by věnovat zvýšenou pozornost prevenci s důrazem na následující oblasti (Matoušek, 2013):

1. kvalitní profesní příprava (teorie i praxe),
2. jasná definice poslání, metod práce a pracovní náplně,
3. řádný zácvik nových zaměstnanců,
4. plány osobního rozvoje a dalšího vzdělávání,
5. supervize, kazuistiky,
6. výpomoc kolegů u náročných klientů nebo při nadměrném počtu intervencí,
7. omezení administrativy,
8. snížení pracovní zátěže.

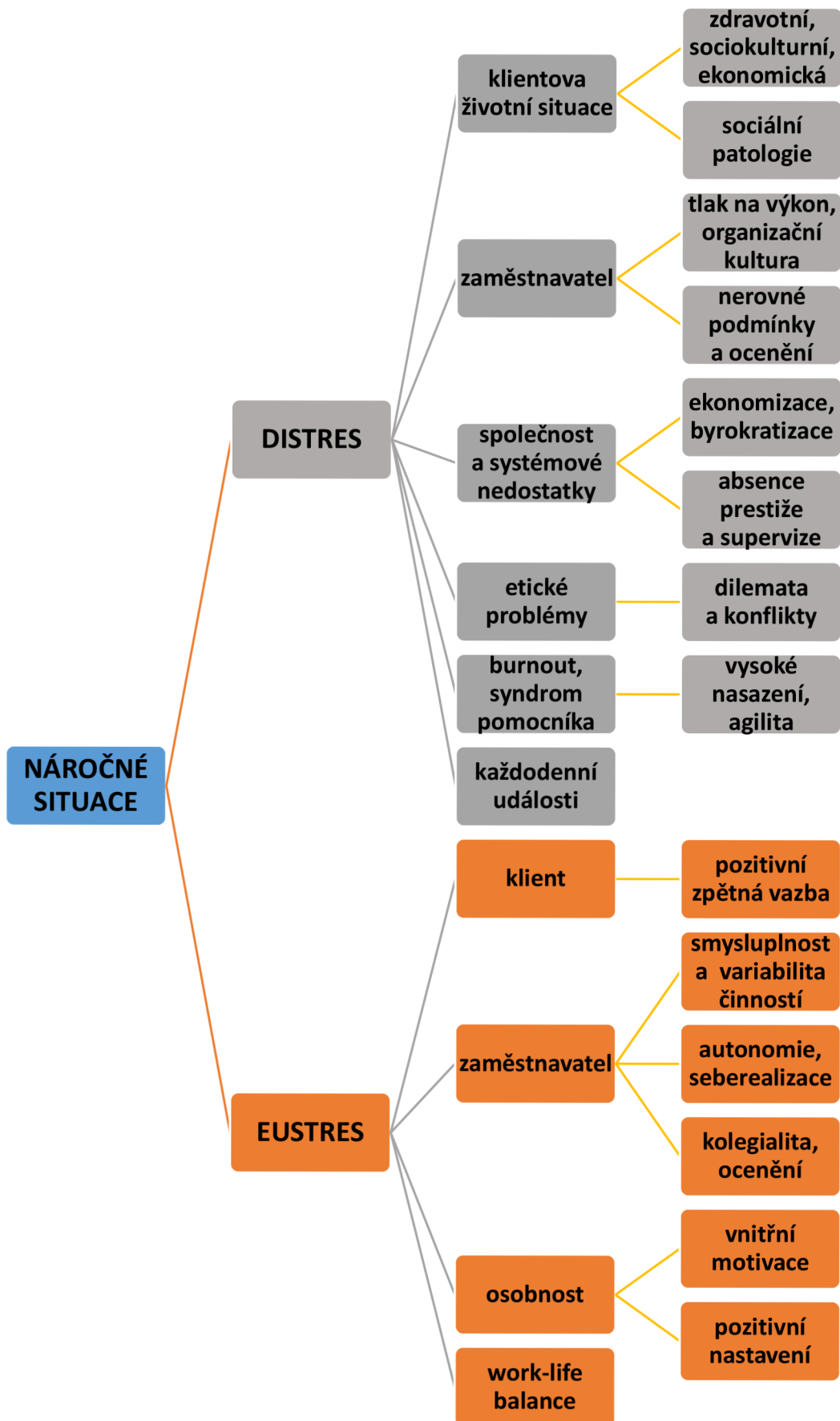
4.4 Syndrom pomocníka

Vyhořením jsou více ohroženi angažovaní a zodpovědní perfekcionisté. Další rizikovou skupinu představují lidé trpící syndromem pomocníka (helper syndrome). Schmidbauer (2008), vychází ze své dlouholeté klinické praxe a popisuje tento stav jako specifickou narcistickou poruchu, skrze kterou pomáhající pracovník nevědomě řeší své rané trauma odmítnutého dítěte. Prahne po vděčnosti a uznání, pomáhání je středobodem jeho světa, ať je opodstatněné či nikoliv. Má nutkání léčit, chránit a pomáhat ostatním, chce být milován za každou cenu. Pomoc se v jeho pojetí stává mocenským nástrojem, považuje se za nepostradatelného. Klientům ale neposkytuje pocit bezpečí, protože se soustředí hlavně na uspokojování svých potřeb.

Je spolehlivý, nesobecký, obětavý, neschopný říci ne. Nedokáže přímo vyjadřovat negativní pocity, případnou agresivitu potlačuje, stejně jako vlastní potřeby, včetně sexuálních. Práce převažuje nad volným časem. Tento pomocník je druhým kdykoliv k dispozici, což postupně vede ke zneužívání jeho ochoty ze strany klienta a k pocitům zklamání a nedocenění. V zaměstnání se snaží být potřebný, v soukromí často bojuje se svými dysfunkčními vztahy a pocity méněcennosti. Lpí na své roli autority, ale vlastní touhu po náklonnosti a sdílení nedokáže uspokojit. Svou práci vykonává takovým způsobem, že to vede k rozvoji deprese a zvýšené konzumaci alkoholu.

První rozsáhlý pokus o exaktní ověření syndromu byl proveden v období pandemie COVID-19. Experimentální skupinu tvořilo 447 osob na pozici zdravotní sestry, kontrolní skupina byla složena z 295 ne-pomáhajících pracovníků (architekti, kadeřníci, prodavači, IT odborníci, číšníci a další). Výsledky ukázaly, že rozvoj syndromu závisí spíše na osobnostních predispozicích než na příslušnosti k pomáhající profesi. V obou skupinách bylo detekováno přibližně stejné množství postižených (29,5 % u sester, 30,5 % u nepomáhajících profesí). Dále bylo zjištěno, že zdravotníci neprojevovali otevřený hněv, ale preferovali pasivní agresí (prokrastinace, apatie, nezodpovědnost, zapomnětlivost, nedostatek porozumění, intelektualizace). Neprožívali však snížený well-being ani nekonzumovali více alkoholu než osoby v kontrolní skupině, nepotvrdila se ani nejistota o sexuální identitě (Maringgele & Scherr, 2023).

Obrázek 2: Náročné situace v praxi sociálního pracovníka



5 ZVLÁDÁNÍ NÁROČNÝCH SITUACÍ

Zvládání stresových situací (coping) můžeme definovat jako konstantní emocionální a behaviorální úsilí zvládnout specifické externí nebo interní požadavky, které jsou hodnoceny jako náročné nebo přesahující osobní zdroje (Folkmanová et al., 1986).

V pozadí copingu stojí dvě hlavní funkce

1. **Coping zaměřený na emoce:** regulace negativních emocí prostřednictvím jejich exprese nebo eliminace, hledání sociální podpory, přijetí zodpovědnosti a pozitivní reinterpretace problému.
2. **Coping zaměřený na problém:** změna problémového vztahu osoba-prostředí, aktivní přístup zaměřený na řešení situace, plánování, hledání alternativ.

Zvládání stresu je velice individuální, proto se u některých jedinců mohou mezi funkčními strategiemi objevit také dysfunkční postupy (**malcoping**). Jedná se o únikové mechanismy typu popírání, sociální izolace, odklad řešení, únik do jiných aktivit nebo fantazií, užívání návykových látek, pasivita, rezignace.

Coping se odehrává na vědomé, ale částečně i nevědomé úrovni. Totéž platí i pro **obrané mechanismy** **ega**. Vaillant (1994) je charakterizuje jako vrozené regulační procesy, které redukují kognitivní disonanci a minimalizují důsledky změn vnitřního nebo externího prostředí tak, že ovlivňují způsob jejich prožívání. Některé z nich, zejména tzv. zralé obrany, jsou vědomě volenou reakcí na stresové události. Patří k nim altruismus, humor, suprese (dočasné potlačení problému a jeho řešení ve vhodnější dobu) nebo sublimace (pozitivní vyjádření negativního pudového impulzu, např. uvolněním agrese skrze hry a sport).

Důležitým nástrojem při zvládání profesních nároků je **osobnost** a její dispozice. Punová (2020) ve svém výzkumu uvedla do souvislosti pětifaktorový model Big Five s odolností vůči nepříznivým životním okolnostem (resilience). V souboru sestávajícím ze 676 sociálních pracovníků detekovala největší podíl přívětivých. Jde o jedince vlídné, srdečné, laskavé a tolerantní, kteří se však za každou cenu vyhýbají konfliktům a nedokáží

prosadit vlastní názor. Je pro ně typické nedůsledné nastavování profesních hranic, nízká sebedůvěra a absence zdravého work-life balance. Šlo o nejpočetnější skupinu, v hodnocení resilience se ale umístili na předposlední příčce (33,6 %).

Nejmenší resiliencí (29,2 %) jsou vybaveny svědomité osobnosti, které patří do druhé nejpočetnější skupiny. Jsou pracovité, pečlivé a spolehlivé, svoje pracovní úkoly plní s velkou disciplínou a vytrvalostí, čímž mohou vytvářet škodlivý tlak na sebe i své okolí.

Největší odolnost byla zaznamenána u citově stabilního osobnostního typu (56,3 %), který disponuje vyrovnaností a klidem, netrpí úzkostí, projevuje se asertivně a nalézá rovnováhu mezi prací a osobním životem. Ten byl ale mezi sociálními pracovníky zastoupen menšinou.

Některé vnější faktory, jako je nadměrný počet klientů, nepřehledná legislativa, špatné finanční ohodnocení, přebujelá administrativa, nedostatek podpůrných mechanismů nebo absence supervize, nelze příliš ovlivnit. Naopak rizika jako **nastavení hranic** nebo **work-life balance** lze eliminovat prostřednictvím sebepoznání, identifikací limitů a bariér a aktivním trávením volného času. Další strategií je posilování resilience využitím vlastních silných stránek (**strength management**) i vnějších zdrojů osobních (rodina, přátelé) nebo pracovních (home office, vzdělávání a profesní rozvoj, supervize, intervize mezi kolegy nebo s nadřízeným).

Resilience (odolnost) patří mezi významné protektivní osobnostní rysy. Většina jejích definic odkazuje na odolnost proti zátěži různého stupně (od běžných potíží po závažné životní události) a na adaptabilitu vůči změněným podmínkám. Fletcher & Sarkar (2013) ji charakterizují jako osobnostní rys a současně také jako proces – interaktivní působení psychologických charakteristik jedince v kontextu stresové situace. Pro její budování je důležité protektivní a proaktivní prostředí, ve kterém je člověk vychováván.

Antonovsky (1992) dává resilienci do souvislosti s ostatními salutogenetickými faktory, mezi nimiž má zásadní postavení **sense of coherence** (vědomí spojitosti, pocit smysluplnosti světa). Jde o globální orientaci či postoj, který vidí svět jako srozumitelné, zvládnutelné a smysluplné místo.

Podobné aspekty zahrnuje také **hardiness** (**nezdolnost**). Jsou jimi 3 C: commitment (závazek), control (kontrola) a challenge (výzva). Závkem je myšlena angažovanost, schopnost vést aktivní život, cítit skutečný zájem a zvědavost vůči okolnímu světu. Kontrola reprezentuje víru, že můžeme ovlivňovat události vlastním úsilím. Výzvou je

tendence chápat změnu jako běžnou součást života, která motivuje k dalšímu rozvoji (Kobasa, 1979).

Baráková et al. (2016) metaforicky podotýká, že v postmoderní společnosti se sociální pracovník stal novodobým **superhrdinou** s mnoha kompetencemi a arzenálem pomáhajících nástrojů, které jsou v legislativě a odborné literatuře dobře zpracovány. Problematika nadměrné zodpovědnosti a zátěže, potažmo adekvátní duševní hygieny, je ale systémově opomíjena.

Například poměrně často zmiňovaný termín **supervize** nemá v sociální práci přílišné teoretické ukotvení. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálních službách, v příloze č. 2, standardu kvality č. 10 (Profesní rozvoj zaměstnanců), poskytovateli sociálních služeb stanoví povinnost zajistit zaměstnancům v přímém kontaktu s klienty „podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka“. Kvalifikace ani osobnostní předpoklady tohoto odborníka však nejsou specifikovány, což je v silném kontrastu s nároky kladenými na samotného sociálního pracovníka.

V praxi je tedy v libovůli organizace, koho tímto odborníkem zvolí a jaký čas jeho působení vyhradí. Totéž platí i o nástrojích dalšího vzdělávání zaměstnanců, jejichž cíl je proklamován jako prohlubování nebo růst odborné kvalifikace, nikoliv jako zvládnutí nároků profese a požadavků zaměstnavatele.

Při zvládnutí stresu člověk přirozeně využívá **vnější i vnitřní zdroje**. Vnější podpora zahrnuje rodinu, přátele, blízké osoby, peníze, koníčky, přírodu apod. Mezi vnitřní zdroje patří naše interní nosné pilíře, jako jsou celkové zdraví, tělesné funkce, přístup k sobě samotnému, sebeděče, světonázor, celkově náš vnitřní svět a psychické fungování. Tichotová (2020) je označuje souborným názvem **sebeopora**, kterou chápe jako jednu z funkcí self. Její podstatou je plné sebeuvědomění, udržení kontaktu se sebou v emocionálně náročné situaci s využitím vnějších a vnitřních zdrojů.

Pro lepší pochopení sebeoporní funkce používá autorka metaforu tance jako interakce dvou a více lidí, která má svou dynamiku, tempo, plynulost a ladnost, nebo naopak neohrabanost a ztrátu rovnováhy. Základní doporučení pro elegantní tanec spočívá v tom, aby pracovník byl v bdělém kontaktu s klientem, a při tom si neustále uvědomoval také svoje tělo, emoce a myšlenky, reflektoval okamžiky diskomfortu a ihned je korigoval. Jakmile totiž sám sebe ztratí ze zřetele, může dojít k odpojení a nežádoucím stavům v podobě desenzitizace nebo disociace.

Podobně Kopřiva (2013) pro zvládnání pracovní zátěže doporučuje rozvoj sebereflexe, vědomou práci s prožitky tady a teď, focusing na tělesné pocity – plné vnímání prožitku a jeho pojmenování.

Tyto dovednosti lze rozvíjet například pomocí jógy, relaxace nebo technik orientovaných na práci s tělem (**body-oriented techniques**). Levine (2017) doporučuje jejich použití jako jeden z prostředků při zvládnání traumatických zážitků. Bývá pro ně typická náhlost a neočekávanost, takže dochází k rychlému zahlcení organismu pocity intenzivního strachu, bezmoci a ohrožení. Kognitivně se tyto pocity nedaří zpracovat, protože trauma dlí hluboko v našem těle. Jako prostředek pro znovunabytí pocitu vlastních hranic použijeme paže a dlaně. Dotýkáme se čela, hrudníku a břicha, poklepáváme nebo masírujeme ramenní svaly, tělo se stává kontejnerem našich pocitů, dochází k jejich zvědomění a seberegulaci.

Sebeuvědomění, sebereflexe, kontakt s vlastním prožíváním a ošetření zraňujících pocitů jsou alfou a omegou kvalitní **sebepéče** v soukromém i pracovním prostoru. Můžeme ji vymezit následujícími oblastmi (Černík, 2020; Baráková et al., 2016):

1. asertivita,
2. vymezení hranic (rozdělení pravomocí, udržení autonomie pracovníka),
3. oddělení profesního a soukromého života,
4. time management (zvolnění tempa, přestávky v práci, čas na oběd, dovolená),
5. sdílení pracovních problémů (supervize, intervize, kazuistické semináře),
6. profesní růst (semináře, workshopy, konference, odborná literatura),
7. vztahová podpora (rodina, přátelé, kolegové, komunita),
8. koníčky, kreativní a pohybové aktivity,
9. relaxace a meditace,
10. zpřítomnění a bdělá pozornost vůči probíhajícím dějům,
11. sebereflexe, sebepodpora (kotvení emocí, práce s dechem),
12. odborná pomoc (supervize, psycholog, psychoterapeut, kouč, poradce, pastorační pracovník).

Profese sociálního pracovníka pro rodiny s dětmi se vyznačuje vysokou psychosociální zátěží a kumulací stresorů, náročných situací, morálních konfliktů a dilemat. Je rovněž vystavena riziku vyhoření. Zdravá osobnost však má ke zvládnání těchto nároků četné zdroje, jejichž základní přehled uvádí tabulka č. 3.

Tabulka 3: Copingové strategie

COPINGOVÁ STRATEGIE	OBSAH
sebereflexe, body-oriented techniques	<ul style="list-style-type: none">• zpřítomnění a soustředění na dění tady a teď• kotvení emocí a jejich pojmenování• práce s dechem
sebepoznání	<ul style="list-style-type: none">• poznání limitů a bariér• strength management (bilance silných stránek)
osobnostní dispozice	<ul style="list-style-type: none">• emoční stabilita• odolnost• pocit smysluplnosti světa• asertivita• vymezení hranic• znalosti a dovednosti
sebepéče	<ul style="list-style-type: none">• relaxace a meditace• koníčky, kreativní a pohybové aktivity• time management (zvolnění tempa, přestávky v práci, čas na oběd, dovolená)• work-life balance (oddělení profesního a soukromého života)
péče zaměstnavatele	<ul style="list-style-type: none">• supervize, intervize, kazuistiky• další vzdělávání, semináře, workshopy, konference• odborná literatura• home office
externí zdroje	<ul style="list-style-type: none">• rodina, přátelé, blízcí, komunita, příroda• psycholog, psychoterapeut, kouč, poradce, pastorační pracovník
obránné mechanismy	<ul style="list-style-type: none">• altruismus, humor, suprese, sublimace

6 PROŽÍVÁNÍ

Psychologie bývá definována jako věda o lidském chování a mentálních procesech nebo jako věda o lidské psychice, která je jednotou chování a prožívání (Nolen-Hoeksema et al., 2012; Plháková, 2004). Prožívání je tedy stěžejním psychologickým pojmem a jeho výhradnímu postavení odpovídá množství výkladů, z nichž některé přibližuje následující text.

6.1 Kognitivní, emoční a behaviorální stránka prožívání

William James (2007), jeden z otců moderní psychologie, vnímal prožívání jako kontinuální tok vědomí, který nelze rozdělit na oddělené jednotky. Zdůrazňoval především fluidní a dynamickou povahu lidského vědomí a emocionální zkušenosti. Pro Jamese bylo klíčové, že vědomí má vždy osobní charakter a je úzce spjato s individuálním vnímáním reality.

Podobně Plháková (2004, s. 45) chápe prožívání jako „nepřetržitý tok psychických zážitků (obsahů), který probíhá při různých stupních jasnosti vědomí, respektive bdělosti.“ Každý psychický zážitek má tři klíčové aspekty: **kognitivní, emocionální a motivační** (rozum, city a vůli). Předmětem prožívání je vnější svět nebo vlastní tělo a mysl (sebereflexe), tj. vědomí sebe v kontextu osobní historie a časového kontinua ohraničeného smrtí (**časovost**). Důležitý je také **vztahový rozměr** – uvědomování si vztahů a interakcí s ostatními, pocity příslušnosti, láska, přátelství.

Křivohlavý (2013) charakterizuje duševní život jako jednotu poznávání (kognice), prožívání (emoce) a snahy (motivace). Prožívání či prožitek ztotožňuje spíše s emocionální dimenzí lidské psychiky a rozlišuje ještě další příbuznou kategorii v podobě subjektivního zážitku, který má delší trvání a větší emoční hloubku. Emoce jsou v jeho podání subjektivní zážitky libosti a nelibosti provázené somatickými a motorickými projevy (radost, překvapení, zlost atd.), zatímco pocity představují citové zabarvení skutečnosti vnímané v přítomnosti nebo v minulosti. Každý psychický obsah (vjem, představa, vzpomínka, myšlenka) tedy má nějaké citové zabarvení.

Vědomí a prožívání nelze od sebe oddělit, možná proto bývají tyto pojmy často zaměňovány. Například Nolen-Hoeksema et al. (2012) neřeší pojem prožívání, soustředí se spíše na obsahy vědomí, jehož funkcí je monitoring a uvědomování si vnějších a vnitřních podnětů (událostí, tělesných vjemů, vzpomínek, myšlenek), ale také následné plánování a řízení kognitivních i behaviorálních aktivit. Proud vědomí však nezahrnuje pouze tyto uvědomované zážitky, integruje i nevědomé obsahy nebo procesy probíhající ve stavu změněného vědomí (spánek, hypnóza, užívání návykových látek).

Podobně Kulišťák (2003, s. 227) spojuje vědomí s uvědomováním si sebe sama a okolního světa, zatímco prožívání prezentuje jako synonymum cítění – emoční prožívání. Složitost této problematiky uzavírá jako oblast, v níž ještě nějakou dobu budeme „balancovat na hraně reálna a fantazie“.

6.2 Pozorovatelné projevy prožívání

Emoce kromě fenomenologické, prožitkové složky zahrnují také vnější projevy a fyziologické změny. Prožitkovou složku tvoří negativní nebo pozitivní pocity (city), jejich expresí je chování pozorované v mimice, gestikulaci, tělesných postojích apod. Výraznou fyziologickou reakcí jsou doprovázeny zejména negativní pocity, které bývají často spojovány s poplachovou reakcí (Plháková, 2004).

Ekman & Friesen (1971) na základě výzkumu faciální exprese identifikovali šest základních emocí: štěstí, hněv, smutek, znechucení (odpor), překvapení a strach. Plutchik (1991) místo pojmu štěstí používá označení „radost“ a základní šestičlennou sestavu doplňuje ještě o přijetí (acceptance) a očekávání (expectation). Považuje emoce za komplexní jev a ke třem výše jmenovaným komponentám přidává ještě podnětovou situaci, která spouští emocionální odpověď. Lidská emocionální škála dalece přesahuje soubor základních emocí, protože jejich kombinací vznikají další smíšené variace, jejichž konkrétní projevy jsou individuální.

Pocity představují prožitkovou, ryze psychickou stránku emoce. Jejich behaviorální a fyziologická složka je ale pozorovatelná. V běžné mezilidské interakci se pak můžeme zaměřit na neverbální řeč celého těla (Harrigan et al., 2008; Patterson, 2012):

1. **proxemika**: fyzická vzdálenost; vyjadřuje intenzitu vztahu a citovou náklonnost,
2. **vnější vzhled**: fyziognomie, účes, oblékání, líčení, brýle, šperky a další doplňky, celková úprava, použití parfému,

3. **oční kontakt:** zahrnuje směr pohledu, dilataci nebo konstriktci zornic; potvrzuje zájem, naslouchání,
4. **mimika:** výrazy obličeje; důležitý zdroj informací, nejvíce informací získáváme z oblasti kolem očí a úst,
5. **gestika:** pohyby rukou a paží, které zpravidla podtrhují verbální projev,
6. **kinezika:** tělesné pohyby včetně pohyby hlavy a dolních končetin,
7. **posturologie:** tělesné pozice, držení těla; často vyjadřuje nejistotu, příp. tenzi nebo obranu, např. zkřížení rukou a nohou, schovávání se za předměty (stůl, taška),
8. **haptika:** dotyky; důležité komunikační signály jako podání ruky, objetí, polibek, kontaktnější bývají ženy,
9. **vztah k objektům:** bezděčná manipulace, nedbalost, pečlivost, opatrnost při zacházení s předměty,
10. **sebedotýkání:** škrábání, upravování oblečení, hraní si s prstenem nebo klíči,
11. **fyziologické projevy:** zblednutí, zčervenání, pocení,
12. **interakce:** přezíravost, povýšenost, prosociální chování.

Zvláštní pozornost si zaslouží **paralingvální projevy**, mezi které patří neverbální hlasové projevy, jako jsou hlasitost a rychlost řeči, doba trvání, barva hlasu, melodie, intonace, akcent, pauzy, vyjadřovací prostředky, slovní zásoba, artikulace, skákání do řeči apod. Rovněž je důležité si uvědomit, že prvky neverbálního chování nelze posuzovat izolovaně. Vždy s ohledem na celkový **situační kontext** sledujeme jejich intenzitu, frekvenci, trvání, vztah k ostatním přítomným osobám, intraindividuální a interindividuální projevy a účel.

Podle Pattersona (2012) má neverbální chování pět funkcí:

1. **Poskytování informací:** Bohatým zdrojem informací jsou především výrazy obličeje, ze kterých čteme základní emoce.
2. **Regulace interakce:** Cílem je započítí a udržování konverzace, výměna role mluvčího a posluchače. Tomu přizpůsobujeme interpersonální vzdálenost, držení a orientaci těla, mimiku, oční kontakt i paralingvální sekvence (pokles intonace, zvýšení nebo snížení hlasu atd.).
3. **Vyjádření vztahu k druhé osobě:** K vyjádření intimity slouží zejména delší vzájemné pohledy, fyzická blízkost, intimní tón hlasu.
4. **Sociální kontrola:** V tomto případě jde o vyjádření moci a síly nebo ovlivňování druhých. V situacích, kdy potřebujeme přesvědčit, zapůsobit, vyvolat dobrý dojem,

podtrhnout důležitost situace používáme zvednuté obočí, důraz na určitá sdělení, dotyk, úsměv, oční kontakt a vyjádření zájmu.

5. **Poskytování služeb, sdílení místa a času:** Sem řadíme profesionální interakce mezi pacientem a lékařem, členy záchranných složek a jejich klienty, poskytování kadeřnických, prodejních a jiných služeb nebo běžné neosobní kontakty, jako je stání ve frontě, sezení v čekárně, výměna zboží a materiálu.

Prožívání je komplexní psychický fenomén, jenž zahrnuje širokou škálu interních procesů, obsahů a stavů, skrze které jednotlivci vnímají, interpretují a reagují na svět kolem sebe. Každý psychický zážitek má stránku poznávací, citovou a motivační a má vždy subjektivní charakter. Proto jsou mentální obsahy těžko přístupné vědeckému zkoumání. Jsou sdíleny v mezilidských interakcích a některé jejich projevy jsou pozorovatelné jako verbální a neverbální chování nebo fyziologické stavy (Plháková, 2004). Tato fakta jsou vyžita v následující výzkumné části, která je zaměřena na prožívání sociálních pracovníků spolupracujících s rodinami v nepříznivé životní situaci.

VÝZKUMNÁ ČÁST

7 VÝZKUMNÝ PROBLÉM, CÍLE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Předmětem této práce je problematika znevýhodněných rodin, které se nacházejí v nepříznivé životní situaci.

Výzkumný problém se soustředí na prožívání sociálních pracovníků, kteří v rodinách intervenují a sdílejí s nimi jejich obtíže.

Tato tematika navazuje na předmět bakalářské práce autorky (Jurdičová, 2021) v tom smyslu, že subjektivní pohled klientů sociálních služeb doplňuje o interpretace pracovníků. Ti jsou při výkonu své práce vystaveni stresorům plynoucím z klientovy životní situace, musí splňovat náročné kvalifikační předpoklady, požadavky ze strany zaměstnavatele i dalších institucí. Pomoc při zvládnutí těchto nároků pak plyne z různých zdrojů dle aktuálních možností pracovníka.

Prožívání je mnohvrstevný psychický jev, který se odehrává v rovině kognitivní, emocionální i behaviorální. Tento fakt se promítl i do následujících cílů:

1. Zjistit, které situace v rodinách považují pracovníci za náročné a které za pozitivní. To znamená, jak sami definují zdroje distresu a eustresu (kognitivní aspekty).
2. Pochopit pocity, které v nich prožívání těchto situací probouzí (emocionální aspekty).
3. Popsat, zda dochází k jejich přenosu do pracovní a soukromé oblasti.
4. Zmapovat, jak s těmito pocity dále nakládají, jaké zvládací strategie při tom používají (behaviorální aspekty).

V návaznosti na tyto cíle byly položeny následující výzkumné otázky:

1. *Jaké situace označují pracovníci za náročné (distres)?*
2. *Jaké pocity v souvislosti s náročnými situacemi prožívají?*
3. *Jaké situace označují pracovníci za pozitivní (eustres)?*
4. *Jaké pocity v souvislosti s pozitivními situacemi prožívají?*
5. *Promítají se tyto pocity do jejich profesního rozhodování?*

6. *Promítají se tyto pocity do jejich osobního života?*

7. *Jaké strategie zvládání pracovníci používají?*

Výzkum nedokáže obsáhnout problematiku náhradních rodin, genderové otázky ani kulturní odlišnosti. Záměrem práce je zachytit subjektivní představy a interpretace osob pomáhajících rodinám v podmínkách, které nejsou většinou společností považovány za běžné, a pochopit prožitky s tím spojené.

8 TYP VÝZKUMU A POUŽITÉ METODY

Pro zachycení zkoumaného jevu v aktuálním časoprostorovém kontextu, pro jeho pochopení, popis a subjektivní interpretaci je vhodné zvolit kvalitativní metodologický přístup (Hendl, 2023), jehož základní teze jsou popsány níže.

8.1 Typ výzkumu

V kvalitativním přístupu výzkumník zkoumá danou problematiku v jejím situačním kontextu. Používá málo standardizované metody. Jeho stěžejním úkolem je pochopit, proč lidé v konkrétním prostředí jednají určitým způsobem a jak interagují. Data se zpracovávají induktivně, významy vyvstávají v průběhu jejich sběru a analýzy. Pracuje se s limitovaným počtem osob a jejich subjektivní výpovědí, proto lze výsledky těžko zobecnit. Sběr dat a jejich analýza jsou časově náročné, výsledky snadněji ovlivnitelné osobními preferencemi výzkumníka. Výhodou je ale podrobný popis a vhled do zkoumaného fenoménu v jeho přirozeném prostředí, objevování jeho příčin a formování teorií (Hendl, 2023).

Jevy jsou nahlíženy skrze každodenní lidskou zkušenost, jejich významy jsou objevovány a interpretovány za použití široké škály technik, jako jsou pozorování, introspekce, kazuistiky, narativy, interview, artefakty, písemnosti (Denzin & Lincolnová, 2008). Základními atributy kvalitativního výzkumu jsou tedy subjektivita, kontextuálnost, reflexivita, deskripce, postupné zobecňování a formulace teorií (Miovský, 2006).

Pro zajištění validity výzkumu je doporučeno použít triangulaci, to znamená různé zdroje informací, kontrolu výsledků několika osobami, delší čas strávený v terénu, vyhledávání protipříkladů k našim závěrům, účast externího auditora (Hendl, 2023).

8.2 Metody získávání dat

Nejčastěji volenými metodami kvalitativního přístupu jsou semistrukturovaný rozhovor a pozorování, které budou použity i k realizaci našeho výzkumu.

8.2.1 Polostrukturovaný rozhovor

Polostrukturovaný rozhovor je ideální metodou pro získání dat, jako jsou názory, postoje, záměry, přání nebo osobní interpretace (Ferjenčík, 2010). Obsahuje sadu předem promyšlených otázek, které je potřeba položit v souvislosti s výzkumným problémem a cíli. Jejich pořadí a přesnou formulaci lze ale přizpůsobit průběhu interview. V reakci na odpověď respondenta je možno klást doplňující dotazy, prohlubovat téma a ověřovat, zda byla informace správně pochopena (Mioviský, 2006).

Při formulaci otázek jsme využili doporučení Pattona (2002), který radí používat otázky směřované ke zkušenostem a konkrétnímu chování respondenta, k jeho názorům, záměrům, touhám a hodnotám, k pocitům, k faktickým znalostem o tématu, k tomu, jak věci vnímá. Kromě kontextových otázek týkajících se rutinních činností a událostí by pozornosti neměly uniknout ani situace, které se danému schématu vymykají.

Ferjenčík (2010) navrhuje klást otázky jednoznačné, srozumitelné a konkrétní, zaměřené na informace, které dotazovaný zná. Současně by neměly mít sugestivní charakter a navádět k sociálně žádoucím reakcím. Formulují se jako otázky otevřené, kterými zjišťujeme situační kontext a vytváříme prostor pro vyjádření subjektivních interpretací, postojů a názorů.

Rozhovor zahajujeme otázkami jednoduchými a trychtýřovitě postupujeme k náročnějším, prohlubujeme a doplňujeme informace. Během rozhovoru sledujeme připravenou linii a při tom flexibilně reagujeme na odpovědi dotazovaného, parafrázujeme, sumarizujeme, vyjadřujeme porozumění a zájem.

Zvláštní pozornost je věnována začátku rozhovoru, kdy je nutné nejprve prolomit případné bariéry a získat poučený souhlas, a jeho závěru, kdy vyjádříme poděkování a ocenění za ochotu a současně se ujistíme, zda respondent všemu porozuměl a zda došlo k bezpečnému uzavření témat.

Struktura námi použitého rozhovoru je provázaná s výzkumnými cíli a otázkami a navazuje na poznatky z teoretické části. Dotazy jsou zaměřené na tři oblasti prožívání

sociálních pracovníků (kognitivní, emocionální a behaviorální), na jejich chápání náročné situace a na způsoby jejího zvládnutí. V souvislosti s tím byly vymezeny následující okruhy:

Kognitivní aspekty

- a) definice náročné situace (distres) – otázka 2, 3
- b) definice pozitivní situace (eustres) – otázka 2, 5

Emocionální aspekty

- a) emocionální prožívání náročných situací – otázka 4, 7
- b) emocionální prožívání pozitivních situací – otázka 6, 7

Behaviorální aspekty

- a) vliv emocí na profesní rozhodování – otázka 8
- b) přenos emocí do osobního života – otázka 9
- c) použité copingové strategie – otázka 10, 11

Další subjektivní interpretace – otázka 1, 12–15.

Osnova rozhovoru je součástí příloh. Obsahuje 15 základních otázek, otázku č. 1, 12–15 jsme zařadili do kategorie nazvané jako „další subjektivní interpretace“. Odpovědi na ně mohou odhalit názory, postoje a další obsahy, které by tazatel neočekával, a přesto mohou být pro dané téma relevantní. Poslední otázka otevírá možnost k vyjádření myšlenek a subjektivních významů, které v průběhu rozhovoru nebyly vyjádřeny, ale jsou pro respondenta důležité.

8.2.2 Extrospektivní a introspektivní pozorování

Vědecké pozorování je plánovité, selektivní a systematické, zaměřené na konkrétní projevy. Výzkumník si vytyčí kategorie jevů, okolností a dějů a odpovídajících jednotek pozorování, jejich četnost, délku a intenzitu. Preferuje výběr komplexnějších jednotek, aby se vyvaroval nadměrné detailizaci. Pozornost věnuje také prostředí, autenticitě projevu, verbálním i neverbálním výrazům, případným interakcím s jinými osobami. Doporučenou pomůckou je schéma pozorování (Ferjenčík, 2010).

Při zúčastněném pozorování se výzkumník stává součástí přirozeného prostředí, běžných aktivit, rituálů, interakcí a situací s cílem pochopit aspekty každodenního života lidí a jejich kultury (Musante & DeWalt, 2011).

Rozdíl mezi běžným a vědeckým zúčastněným pozorováním spočívá v 6 znacích:

1. výzkumník v roli participanta i pozorovatele,
2. vědomá selekce podnětů,
3. kontextuální vnímání pozorované situace,
4. pozorování vnějších okolností i vlastních reakcí,
5. introspekce a zvědomování vnitřních pocitů a myšlenek,
6. provedení záznamu.

Pozornost výzkumníka je výběrově zaměřena na následující prvky:

1. situační kontext a čas,
2. participující osoby (aktéry),
3. události a prováděné aktivity,
4. jazyk a dialekty,
5. fyzikální předměty relevantní pro situaci,
6. záměry a pocity (Spradley, 2016).

K eliminaci zkreslení ze strany výzkumníka by současně s extrospektivním pozorováním měla být provedena introspekce jeho hodnotového systému a osobních zkušeností, které mohou ovlivnit neutralitu při pozorování a rozhovorech. Introspekce by měla být založena na fenomenologické redukci, při které je nutné „uzávorkovat“ sekundární aspekty mentálních procesů a odhalit jejich základní esence. Cílem je čisté myšlení. Výzkumník se musí oprostít od svých předsudků, hodnotících komentářů a apriorních představ o zkoumaném jevu, pouze monitoruje tok informací (Hendl, 2023).

8.3 Metody zpracování a analýzy dat

Pro fixaci dat z rozhovorů byl zvolen audiozáznam s následnou transkripcí do písemné podoby. Po doslovném přepisu dochází k prvotní analýze dat a redukci prvního řádu, kdy se vynechávají nepodstatné a výplňkové výrazy. Následuje barvení textu a kódování. Vybíráme důležité slovní segmenty a přiřazujeme jim kódy, které dále sdružujeme do zobecňujících kategorií a témat. Stále se vracíme k původním kódům a ověřujeme si význam obsahu a souvislost mezi jednotlivými úrovněmi kódování. Kódy generujeme a priori podle teoretického rámce a získaná data začleníme do připraveného schématu, nebo a posteriori z výpovědí účastníků. Nakonec vytváříme zastřešující teorii (Miovský, 2006).

Reflexivita a postupné rozvíjení a zobecňování témat je základem reflexivní tematické analýzy, kterou Braunová & Clarková (2006, s. 79, 87) definují jako metodu vhodnou k identifikaci a analýze datových vzorců a popisují ji v šesti krocích:

1. seznámení se s daty – transkripce, opakované čtení,
2. generování počátečních kódů – kódování významových trsů, srovnávání relevantních dat,
3. generování počátečních témat – srovnávání kódů a jejich seskupování do potenciálních témat, nalézání vztahů mezi kódy, tématy a subtématy,
4. přezkoumávání témat – kontrola významových trsů a kódů, tematická mapa analýzy,
5. definování a pojmenování témat – postupující analýza a specifikace témat, jejich jasná definice a pojmenování,
6. vypracování zprávy – finální analýza vybraných extraktů, výběr reprezentativních příkladů, sepsání zprávy.

Tento doporučený postup by ale neměl být považován za univerzální dogma, neboť kvalitativní přístup má vždy interpretativní, subjektivní charakter. Nejde jen o sémantické seskupování vzorců. Analýza jde až za sémantiku, čte mezi řádky a identifikuje skryté předpoklady a koncepce. Ve výsledku jde o kvalitativní rozdíl mezi pouhým popisem a interpretací (Braunová & Clarková, 2019).

Ve výpovědích účastníků je třeba nalézt základní organizační koncept, ústřední myšlenku – středobod každého tématu. Téma může mít více fazet, všechny se ale vztahují k tomuto centrálnímu bodu. Nejde o pouhé vytváření nadřazených kategorií, témata konstruujeme, generujeme, rozvíjíme a vztahujeme k aktuálnímu kontextu. To znamená, že konkrétní postup a způsob hledání významů vždy přizpůsobujeme potřebám daného výzkumu, přičemž máme neustále na zřeteli reflexivitu a kontextuálnost dat. Respondenti vyjadřují svoje osobní významy, jejich kontextuální interpretace je ale na výzkumníkovi. Současně s analýzou dat získaných od participantů tedy popisujeme úvahy a postupy výzkumníka. Tak vzniká interpretace zakotvená v aktuálním situačním kontextu (Braunová et al., 2022).

9 TVORBA DAT A VÝZKUMNÝ SOUBOR

K získávání dat byl použit polostrukturovaný rozhovor a pozorování respondentů při výkonu terénní práce. Před samotným výzkumem autorka provedla introspektivní analýzu vlastní motivace, pohnutek a případných předpojatostí, které by mohla do výzkumu vnášet.

9.1 Výzkumný soubor

Pro výběr souboru byla použita nepravděpodobnostní metoda, a sice prostý záměrný výběr. Podle předem stanovených charakteristik hledáme vhodné respondenty, kteří jsou zároveň ochotní ve výzkumu participovat (Miovský, 2006).

Pro jejich výběr byla rozhodující dvě kritéria:

1. pozice sociálního pracovníka,
2. probíhající praxe v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi.

Osloveno bylo 16 pracovníků – 13 žen a 3 muži. S účastí souhlasilo 11 osob, z toho 10 žen a 1 muž. Ostatní se buď nevyjádřili (3 osoby), nebo se omluvili kvůli časovým důvodům (2 osoby). Vzniklý vzorek lze charakterizovat následovně:

1. **pohlaví:** celkem 11 osob, z toho 10 žen a 1 muž,
2. **věk:** minimální věk 29 let, maximální věk 56 let, průměrný věk 44 let,
3. **délka praxe:** minimálně 4 roky, maximálně 22 let, v průměru 8 let,
4. **vzdělání:** u všech dotazovaných byly splněny kvalifikační předpoklady, u 6 z nich vyšší odborné vzdělání, u 5 vysokoškolské vzdělání,
5. **počet pracovišť:** 5 různých pracovišť.

9.2 Etické hledisko a ochrana soukromí

Respondentům byly před vstupem do výzkumu ústně předány informace o výzkumu, jeho anonymitě, mlčenlivosti výzkumníka a dobrovolné účasti, která nezakládá nárok na jakoukoliv odměnu ani protislužbu. Byla popsána procedura sběru dat a nakládání s nimi. Proběhlo také upozornění na možná rizika a předání kontaktů na autorku výzkumu (viz Příloha č. 4). Participanti potvrdili porozumění informacím a udělili svou účast na výzkumu formou ústního i písemného souhlasu (viz Příloha č. 5).

Všechny rozhovory byly realizovány v bezpečném prostředí, zpravidla v kanceláři sociálního pracovníka. Anonymita účasti byla zajištěna přidělením kódu „Respondent č. X“, který byl pak v této nepřechylované podobě používán během celého procesu zpracování a analýzy dat. Není uváděno pohlaví, věk, žádná jména ani pracovní pozice nebo označení pracoviště. Odstraněny byly také názvy měst nebo míst, konkrétní časové údaje a další identifikační prvky. Anonymizované demografické údaje respondentů byly použity pouze k celkové charakteristice vzorku.

K posílení anonymity, pokud to nenarušuje smysl sdělení, jsou osoby v textu označovány obecnými podstatnými jmény bez genderových variací: „respondent, participant, účastník, rodič, dítě, klient, pracovník“ apod.

Každý rozhovor byl uzavřen poděkováním a oceněním ochoty účastníka, ujištěním se, že byla uzavřena všechna témata a byl poskytnut dostatečný prostor k vyjádření všech relevantních názorů a myšlenek souvisejících s předmětem výzkumu.

9.3 Introspekce výzkumníka

Zvolené téma je mi blízké, ve službách sociální prevence jsem pracovala šest let. Nejprve v nízkoprahovém denním centru pro osoby bez domova a poté v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi. Tuto pozici jsem před dvěma lety opustila kvůli finančně výhodnějšímu místu.

Moje nová pracovní náplň byla méně pestrá, strukturovanější a do určité míry „klidnější“. Díky tomu jsem získala více prostoru k sebereflexi, takže jsem si s odstupem času uvědomila, jak náročná práce s rodinami je. Emocionálně vypjaté, rychle se měnící situace, velká dávka improvizace, neustálé dohledávání informací, komunikace s veřejnými institucemi, zapojování klienta a další podněty, které byly podrobně popsány

v teoretické části – to je každodenní realita sociálního pracovníka. Přesto to vše z dnešního hlediska hodnotím jako nejzajímavější práci, kterou jsem kdy vykonávala.

Ve své bakalářské práci jsem poskytla prostor rodičům, v této studii mě zajímaly prožitky sociálních pracovníků. Takže primárně šlo o obyčejnou lidskou zvědavost. Zajímalo mě, jak „to mají“ jiní pracovníci, jestli prožívají svou práci stejně nebo úplně odlišně než já a proč ji vůbec dělají.

Obeznamení s tématem přináší benefity, které spočívají ve vstřícnosti pracovišť, jež jsem v souvislosti s výzkumem oslovila, v bezbariérovém přístupu do terénu, znalosti prostředí, jazyka, systémového kontextu. Negativa jsou spojená s profesními schémata, která jsem si během praxe mohla vytvořit, a také s mými životními zkušenostmi a osobnostním nastavením. Tento efekt je popisován jako zkreslení ze strany výzkumníka (Hendl, 2023). Proto bylo potřeba uvědomit si a popsat některá související očekávání. A sice, že dotazovaní pracovníci budou:

1. prožívat svou profesní roli podobně jako já,
2. na určité události reagovat podobně,
3. náročné situace definovat podobně,
4. uplatňovat podobné pracovní postupy při jejich řešení,
5. využívat podobné copingové strategie,
6. ke klientům přistupovat stejně,
7. mít podobný názor na systém, do kterého jsou sociálně aktivizační služby začleněny.

Navíc se mohu nechat ovlivnit ne plně uvědomovanými sympatiemi, příp. antipatiemi vůči zúčastněným osobám nebo nebudu brát v potaz změny, které se v oboru za poslední 2 roky odehrály (např. v souvislosti s pandemií COVID-19 a aktuálním celosvětovým děním).

K eliminaci těchto rizik jsem věnovala náležitou pozornost teoretické části práce, kde jsou podrobně popsána negativa a pozitiva služby i jejich systémový kontext, takže vznikl objektivní informační prostor, se kterým je možné subjektivní výpovědi respondentů porovnávat.

Kroky k předcházení dalších případných chyb jsou popsány v následujícím textu.

10 PRÁCE S DATY A JEJÍ VÝSLEDKY

Na sběr a zpracování dat může kromě prekonceptů výzkumníka negativně působit už jeho samotná přítomnost, která v respondentech vyvolává snahu prezentovat se z té lepší stránky a odpovídat dle jeho předpokládaných očekávání. Lincolnová & Guba (1986) zavedli kritérium hodnověrnosti (trustworthiness), které koriguje tato možná zkreslení prostřednictvím:

1. důvěryhodnosti (credibility): dlouhodobý kontakt s jevem, terénní pozorování, dotazování více respondentů, než bylo třeba k dosažení saturace, respondenti z různých pracovišť, analýza protipřípadů,
1. přenositelnosti (transferability): bohatá deskriptivní data zasazená do kontextu, triangulace metod získávání dat (rozhovor, pozorování, introspekce),
2. spolehlivosti (dependability): triangulace kontroly (teoretická báze, srovnání s podobnými výzkumy, uvedení příkladů i protipříkladů).
2. potvrditelnosti (confirmability): objektivní posouzení výsledků, neutralita.

10.1 Získávání dat

Pro práci byla zvolena problematika znevýhodněných rodin, která je autorce dobře známá, byla s ní dlouhodobě v kontaktu. V bakalářské práci zjišťovala postoje rodičů, v této studii měla možnost doplnit také informace ze strany pracovníků.

Výzkumný soubor tvořilo 11 osob z 5 různých měst, tj. 5 různých pracovišť. Jejich přímému oslovení předcházelo získání souhlasu od vedoucího pracoviště. Pracovníci, kteří splňovali kritéria (praxe v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi na pozici sociálního pracovníka), byli osloveni prostřednictvím emailů, kde byla stručně představena osoba výzkumníka, téma, účel výzkumu a žádost o účast. Do užšího výběru se dostal ten, kdo souhlasil. Tři osoby se nevyjádřily, dvě odmítly z časových důvodů.

Osoby, které souhlasily s účastí na výzkumu, byly ochotny sdílet svoje pocity a zkušenosti, komunikace ohledně termínů setkání byla flexibilní, s rychlými reakcemi.

Rozhovory probíhaly v pracovní době, se souhlasem nadřízeného, většinou v kanceláři sociálního pracovníka, bez přítomnosti jiných osob. Jeden rozhovor byl realizován v zahradním altánu organizace a jeden jako videohovor. Před započítáním vlastního interview byl respondent informován o výzkumném projektu, dobrovolné účasti a anonymitě. Byl seznámen s postupem při jeho realizaci a upozorněn na možná rizika. Byly mu rovněž předány kontakty na autorku a upozornění na její mlčenlivost. Rozhovoru rovněž předcházelo ujištění, že neexistují žádné špatné odpovědi a že přínosem výzkumu je autentické vyjádření názorů. Respondenti vyjádřili souhlas s účastí podpisem informovaného souhlasu.

Otázky byly zadávány dle předem připraveného schématu a doplňovány upřesňujícími dotazy ze strany tazatele i dotazovaného, přičemž se autorka zdržela hodnotících komentářů, vyjadřování vlastních postojů a udílení nevyžádaných rad a soustředila pozornost na rozvíjení osobní výpovědi respondenta. Žádný dotaz nebyl zamítnut. Na závěr získal respondent prostor pro vyjádření nevyřčených myšlenek a uzavření citlivých témat.

Následovala domluva o účasti na terénní práci, zpravidla s odstupem 2–7 dní. Mezitím proběhla transkripce rozhovoru do písemné podoby, základní kódování a příprava schématu pozorování. Do schématu byly začleněny také informace z konzultace, která probíhala před každou návštěvou v terénu – základní orientace v nepříznivé situaci rodiny, účel návštěvy dle aktuální zakázky klienta a cílů vytyčených v individuálním plánu. Byly reflektovány kódy zmíněné v rozhovoru, schéma pozorování bylo vytvořeno dle Spradley, (2016), jak zachycuje tabulka č. 4.

Sociální pracovník se s klienty domluvil předem na termínu návštěvy. Pozorování probíhalo v rodinách, které mají podepsané souhlasy s hospitacemi studentů a praktikantů. Samotná intervence byla zahájena představením autorky jako kolegyně, která se zajímá o to, jak probíhá práce sociálního pracovníka, a do průběhu intervence nebude nijak zasahovat. Při odchodu z rodiny proběhlo poděkování, krátká společenská konverzace a rozloučení. Takto proběhlo 8 pozorování v domácím prostředí klienta a 3 pozorování v ambulantní službě.

Obě metody získávání dat byly realizovány v časovém období září 2023 – leden 2024.

Tabulka 4: Schéma pozorování (dle Spradley, 2016)

KÓDY Z ROZHOVORU (POZITIVNÍ A NEGATIVNÍ POCITY)	POZOROVANÁ OBLAST	ZÁZNAM Z POZOROVÁNÍ
<p>RESPONDENT č. 11</p> <p>„Štve mě, když tam ty děcka jenom tak bloncají, nazdarbůh. Nikdo si jich nevšímá.“</p> <p>„Prostě, je mi jich líto.“</p> <p>„Ukazuju těm rodičům, co, jak to mají dělat.“</p> <p>„A to je pořád dokola, žádné zlepšení.“</p> <p>„Taková bezmoc prostě.“</p> <p>„Když se něco podaří. Tak to je radost.“</p> <p>„Cítím s nima. Když je dobře, i když je hůř.“</p> <p>„Nevím, jak už jim pomoci.“</p> <p>„Baví mě to.“</p> <p>„Ale zapojit je, to je fakt... těžký prostě.“</p>	<p>Životní situace rodiny</p>	<ul style="list-style-type: none"> čtyřčlenná rodina se dvěma malými dětmi, pod dohledem OSPOD <u>zakázka</u>: rodiče se chtějí naučit, jak pečovat o děti a domácnost a jak je finančně zajistit
	<p>Situační kontext</p>	<ul style="list-style-type: none"> nájemní byt 1+kk, není vytápěn kvůli přerušené dodávce plynu 11 hodin dopoledne, rodiče a děti právě vstali, děti loží po zemi mezi zbytky jídla
	<p>Relevantní předměty</p>	<ul style="list-style-type: none"> nejzákladnější vybavení: stůl, židle, kuchyňská linka, lednice, gauč, který slouží i jako lůžko pro rodiče a starší dítě, postýlka pro mladší dítě chybí pračka, v ložnici velká TV rozpálená elektrická trouba používaná k vytápění bytu
	<p>Aktéři</p>	<ul style="list-style-type: none"> sociální pracovník, dvacetiletí rodiče a 2 děti (2 roky a 9 měsíců)
	<p>Aktivity</p>	<ul style="list-style-type: none"> rozhovor, hra s dětmi, zametání podlahy se zapojením staršího dítěte, vaření polévky
	<p>Negativní pocity</p>	<ul style="list-style-type: none"> obavy, nespokojenost, lítost
	<p>Pozitivní pocity</p>	<ul style="list-style-type: none"> ocenění, zájem, radost, náklonnost
	<p>Verbální chování</p>	<ul style="list-style-type: none"> rozhovor o změnách od poslední návštěvy (získávání informací) instrukce k pracovní činnosti napomenutí (zapnutá trouba) ocenění otce za brigádní činnost, ocenění matky za snahu, oceňování dětí při hře, říkanky, básničky
	<p>Neverbální chování</p>	<ul style="list-style-type: none"> udržuje oční kontakt, vzdálenost vůči ostatním osobám cca 50 cm, s dětmi v přímém kontaktu, dotyky (přidržení, nasměrování dítěte), často úsměv, smích, výskání při činnostech s dětmi

10.2 Zpracování a analýza dat

Rozhovory byly nahrávány na diktafon, následovala jejich doslovná transkripce, kontrola opakovaným poslechem záznamu a přidělení označení „Respondent č. X“. Při dalším čtení byly odstraněny opakující se nepodstatné výrazy typu „tak, jako, že, právě, třeba, vlastně“ apod. Takto připravený text byl dále analyzován podle předem navržených okruhů vztahujících se k výzkumným otázkám:

1. definice náročné situace (distres),
2. definice pozitivní situace (eustres),
3. emocionální prožívání náročných situací,
4. emocionální prožívání pozitivních situací,
5. vliv emocí na profesní rozhodování,
6. přenos emocí do osobního života,
7. použité copingové strategie,
8. další subjektivní interpretace.

Při opakovaném čtení byly v textu vyznačovány základní sémantické segmenty, kterým byly přiřazovány odpovídající kódy z terénního pozorování. V záznamech z pozorování byly analyzovány nejenom prvky, které potvrzovaly verbální proklamace účastníků, ale také projevy, které s nimi byly v rozporu. Kódy pak byly seskupovány do obecnějších celků a subtémat. Stálým pročítáním, ověřováním původních fragmentů a hledáním vztahů mezi nimi byla subtémata rozvíjena, což vyústilo v identifikaci nosné myšlenky a formulaci tématu.

Opakující se významové vzorce se začaly vynořovat již po prvních rozhovorech a nakonec bylo v datech identifikováno 18 témat, jejichž význam by se dalšími rozhovory již neobohacoval, tzn. že další sběr dat by již nepřinášel nic nového.

Jak bylo řečeno, s odstupem 2–7 dní po rozhovoru následovalo pozorování sociálního pracovníka při práci s klienty. Osm pozorování proběhlo přímo v rodinách, tři v ambulantní službě. Cílem bylo potvrdit, popř. vyvrátit tvrzení, která zazněla v rozhovoru, nebo vypořádat další skutečnosti, které by mohly doplnit celkový obraz dané situace. Tak byly ve dvou případech informace rozšířeny o nečekané prvky.

Verbální a neverbální chování respondentů během rozhovoru bylo většinou v souladu. Při vyjadřování smutku a jiných negativních emocí docházelo ke ztišení hlasu, prodlužování pauz a snížení řečové produkce, kroucení hlavou, povzdychům. Pozitivní

emoce byly doprovázené celkovým oživením, výraznější gestikulací a zvýšením hlasové intonace. Během jednoho rozhovoru se v očích pracovníka objevily slzy. Tazatelka s respondentem probrala příčinu tohoto stavu, dostalo se jí vysvětlení, že jde o poměrně častou reakci na emocionálně náročné situace.

Souběžně s extrospektivním pozorováním probíhala neustálá sebereflexe tazatelky, aby u ní nedocházelo k hodnotícím komentářům.

Tabulka č. 5 přibližuje proces tvorby dat, dále následuje podrobný rozbor jednotlivých okruhů a definování témat.

Tabulka 5: Proces tvorby dat

OKRUHY	KÓDY Z ROZHOVORU	ZÁZNAM Z POZOROVÁNÍ	TÉMA
<p>Definice náročné situace</p> <p>Emocionální prožívání náročných situací</p> <p>Vliv emocí na profesní rozhodování</p> <p>Další subjektivní interpretace</p>	<p>RESPONDENT č. 9</p> <p>„Oni sem pořád chodí, pořád něco chtěou.“</p> <p>„Natahují ty ruce.“</p> <p>„Je mi to nepříjemný.“</p> <p>„Co já s tím nadělám?“</p> <p>„K nim já moc nechodím.“</p> <p>„Zeptám se, jestli něco potřebujou, oni, že ne, tak zase jdu.“</p> <p>„Hlavně trpělivost.“</p> <p>„Obrnit se.“</p>	<p><u>Životní situace rodiny</u></p> <p>rodina se 7 dětmi, nevychází s penězi, finanční zajištění ze sociálních dávek a brigád otce</p> <hr/> <p><u>Situační kontext</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ambulantní služba, 13 hodin odpoledne • <u>zakázka</u>: potravinový balíček, oblečení z humanitárního šatníku <hr/> <p><u>Relevantní předměty</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • stůl s počítačem oddělující klientskou a pracovníkovu zónu, židle pro klienta před stolem, židle pro pracovníka za stolem <hr/> <p><u>Aktéři</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • sociální pracovník, matka se dvěma malými dětmi, jedno drží v náruči <hr/> <p><u>Aktivity</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • rozhovor o finanční situaci <hr/> <p><u>Negativní pocity</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • podráždění, nespokojenost <hr/> <p><u>Pozitivní pocity</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • nepozorovány <hr/> <p><u>Verbální chování</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • poučování, výčitky, napominání <hr/> <p><u>Neverbální chování</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • udržuje oční kontakt, významně mlčí, neodpovídá • podrážděný tón, odsekávání, skákání do řeči, povzdychy „ach jo“, „pane bože“ • nenabídnutí židle • vzdálenost od klienta nad 2 m, bariéra v podobě stolu 	<p>Začarovaný kruh</p> <p>Nemít situaci pod kontrolou</p> <p>Klienti jako „ti druzí“</p>

Okruh č. 1: Definice náročné situace (distres)

Témata:

1. Ohrožení dítěte a jiných členů rodiny
2. Konfliktní klient
3. Začarovaný kruh
4. Pomáhající organizace jako firma

ad 1) Ohrožení dítěte a jiných členů rodiny

Jako nejnáročnější byly popsány situace, kdy dětem nebo jiným členům rodiny hrozí přímá zdravotní újma nebo jsou zanedbávány jejich základní potřeby. Jsou to především případy, ve kterých se rodiče neumí o své děti postarat, a ty pak přecházejí do péče pěstounů nebo příbuzných, popř. do ústavní péče.

„To dítě, jedenáctileté, tělesně postižené, mělo by cvičit, rehabilitovat. Rodiče, oba alkoholici, mu ani nezajistili lékařskou péči, rehabilitaci, nic. Měli ho jen kvůli sociálním dávkám. Před tím v dětském domově jezdilo do lázní, hrálo v dětské kapele na bicí, mělo, co potřebovalo. Tak se tam zase vrátilo.“

V horším případě zůstávají děti i nadále v ohrožujícím prostředí a sociálním pracovníkům se ani ve spolupráci s orgány sociálně-právní ochrany nedaří dosáhnout zlepšení.

„Mladší dítě bylo ve dvou letech svěřené do péče prarodičům, vývojově bylo tak na úrovni ročního děcka. Starší čtyřleté zůstalo v rodině. Už má dalšího sourozence a je to pořád stejná hrůza. Těm dětem tam denně hrozí usmažení v troubě, která tam furt jede jako topidlo, nebo nějaký fatální úraz. Soud ale děti odejmout nechce.“

Extrémní nároky na všechny zúčastněné kladou případy domácího násilí, většinou na ženách, děti bývají v roli svědků. Dotazovaní pracovníci zaznamenali rostoucí počet těchto incidentů, které jsou často řešeny s pomocí Policie ČR, a i přesto mají opakovaný ráz.

„My dosáhneme vykázání útočnicka nebo seženeme nové bydlení a zanedlouho je tam ten útočník zpátky a scénář se znovu opakuje, a dokonce několikrát, pořád dokola. To už nám tam pak ani ti policajti nechtějí jezdit.“

Pro tyto situace je typická neočekávanost a naléhavost, kdy se pracovník musí rychle rozhodovat, kontaktovat jiné instituce a vyjednat s nimi součinnost. Někdy je třeba zajistit i krizové bydlení a rychlý přesun matky s dětmi do bezpečí.

ad 2) Konfliktní klient

Čas od času se v přímém fyzickém ohrožení ocitá samotný sociální pracovník, který může být atakován agresivním klientem. Podnětem k útoku bývají i banální věci.

„To je takový... pán, tatínek, který už je tady ve městě pověstný těmi svými útočnými excesy. Po kolegyni metal šutry, už ani nevím proč, byla to nějaká hloupost, ani ho nijak neprovokovala. Naštěstí stihla zavřít dveře a zamknout. Pak zase jednou napadl učitelky ve škole, protože se nechovaly k jeho dětem podle jeho představ. Dokonce i na OSPODu řval a dobýval se na pracovnice. Naštěstí se vždycky zabarikádovaly v kanceláři, volaly policii.“

Zvýšené riziko manipulativního jednání a slovních potyček panuje také při jednání na úřadech práce, kde pracovník plní roli mediátora mezi klientem a zprostředkovateli sociálních dávek. Většinou se mu daří situaci zklidnit. Vypjaté emoce se objevují rovněž u případových konferencí na OSPOD nebo u asistovaných kontaktů, kdy se pracovník účastní setkání rodiče s dítětem dle rozhodnutí a pokynů soudu.

„My děláme ty asistované kontakty. I o víkendů. Někdy to bývá hodně vyhrocené. Já se s nima snažím mluvit vždycky slušně, ale ti klienti si prostě neberou servítky, jsou rozhořčení a prostě si to musí někde vybit.“

ad 3) Začarovaný kruh

Další kategorii náročných situací představují stále se opakující scénáře, které se nedaří řešit ani v dlouhodobém časovém horizontu. Příčiny nezřídka bývají na straně klienta.

„Nebo jsem jednu paní různými odvoláními a intervencemi několikrát zachránila před vězením za drobné krádeže a podvody a ona pak znovu porušila podmínku a v tom vězení nakonec skončila. Má 9 dětí, z toho 2 jsou v dětském domově, o ostatní se stará její partner. Je po mrtvici, má zdravotní problémy, vůbec to nezvládá a o děcka se v podstatě stará jeho matka.“

Současně pracovníci pozorují vyšší výskyt situací, kdy rodina uvízla v problémech bez vlastního přičinění. Jedná se hlavně o rostoucí počet zadlužených a nízkopříjmových

domácností nebo domácností samoživitelek. K řešení finanční tísně těchto rodin nemají sociální pracovníci účinné prostředky, systém sociálních dávek je dle jejich názoru nepružný a další nástroje jako podpora zaměstnávání matek nebo sociální bydlení nejsou dostupné.

„Maximálně nějaký balíček s potravinami, to je jediná pomoc. Ale ty peníze, dluhy a finance, to prostě my nepořešíme. A když už se jeden měsíc nějak zalepí, tak další měsíc je to zase znovu. (...) A levnější bydlení? Bože! To je tady v regionu sci-fi.“

„Paní nesežene práci, protože má doma děti, děti nevezmou do školky, protože paní nemá práci, pořád se točíme v takovém bludném kruhu...“

ad 4) Pomáhající organizace jako firma

Kromě přímé práce s klientem, kterou má sociální pracovník primárně odvádět, jej významně ovlivňuje také pracovní prostředí. Respondenti si stěžují na rostoucí objem administrativy a výkaznictví.

„Pořád se všechno přepočítává. Vyhláškové činnosti na úkony, na to máme software, odježděné kilometry služebním vozidlem, odpočítávané kilometry v terénu, hodiny strávené v ambulanci, počet zájemců, počet smluv.“

Pokud je služba financována prostřednictvím projektů, jsou požadavky na měřitelné výstupy ještě přísnější a její úspěšnost je posuzována „podle počtu unikátních klientů. Unikátní jsou ti, co s vámi uzavřou smlouvu, a musí být každý rok noví a noví. Ty staré už na vykazování práce nelze použít.“

Situaci často komplikuje rivalita na pracovišti, nepřehledná hierarchie, nejasné rozdělení pravomocí a chyby v komunikaci.

„Já když mluvím se svým vedoucím nebo s kýmkoliv, tak příběhne vedoucí střediska a má potřebu se do toho... se vyptávat. Takže já mám pocit, že jsem mezi dvěma mlýnskýma kamenama, protože ti dva se nesnáší. Tomu se to sdělilo, tomu se to nesdělilo. Já už jsem říkala: ‚Tak si to sdělte mezi sebou. Já jsem podřízená a že nefunguje komunikace mezi vámi...‘“

Okruh č. 2: Definice pozitivní situace (eustres)

Témata:

1. Zvrátit nepřízeň a přinést změnu

2. Rozmanitost a pestrost práce
3. Učit se a dělat pokroky

ad 1) Zvrátit nepřízeň a přinést změnu

Pozitivní situace byly respondenty definovány jako ty, kdy se „něco podaří, něco se povede“, „pomůžeme s něčím, co je pro něho důležitý, čím se trápí“. Přičemž pomoc je brána jako schopnost problematickou záležitost „vyřešit, zvrátit, změnit“.

„Když se něco podaří, když ty problémy, se kterými klienti přicházejí, vyřešíme.“

„Když ty životy se těm lidem dokážou trochu změnit.“

Příkladem takového řešení či změny jsou situace, kdy se prostřednictvím nadací podařilo sehnat peníze na konkrétní účel (školné na soukromé vyšší odborné škole, nákup potravin, úhrada zvýšených záloh na energie, školní pomůcky, počítač pro distanční výuku v době pandemie), bylo vyřízeno náhradní výživné placené státem, podařilo se najít nové bydlení nebo jednoduše „když děcka nezanedbávají školu a rodiče na ně jakž takž dohlížíjí“.

Vynaložené pracovní úsilí se čas od času vrací v podobě poděkování a ocenění. Zpětná vazba se tak pracovníkům ukazuje jako důležitý zdroj pozitivních pocitů.

ad 2) Zajímavá a rozmanitá práce

Jedním z nejčastěji uváděných parametrů pozitivní situace byla zajímavá a pestrá pracovní náplň a fakt, že zaměstnání respondenta baví. Tento požadavek se zdá být důležitější než finanční ohodnocení.

„Někdy si připadám jako řešitel rébusů. Nikdy úplně nevím, co mě ten den čeká, jestli klienti nepřijdou s nějakou šíleností. Ale baví mě to. Je to vzrušující.“

„Baví mě i ty příběhy. To prostě hlavou nevymyslíte.“

ad 3) Učit se a dělat pokroky

Dalším pracovním pozitivem je seberealizace. Všichni respondenti uvedli, že v porovnání s těžkostmi, které se objevovaly v počátcích jejich praxe, zaznamenali velký pokrok. Reflektují, že při nástupu na svou současnou pozici měli spoustu obav, byli ostýchaví v komunikaci, chyběly jim patřičné dovednosti.

„Já nejsem moc komunikativní a já jsem se vždycky bála, jak se s těma lidma budu bavit. (...) A teď mi to přijde úplně automatický.“

Nevyznali se ve spleti legislativních předpisů, museli studovat odbornou literaturu, osvojit si náročné pracovní postupy.

„Na začátku byly mé představy katastrofické. Já přišla (...) z úplně jiné oblasti, z pečky, takže moje představy byly opravdu divoké. Ale docela rychle jsem se aklimatizovala a klienty si oblíbila.“

„Třeba po té mateřské, když jsem nastoupila do práce, tak jsem fakt byla úplně mimo. Já jsem nic neuměla, já jsem si nic nepamatovala. Kolikrát i doma jsem si to musela studovat.“

Okruh č. 3: Emocionální prožívání náročných situací

Témata:

1. Nemít situaci pod kontrolou
2. Únava, selhání a úvahy o odchodu

ad 1) Nemít situaci pod kontrolou

Pracovníci spojovali náročné situace především s neočekávaností a naléhavostí, kdy je třeba rychle jednat a improvizovat (zanedbávání dětí, domácí násilí). Jde v podstatě o ztrátu kontroly, nemožnost ovlivňovat průběh událostí podle svých představ a potřeb (konfliktní klient, kolotoč nezvladatelných problémů, negativní atmosféra na pracovišti). Tyto situace v nich vzbuzovali pocity beznaděje, bezmoci a bezesmyslnosti, protože *„ten systém je tak rigidní, že mi to nedovolí“*. *„Nejdřív nad tím jenom kroučím hlavou, ptám se, jak je tohle možný. Někdy přijde únava, beznaděj, pocit zbytečnosti.“*

To se snoubí i s pocity hněvu: *„A tohle mě fakt štve, protože my jim nemůžeme pomoci, a stát s tím nic neudělá. A je to taková zase další bezmoc.“*

Výjimkou nejsou ani pocity nejistoty, nervozity, nebo dokonce strachu či paniky. Někteří účastníci popisovali fyziologické reakce typické pro poplachovou reakci: zčervenání, tachykardie, pocity tísně a silného rozrušení.

„Rudnu, flekatím. (...) Fleky na obličej, na dekoltu, začnu mít pocit, že mě raní, buší mi srdce.“

„Úplně mi to dělá takový svíravý pocit na hrudi. Většinou jsem plačtivá, ale nerozbrečím se. Já brečím až doma, zásadně.“

ad 2) Únava, selhání a úvahy o odchodu

Naprostá většina respondentů (9 z 11) již zažila pocity únavy a skleslosti. Šlo však zpravidla o přechodné stavy spojené s nakumulovanými pracovními povinnostmi, které nebyly doprovázené rezignací, ale spíše „*odhodláním s tím bojovat a ten osud zvrátit*“.

„Zaznělo to, že práce sociálního pracovníka je náročná. Člověk fakt musí... Nerezignovat. Je to furt práce na sobě. Furt si nad tím jako popřemýšlet, jestli opravdu třeba už se nedostávám do toho, že jedu v té vlně, že už jako nemůžu, že se mi blíží to vyhoření.“

U dvou pracovníků tyto stavy vygradovaly do naprostého vyčerpání, přidružily se pocity studu a selhávání. Sami v těchto symptomech rozpoznali začátek syndromu vyhoření.

„Měla jsem období, kdy jsem chodila domů s bolestmi břicha, už jsem si říkala, jestli to nějak přežiju... Já si myslím, že to klidně bylo vyhoření. Já jsem na to nemyslela, dokud fakt jsem sebou nepráskla na ten chodník.“

„Furt se mele o tom. Syndrom vyhoření. Furt chodíme na nějaký školení, ale mám pocit, že ti pracovníci se za to leckdy i stydí, že to berou jako stud nebo jako pocit selhání, že už to ani nechtějí říkat. (...) To nikdo nechce, aby se to pak probíralo.“

V prvním z těchto případů pomohla dlouhodobá pracovní neschopnost, odpočinek a změna životního stylu – „*a během té neschopnosti jsem si srovnala v hlavě, že to takhle dál nejde*“. Ve druhém případě proběhl přechod „*na jinou pozici, k jinému nadřízenému, s možností dalšího vzdělávání a pestřejší práci*“.

Dva další respondenti uvedli, že prožívají ztrátu iluzí, zklamání a absenci podpory ze strany vedení organizace. Zvažují možnost odchodu, obávají se ale o své další pracovní uplatnění.

„Můžeš pracovat na sobě sebevíc. Dělat se sebou, cokoliv chceš. Chodit na terapie, dělat si vizualizace, zhmotnění a já nevím, co všechno, ale pokud ti pořád bude někdo dýchat na záda a ještě tě do nich bodat, tak neuděláš nic.“

Okruh č. 4: Emocionální prožívání pozitivních situací

Témata:

1. Uspokojení z dobře odvedené práce
2. Sdílení a vzájemnost

ad 1) Uspokojení z dobře odvedené práce

Jsou to chvíle, kdy klient zavolá, ocení jejich práci nebo se podělí o svoje úspěchy. To přináší pocity naplnění, uspokojení, zadostiučinění, kdy „*vidíš za sebou tu práci, hmatatelně*“. Respondenti také kladou důraz na to, aby jim práce dávala smysl.

„Člověk má potom pocit, že ta práce má smysl, že konečně se mi dostalo nějakýho zadostiučinění. Takže cítím takový uspokojení. A dohromady to dává pocit dobře odvedené práce.“

Někteří pracovníci kromě uspokojení z dobře odvedené práce zažívají také zvědavost zmiňovanou zejména v souvislosti s rozmanitostí své profese. „*Já jsem zvědavý člověk, já se ráda dozvídám nové věci, pořád něco dohledávám, nastudovávám.*“

Všichni participanti zažívají pozitivní pocity spojené s pokroky, které v práci udělali od okamžiku svého vstupu do praxe. Jejich profesní začátky byli spojené s naivními představami, obavami, stresem. S odstupem času ale hovoří o hrdosti, „*že jsem se to naučila, že jsem to nevzdala. I když to bylo náročný.*“

ad 2) Sdílení a vzájemnost

Není výjimkou, když respondenti v souvislosti se svou prací hovoří o radosti. Tu jim přináší již samotná lidská vzájemnost a sdílení příběhů. Dávají přednost přímé interakci s klientem před administrativními povinnostmi.

„Anebo jsem po dlouhé době jela vlakem a tam jsem potkala klientku, které odebrali děti, byla úplně hotová, chodila furt na OSPODy, peněz neměla, pak měla dluhů plno a teďka pohoda, potkáme se ve vlaku a ona: ‚Já taky pojedu k moři.‘ (...) Tak máte s nima radost.“

„Já bych si tu práci s klienty chtěla víc užívat. Víc se soustředit na tu práci samotnou, být v interakci, chodit do terénu. (...) Takže méně byrokracie, více kontaktu s klientem, to bych nám všem přála.“

Okruh č. 5: Vliv emocí na profesní rozhodování

Témata:

1. Profesionalita a participace

ad 1) Profesionalita a participace

Pracovníci většinou reflektují, že pro zdravé pracovní vztahy je nezbytné zachovat si profesionalitu, k níž patří maximální objektivita, neškatulkování, neodsuzování a nestrannost. To se ale ne vždy daří. Respondenti přiznávají, že některé klienty posuzují jako ty, kteří si pomoc zaslouží, protože se „snaží a spolupracují“ na řešení své situace, zatímco jiní odmítají nést zodpovědnost.

„Je to blbý, nemělo by to být, ale mám takový klienty, pro který udělám jakože víc, protože vím, že tady ta si to opravdu zaslouží, snažila se, je tady nová, spolupracuje. Ale paní, která tam chodí 5 let, a je to pořád stejný, tak to si říkám: ‚A dost!‘“

„Já chci, aby oni se postarali, aby oni ten krok udělali. Služba je má vést k soběstačnosti. A to je o tom, nabídnout vždycky tu jinou možnost, než že je rovnou odvezou nebo jim dají balíček.“

Prověřenou prevencí proti značkování klientů je udržování profesionálních hranic a zapojení klienta podle jeho možností, aby sám zodpovídal alespoň za minimální kroky při řešení problému a pokoušel se o změnu.

„Snažím se být profesionální, zapojit i klienty. Ať přispějí alespoň nějakým málem, dle svých možností. Nikdy nejednám za ně. Sice je tak trošku, třeba na úřadech, zaštiťuju, ale vždycky tam musí být se mnou a nějak se zapojit. Minimálně aspoň kvůli ochraně dat a souhlasům.“

Okruh č. 6: Přenos emocí do osobního života

Témata:

1. Domácí retrospektiva

ad 1) Domácí retrospektiva

V této oblasti se výpovědi respondentů rozdělily do tří přibližně stejně početných skupin. Jednu z nich tvořila tvrzení zcela popírající přenos pracovních zážitků do osobního života, dokáží tyto domény oddělit: „Prostě zaklapnu spisy, zaklapnu počítač, žádný pocity nemám. Někdy si napíšu, ať vím, co druhej den budu dělat, třeba na listěček, a jdu.“

Další skupina přiznala, že si práci nosí domů, protože provádějí zpětnou analýzu setkání a intervencí, aby se ujistili o správnosti svých rozhodnutí: „Tady si uvědomíš, že aby to jednání mohlo dopadnout dobře, tak jsem třeba mohla jednat jinak nebo použít jiný slova.“ Občas se ovšem pracovní zážitky promítnou i do kvality spánku a opakovaného přehrávání situací: „Někdy se mi o tom zdá v noci, že mi probíhají ty příběhy, jestli jsem

třeba mohla říct něco jinýho, nabídnout něco jinýho nebo jinak pomoci. Jestli jsme udělali úplně všechno.“

Poslední skupina vypovídala, že „*ten vliv se asi nikdy nedá úplně odrušit*“. Ale projevuje se spíše tendencí kompenzovat pracovní zátěž určitým odlehčením, snahou věnovat se naplno rodině a společně trávit čas.

„Asi se to projevuje tím, že už v soukromí neřeším blbosti, jdu vždycky po tom nejdůležitějším – rodina, abychom byli hodně spolu. Vánoční úklid a další hysterie třeba vůbec neřeším.“

„Nutí mě to ty situace brát s větší lehkostí, protože si pak člověk uvědomí, že když nejde o život, tak v podstatě nejde o nic“.

Shoda panovala v tom, že do retrospektivních pracovních úvah nejsou zapojování příbuzní, analýza probíhá o samotě, například na procházce v lese nebo při venčení pejska.

„Mám pocit, že když to jdu někde vychodit, tak se mi uleví. A můžu si to znovu v klidu probrat, jestli jsem to udělala správně nebo jestli jsem mohla udělat něco jinýho. A tak nějak to ze mě vyjde a vyšumí.“

Okruh č. 7: Použité copingové strategie

Témata:

1. Práce na sobě a pro sebe
2. Minimalistická podpora organizace
3. Kolega jako zdroj opory

ad 1) Práce na sobě a pro sebe

Osobnost, její kvality, seberozvoj a sebek péče byly nejdiskutovanějším tématem. Respondenti měli jasnou představu o tom, jaké vlastnosti by měl sociální pracovník mít, jak by měl rozvíjet svoje znalosti, dovednosti a schopnosti i jak o sebe pečovat. Reflektovali, že péče o sebe sama je základem životní pohody i pracovního úspěchu.

„Já jsem na sebe kašlala dlouhou dobu a to se pak odráží úplně všude. Když se nemáš rád, tak nemůžeš tu práci dělat dobře, protože ti prostě není dobře.“

Proto udržují kontakty s přáteli, věnují se rodině, hýčkají si koníčky, mezi kterými převažuje peší turistika, toulky přírodou, výlety za kulturou i historií. Následuje sport, masáže, wellness i kvalitní jídlo, funguje také ventilace emocí při poslechu hudby, sledování filmů a seriálů.

„Musím být o samotě, někdy si pobřečím. Většinou mi stačí, když si třeba pustím nějakou televizi, nějaký seriál a u toho se odreaguju.“

Dále participanti uváděli, že vlastnostmi, kterými charakterizovali sociálního pracovníka, sami disponují. Jde především o otevřenost, komunikativnost, zodpovědnost, vytrvalost a schopnost překonávat překážky, které by měly být posuzovány jako životní zkušenost nebo výzva.

„Člověk musí brát stresové situace jako zkušenost, ne jako selhání, a nesmí se nechat negativními zkušenostmi zastavit v tom, co dělá, ale naopak to brát jako výzvu a jako poučení. A dovolit si ty chyby dělat, aby se mohl posunout dál.“

Respondenti si také cení trpělivosti, tolerance a empatie praktikované v rozumné míře: *„Pořád se omílá slovo empatie. Já to úplně nemám ráda. (...) Prostě vnímat potřeby klienta a nějak rozumně s nima pracovat.“*

Protektivním faktorem je rovněž vnitřní motivace, díky které považují respondenti svou práci za „poslání“, „práci pro lidi“, nebo „prostě práci, která je baví“. Kvalitní odborná příprava a pracovní zkušenosti šetří čas a energii, pomáhá také sebereflexe a zvědomování momentálních impulzů.

„Tak to mi pomáhá – uzemnit se, uklidnit se, říct si, co je problém, co mám teďka řešit. Tak si vypíchnu ty body, které fakt chvátají.“

ad 2) Minimalistická podpora organizace

Zatímco osobní zdroje zvládnání a sociální oporu hodnotí pracovníci kladně, k podpoře ze strany organizace se vyjadřují spíše skepticky. Osm pracovníků se shoduje na tom, že supervize by měla být hlavním nástrojem duševní hygieny na pracovišti, ve skutečnosti je ale prováděna neodborně, rutinně, bez většího zájmu ze strany supervizora.

„Supervize je jedna velká katastrofa! Všechny supervizorky... to byly hlavně projevy jakože aktivního naslouchání: ‚Uh, ach, hmm, neříkejte, fakt, opravdu, wow!‘ Výsledek – nula. Jenom jsme tam popsali nějaké kazuistiky, ale k žádnému řešení jsme se nedobrali. To samé ohledně organizace práce, nějaké logistiky, nároky ze strany nadřízených – tohle se tam nikdo neodvážá otevírat. Není to bezpečné.“

V podobném duchu se k supervizi i k dalším nástrojům pomoci ze strany zaměstnavatele vyjadřuje většina respondentů. Home office byl pracovníkům umožněn pouze v období pandemie COVID-19, *„tři sick days za rok, to je jen hašení požáru, to*

z dlouhodobého hlediska nic neřeší“ a na vzdělávání pracovníků se často podepisují finanční škrty.

„Stejně se vždycky hledí na peníze. Teď poslední dobou máme vzdělávání takový, že vždycky přijede někdo a vzdělává všechny u nás. Aby my jsme nemuseli nikam dojíždět, udělá se to u nás na středisku, takový to hromadný, jenom aby se to splnilo.“

Pracovníci oceňují, že v minulosti byly na některých pracovištích poskytovány jednorázové příspěvky na sport, relaxaci či masáže, ty již byly z finančních důvodů zrušeny.

ad 3) Kolega jako zdroj opory

Všichni respondenti bez výjimky považují za nejúčinnější copingovou strategii v zaměstnání možnost poradit se s kolegy. V případě pochybností nebo nejistoty je to metoda první pomoci. Konzultaci s kolegou dávají přednost i v případě, kdy mají k dispozici intervizi s vedoucím.

„A zase je to o tom, pomoz si sám, vyřeš si to sám. A jediný, co člověka drží, jsou kolegové. Když máš štěstí na toho kolegu, což já mám.“

Přínosem bývají i setkání s kolegy z jiných organizací, od kterých může pracovník získat užitečné tipy, probrat sporné otázky. To platí i o kontaktech na veřejných institucích, jako je úřad práce nebo oddělení sociálně-právní ochrany dětí.

Okruh č. 8: Další subjektivní interpretace

Témata:

1. Pomáhání jako sebehodnota
2. Klienti jako „ti druzí“

ad 1) Pomáhání jako sebehodnota

Toto téma se začalo vynořovat již v průběhu rozhovoru, ve kterém byl kladen důraz na angažovanost pracovníka a nadstandardní péči o klienty. Jedná se o jediný případ tohoto druhu v našem výzkumném vzorku.

„Pomáhat lidem – to je moje práce. (...) Oni jsou chudáci. (...) Oni za to nemůžou. Musíme udělat všechno pro to, abychom jim z toho pomohli. (...) Hlavní je empatie – vcítit a vžít se do té situace.“

Pracovník často odbíhal od vyprávění a věnoval pozornost monitoru počítače. Popisoval, že je prostřednictvím sociální sítě v on-line kontaktu s některými klienty a řeší s nimi každodenní starosti.

Terénní práce v rodině probíhala v pozitivní atmosféře, pracovník dovezl do rodiny bez vyžádání potravinový balíček a ošacení pro děti. Vedl s rodiči rozhovor o chodu domácnosti, ačkoliv plánovaným účelem intervence měla být aktivizace dětí. V průběhu rozhovoru bylo zmíněno, že pracovník rodině půjčil peníze na úhradu nájemného, rovněž použil soukromý automobil k převozu matky a dětí k lékaři. Dětem se ovšem ve vozidle udělalo nevolno, interiér pozvracely a rodina se musela vrátit domů, aniž by byly děti vyšetřeny. Pracovník ale ničeho nelituje, udělal by to znovu. Tyto události a výroky budí dojem, že pracovník staví potřeby klienta nad svoje vlastní a pomáhání je pro něj hlavní životní hodnotou.

ad 2) Klienti jako „ti druzí“

Jde o další ojedinělý případ v souboru. Pro rozhovor byly charakteristické výroky, které naznačují, že se pracovník od svých klientů psychicky distancuje a označuje je hlavně zájmeny „oni, ti“.

„Oni sem pořád chodí, pořád něco chcou. (...) Natahují ty ruce. (...) Je mi to nepříjemný. Co já s tím nadělám? (...) K nim já moc nechodím. Zeptám se, jestli něco potřebujou, oni, že ne, tak zase jdu. (...) Hlavně trpělivost. (...) Obrnit se.“

Odtažitost byla pozorována i ve fyzické rovině během setkání s rodinou v ambulantní službě – pracovní stůl jako bariéra, nenabídnutí židle klientovi, podrážděný a vyčítavý tón, odsekávání, skákání do řeči, povzdychy „ach jo“, „pane bože“, významné mlčení, neodpovídání na otázky, poučování.

K pozorovanému chování je třeba podotknout, že oba pracovníci mají dobré vztahy se svými nadřízenými, veškeré pracovní aktivity probíhají s jejich vědomím, účastní se pravidelných supervizí.

Přehled všech identifikovaných témat obsahuje níže uvedená tabulka.

Tabulka 6: Přehled témat

OKRUHY	TÉMATATA
Definice náročné situace (distres)	1. Ohrožení dítěte a jiných členů rodiny 2. Konfliktní klient 3. Začarovaný kruh 4. Pomáhající organizace jako firma
Definice pozitivní situace (eustres)	5. Zvrátit nepřízeň a přinést změnu 6. Zajímavá a rozmanitá práce 7. Učit se a dělat pokroky
Emocionální prožívání náročných situací	8. Nemít situaci pod kontrolou 9. Únava, selhání a úvahy o odchodu
Emocionální prožívání pozitivních situací	10. Uspokojení z dobře odvedené práce 11. Sdílení a vzájemnost
Vliv emocí na profesní rozhodování	12. Profesionalita a participace
Přenos emocí do osobního života	13. Domácí retrospektiva
Použité copingové strategie	14. Práce na sobě a pro sebe 15. Minimalistická podpora organizace 16. Kolega jako zdroj opory
Další subjektivní interpretace	17. Pomáhání jako sebehodnota 18. Klienti jako „ti druzí“

10.3 Výsledky výzkumu

V souvislosti s tématem této diplomové práce, kterým je prožívání sociálního pracovníka v kontextu nepříznivé životní situace znevýhodněných rodin, byly položeny následující výzkumné otázky:

1. *Jaké situace označují pracovníci za náročné (distres)?*
2. *Jaké pocity v souvislosti s náročnými situacemi prožívají?*
3. *Jaké situace označují pracovníci za pozitivní (eustres)?*
4. *Jaké pocity v souvislosti s pozitivními situacemi prožívají?*
5. *Promítají se tyto pocity do jejich profesního rozhodování?*

6. *Promítají se tyto pocity do jejich osobního života?*

7. *Jaké strategie zvládnání pracovníci používají?*

Odpovědi na tyto otázky korespondují s informacemi uvedenými v teoretické části práce a byly zformulovány po provedení reflexivní tematické analýzy dat získaných polostrukturovanými rozhovory a terénním zúčastněným pozorováním.

1. Jaké situace označují pracovníci za náročné (distres)?

Za náročné situace a zdroje distresu považují pracovníci zejména ty, které jsou spojené s přímým ohrožením dítěte nebo jiného člena rodiny. Jde o případy zanedbávání, jež často vedou k umístění dětí do náhradní rodinné nebo ústavní péče, a domácí násilí, jehož výskyt hodnotí pracovníci jako stále frekventovanější. Do kategorie stresových situací dále pracovníci zařadili jednání s konfliktním či agresivním klientem a stále se opakující problémy, jejichž příčiny tkví v nezodpovědném přístupu klientů i v aktuálním socioekonomickém kontextu (rostoucí chudoba rodin). Distres přináší rovněž negativní jevy na pracovišti jako náročná administrativa a výkaznictví, rivalita, nepřehledná hierarchie, nejasné rozdělení pravomocí a chyby v komunikaci na úrovni managementu.

2. Jaké pocity v souvislosti s náročnými situacemi prožívají?

Pro tyto situace je typická neočekávanost a naléhavost, kdy je třeba rychle jednat a improvizovat (zanedbávání dětí, domácí násilí). Také jde o ztrátu kontroly, nemožnost ovlivňovat průběh událostí (konfliktní klient, kolotoč nezvladatelných problémů, negativní atmosféra na pracovišti). To přináší pocity beznaděje, bezmoci a bezesmyslnosti, což se snoubí s pocity hněvu, nejistoty, nervozity, strachu či paniky s doprovodnými fyziologickými projevy typickými pro poplachovou reakci (zčervenání, tachykardie, tlak na hrudi). Časem se u některých pracovníků dostává syndrom vyhoření charakterizovaný únavou, vyčerpáním, pocity selhání i studu, ztrátou iluzí, zklamáním a následnými úvahami o opuštění stávající pracovní pozice.

3. Jaké situace označují pracovníci za pozitivní (eustres)?

Pozitivní stres (eustres) přináší situace, kdy se pracovníkům daří zvrátit nepříznivý chod událostí a vnést do života rodin pozitivní změnu. Například vyřešit tíživou finanční situaci, zajistit dětem školní potřeby, vyřídít náročné sociální dávky nebo najít nové bydlení a stabilizovat rodinu v režimu, který je možno považovat za běžný. Pro sociální pracovníky je také důležité, aby práce byla zajímavá a rozmanitá, přinášela

seberealizaci a možnost osobního rozvoje. Pozitivně působí i zpětná vazba v podobě poděkování nebo ocenění vynaloženého pracovního úsilí.

4. Jaké pocity v souvislosti s pozitivními situacemi prožívají?

Pozitivní situace jsou zdrojem kladných pocitů jako naplnění, uspokojení, zadostiučinění a vědomí smysluplnosti odvedené práce (sense of coherence). Někteří pracovníci v souvislosti z rozmanitostí své práce zažívají zvědavost, často se dostavuje pocit hrdosti na zvládnuté pracovní nároky a překonání počátečních obtíží. Sdílení příběhů a lidská vzájemnost přináší pocity radosti.

5. Promítají se tyto pocity do jejich profesního rozhodování?

I když se pracovníci snaží zachovat profesionalitu, k níž patří nestrannost, neškatulkování a neodsuzování, stává se jim, že do práce s klienty vnášejí svoje subjektivní hodnocení a některé z nich posuzují jako ty, kteří si pomoc více zaslouží. Obranou proti případným předsudkům je udržování profesionálních hranic a zapojení klienta do řešení jeho situace. Ne vždy se to podaří a někteří pracovníci posunují profesionální hranice směrem k přebírání odpovědnosti za klienta, poskytování nevyžádaných služeb a potlačování vlastních potřeb, což jsou aspekty syndromu pomocníka. Nebo naopak zaujímají ke klientům odosobněný, odtazitý postoj.

6. Promítají se tyto pocity do jejich osobního života?

Třetina pracovníků zcela popírá přenos emocí z pracovního procesu do domácího prostředí, dokáže tyto dvě sféry oddělit. Většina z nich ale i v mimopracovním prostoru provádí určitou sebereflexi a retrospektivní analýzu svých pracovních rozhodnutí. To má na jedné straně pozitivní dopad na srovnání priorit a zaměření se na rodinné hodnoty, na druhé straně ale také negativní účinky v podobě nespavosti a opakovaného přehrávání situací.

7. Jaké strategie zvládnání pracovníci používají?

Mezi dotazovanými respondenty panuje shoda na tom, že nejcennějším nástrojem při zvládnání stresu je osobnost pracovníka a jeho vlastnosti jako otevřenost, komunikativnost, zodpovědnost, vytrvalost a schopnost překonávat překážky, brát je jako životní zkušenost a výzvu, což naplňuje definici nezdolnosti (hardiness). Žádoucí je také trpělivost, tolerance, vnitřní motivace pro výkon daného povolání a realistické vnímání klientových obtíží. Při zvládnání pracovních nároků pomáhá kvalitní odborná příprava

a pracovní zkušenosti, sebereflexe a zvědomování problematických pocitů. Naprostou nezbytností je sebepéče v podobě koníčků, zdravého životního stylu a ventilace emocí prostřednictvím umění (obranný mechanismus sublimace). Velice ceněná je možnost poradit se s kolegy (intervize). V porovnání s tím se jeví podpora zaměstnavatele jako nedostatečná. Především supervize je respondenty vnímána jako rutinní činnost, která nenabízí dostatečnou reflexi jejich potřeb.

11 DISKUZE

Cílem této práce bylo zjistit, které situace ve znevýhodněných rodinách jsou pro sociální pracovníky zdrojem distresu a eustresu, jaké pocity v nich vyvolávají a zda dochází k přenosu těchto pocitů do pracovní a soukromé oblasti. Dále jsme chtěli popsat způsoby, jakými pracovníci tyto pocity zpracovávají, jaké zvládací strategie využívají.

Zdrojem distresu je pro pracovníky samotná životní situace znevýhodněných rodin, jejich vyloučení ze způsobu života, který je společností považován za běžný. Bhalla & Lapeyre (2016) upřesňují, že vyloučení zasahuje ekonomickou, sociální i politickou dimenzi, je spojen s chudobou a deprivací potřeb, ale také s omezenými životními perspektivami a pravděpodobným mezigeneračním přenosem.

Riva & Ecková (2015) na sociální vyloučení pohlížejí z psychologického hlediska a definují je jako fyzickou nebo emocionální separaci od jiných lidí. Klíčovou roli v tomto konceptu zaujímá sociální odmítnutí (být nežádoucí) a ostrakismus (být ignorován), v jejichž důsledku se u vyloučených osob dostávají pocity ponížení, hněvu, studu, odcizení, deprese a bezmoci.

Pocity beznaděje a bezmoci se zákonitě přenášejí na sociálního pracovníka, který má k dispozici omezené nástroje pomoci. Ty jsou zcela závislé na politických a ekonomických poměrech a nedokáží reagovat na nové společenské jevy, jako je předlužení, ztráta bydlení, nezaměstnanost a chudoba (Gojová & Glumbíková, 2015).

To odpovídá i výsledkům zahraničních studií. Například Lavee & Strier (2018), kteří dotazovali sociální pracovníky v přímém kontaktu s rodinami v hmotné nouzi, zjistili, že většina z nich zažívá stres, frustraci, úzkost, strach a hlavně pocity bezmoci. Každodenní konfrontace s lidmi, kteří trpí deprivací základních potřeb, vede k únavě a pocitům vyčerpání, odcizení a dělení klientů na ty, kteří si pomoc zaslouží nebo nezaslouží („nespolupracují, nepracují“). Pracovníci se cítí opuštěni, nebo dokonce zneužití systémem sociální pomoci, který po nich požaduje poskytování služby s velice omezenými zdroji. Přenos těchto negativních pocitů se projevuje i v soukromém životě.

Práce s ohroženými rodinami přináší rovněž morální nejistotu a vysokou emoční zátěž, kterou potencuje existence velkého množství předpisů, jež sice poskytují faktické návody na pracovní postupy, ale v oblasti hodnot a etiky jsou nepoužitelné. Při absenci teoretické opory lze při řešení etických problémů využít právě emoce. Reflexivní konfrontace s nimi umožňuje pracovníkovi pochopit, proč jedná určitým způsobem, rozpoznat etické aspekty situace a jednat flexibilně a s porozuměním (Glumbíková & Petrucijová, 2020).

Známý fakt, že sociální pracovníci jsou více ohroženi syndromem vyhoření, potvrdili Kim & Kao (2011). Na základě tříletého longitudinálního výzkumu navíc prokázali souvislost mezi burnoutem a fyzickým zdravím, k jehož výraznému zhoršení došlo již v prvním sledovaném roce. Jako stresory jsou uváděny nárůst administrativy, neadekvátní supervize, velký počet klientů a personální podstav.

McFaddenová et al. (2015) se zabývala vztahem mezi syndromem vyhoření u pracovníků sociálně-právní ochrany dětí a resiliencí. Zjistila, že protektivně působí osobnostní předpoklady jako vnitřní motivace, pozitivní copingový styl založený na kognitivní restrukturalizaci a řešení problému, sebek péče a kvalitní odborná příprava, které riziko vyhoření snižují. O tom, jestli postižený pracovník na dané pozici setrvá, ale rozhodují organizační faktory jako pomoc kolegů, supervize, konstruktivní organizační kultura, podpora nadřízených, přiměřená pracovní zátěž.

V našem výzkumu jsme zaznamenali fakt, že pocity únavy nemusí nutně vést k propuknutí syndromu vyhoření, což potvrzuje také McFaddenová (2015) ve svém šetření rozšířeném na sociální pracovníky v celé Velké Británii (1359 osob). S použitím Maslach Burnout Inventory zjistila, že pracovníci vysoce skórovali v oblasti emocionálního vyčerpání a depersonalizace, většinou si ale zachovali uspokojivou osobní výkonnost.

Vysoké pracovní nasazení a angažovanost pracovníka jsou typické také pro syndrom pomocníka, zde ovšem ještě ve spojení s nadměrnou obětavostí a poskytováním služeb nad požadovaný (i vyžádaný) rámec. Práce převažuje nad volným časem, pomocník je druhým vždy k dispozici, a to i za cenu upozadění vlastních potřeb (Maringgele & Scherr, 2023). Podobné aspekty jsme zaznamenali i během našeho terénního pozorování.

Fisherová (2010) se soustředí na zdroje eustresu v práci a řadí mezi ně pocity uspokojení plynoucí z pozitivního hodnocení (včetně finančního), zajímavou náplň práce,

vnitřní motivaci, autonomii a samostatnost, možnost seberealizace a osobního rozvoje, podnětné pracovní prostředí, soulad osobních a organizačních hodnot, oporu v týmu a kvalitní supervizi.

Stejně tak Radeyová & Figley (2007) zdůrazňují důležitost pozitivních pracovních faktorů a upozorňují na jejich protektivní roli v prevenci burnoutu. Jde zejména o akcentaci silných stránek klienta, posílení jeho participace na řešení problému, důraz na jeho úspěchy, což zpětně posiluje i pracovní uspokojení pracovníka. Ten by neměl zapomínat na kvalitní odbornou přípravu a celoživotní vzdělávání, sociální zdroje a hlavně péči o sebe sama.

Naše závěry nasvědčují tomu, že nejvýznamnějším protektivním faktorem při zvládnání stresu je osobnost pracovníka a její dispozice. Stejného názoru je rovněž Punová (2020), která jako nejodolnější identifikovala citově stabilní osobnostní typ charakterizovaný vyrovnaností, klidem, asertivitou a rovnováhou mezi prací a osobním životem. Ten ovšem mezi sociálními pracovníky není příliš častý. Nejvíce sociálních pracovníků je rekrutováno z řad přívětivých, kteří jsou srdeční, laskaví, tolerantní a nekonfliktní, bohužel však málo odolní.

Proto by měl sociální pracovník klást obzvláštní důraz na sebezpečí a posilovat i jiné zvládací mechanismy. Mezi našimi respondenty byly nejoblíbenější klidné aktivity typu procházka v přírodě, výlety za historií nebo za kulturou, které poskytují prostor pro sebereflexi. Weststrate & Glück (2017) považují sebereflexi za jednu z možných determinant životní moudrosti a vyslovili domněnku, že moudří lidé se od ostatních liší důvodem a způsobem sebereflexe. To znamená, že se ve svých reminiscencích soustředí na analýzu životních zkušeností, jejich pochopení (tvorbu významu) a osobní růst, zatímco ostatní usilují o pozitivní přerámování a dořešení negativní situace.

Jsem si vědoma omezení tohoto výzkumu, zejména co se týče velikosti a reprezentativnosti vzorku, které neumožňují zobecňování závěrů a jejich aplikaci na celou populaci. Současně však charakter kvalitativního přístupu umožňuje autentické zachycení zkoumaného jevu v aktuálním časoprostorovém kontextu (Hendl, 2023).

V souladu s metodologickými doporučeními popsány v kapitolách věnovaných tvorbě a analýze dat byly učiněny nezbytné kroky k omezení chyb, mezi které patřily:

1. dlouhodobý kontakt se zkoumaným jevem,
2. znalost prostředí a problematiky znevýhodněných rodin,

3. data z první ruky,
4. triangulace sběru dat (rozhovor, pozorování),
5. provedení introspekce a průběžná sebereflexe výzkumníka,
6. audiozáznam a pečlivý přepis rozhovorů,
7. záznam pozorování do předem připraveného schématu,
8. saturace sběru dat,
9. porovnání výsledků výzkumu s teoretickými východisky a výzkumy na podobná témata.

Do budoucna se otevírá možnost rozšíření vzorku o sociální pracovníky z jiných oblastí, výběr respondentů pravděpodobnostními, náhodnými metodami, zúžení tematiky na konkrétní situace a copingové strategie a použití smíšené výzkumné strategie.

12 ZÁVĚR

Diplomová práce se zabývá prožíváním sociálních pracovníků, kteří intervnují ve znevýhodněných rodinách a pomáhají jim při řešení jejich obtíží. Při tom jsou vystaveni řadě náročných situací a stresorů, které byly představeny v teoretických východiscích.

Ve výzkumné části jsme se věnovali prožívání sociálních pracovníků v kontextu těchto stresových situací. Soubor tvořilo 11 respondentů – 10 žen a 1 muž. Data byla získána prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů a terénního zúčastněného pozorování a poskytla nám poznatky o tom, jaké situace pracovníci označují za náročné (zdroje distresu), a jaké situace naopak vnímají jako pozitivní (zdroje eustresu).

Při analýze dat jsme zjistili, že pracovníci považují za náročné především situace spojené s přímým ohrožením dětí nebo jiných členů rodiny (zanedbávání, domácí násilí), jednání s konfliktním klientem, opakující se, rezistentní problémy domácností a negativní atmosféru na pracovišti. Tyto situace přinášejí ztrátu kontroly a následné pocity bezmoci, beznaděje, hněvu, strachu či paniky, vyčerpání, zklamání, nebo mohou vyústit v syndrom vyhoření a negativně ovlivnit jak profesní rozhodování, tak i osobní život pracovníka. Naopak pozitivní změny v životech klientů, jejich poděkování a ocenění přinášejí pracovníkům uspokojení, radost a pocit smysluplnosti. Posilující jsou rovněž pocity spojené s osobním a profesním rozvojem.

Závěrem lze konstatovat, že pro sociální pracovníky je klíčové udržovat profesionální hranice, oddělovat pracovní a osobní život a zároveň věnovat náležitou pozornost péči o vlastní psychické zdraví. Vhodným nástrojem k tomu mohou být osobnostní charakteristiky jako vytrvalost, odolnost a schopnost překonávat překážky, vysoká odbornost a pracovní zkušenosti, sebereflexe či podpora kolegů.

SOUHRN

Cílem této práce je zjistit, které situace v rodinách považují pracovníci za náročné (zdroje distresu) a které za pozitivní (zdroje eustresu), pochopit pocity, které v nich tyto situace probouzejí, popsat, jak s těmito pocity dále nakládají, zda dochází k jejich přenosu do pracovní a soukromé oblasti, a jaké zvládací strategie při tom používají. Tím obsáhneme kognitivní, emocionální i behaviorální aspekty prožívání.

V návaznosti na tyto cíle byly položeny následující výzkumné otázky:

1. *Jaké situace označují pracovníci za náročné (distres)?*
2. *Jaké pocity v souvislosti s náročnými situacemi prožívají?*
3. *Jaké situace označují pracovníci za pozitivní (eustres)?*
4. *Jaké pocity v souvislosti s pozitivními situacemi prožívají?*
5. *Promítají se tyto pocity do jejich profesního rozhodování?*
6. *Promítají se tyto pocity do jejich osobního života?*
7. *Jaké strategie zvládnutí pracovníci používají?*

Teoretická východiska osvětlují klíčové pojmy tohoto tématu. Úvodní kapitola přibližuje cílovou skupinu sociálních pracovníků, kteří se zúčastnili výzkumu, a sice rodinu jako sociální instituci a rodinu v jejím každodenním fungování. V další kapitole jsou definovány pojmy nepříznivá životní situace a znevýhodnění. Rovněž je popsáno, jak se tyto fenomény promítají do života rodin. Tím je představena problematika, se kterou pracovníci denně zacházejí.

Následující kapitola obsahuje informace o sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi, s jejichž zaměstnanci byly ve výzkumné části realizovány polostrukturované rozhovory. Dále jsou popsány kompetence, pracovní prostředí a vztahy sociálního pracovníka.

Ve čtvrté kapitole jsou představeny náročné situace, etická dilemata a konflikty, pozornost je rovněž věnována problematice syndromu vyhoření a syndromu pomocníka. Další oddíl popisuje copingové strategie.

Poslední teoretická kapitola pojednává o fenoménu prožívání a jeho kognitivní, emoční a behaviorální dimenzi. Popisuje také monitorovatelné projevy prožívání, kterým je věnována pozornost ve výzkumné části studie.

V práci byl zvolen kvalitativní přístup, výzkumný soubor byl vytvořen prostým záměrným (účelovým) výběrem dle dvou kritérií:

1. práce na pozici sociálního pracovníka
2. probíhající praxe v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi.

Osloveno bylo 16 pracovníků – 13 žen a 3 muži. S účastí souhlasilo 11 osob, z toho 10 žen a 1 muž. Tři osoby se nevyjádřily, dva lidé se omluvili z časových důvodů. Data byla získána prostřednictvím semistrukturovaných rozhovorů a zúčastněného terénního pozorování, byla fixována pomocí audiozáznamu a předem připraveného pozorovacího schématu. Metodou analýzy dat se stala reflexivní tematická analýza.

Provedením analýzy jsme zjistili, že pracovníci považují za náročné zejména situace spojené s přímým ohrožením dítěte nebo jiného člena rodiny (zanedbávání, domácí násilí), konflikty s agresivním klientem, opakující se bezvýchodné situace (např. rostoucí chudoba rodin) a negativní jevy na pracovišti.

Tyto situace (zdroje distresu) jsou charakterizované svou naléhavostí a neočekávaností, ztrátou kontroly a pocity beznaděje, bezmoci, bezsmyslnosti, hněvu, nejistoty, nervozity, strachu či paniky. Časem se u některých pracovníků může rozvinout syndrom vyhoření s následným odchodem z organizace.

Naopak zdroji eustresu jsou situace, kdy se pracovníkům daří zvrátit nepříznivý chod událostí a vnést do života rodin pozitivní změnu. Do této kategorie patří také zajímavá a rozmanitá práce přinášející seberealizaci a možnost osobního rozvoje či poděkování a ocenění ze strany klientů. Tyto situace se snoubí s pocity naplnění, uspokojení, zadostiučinění a smysluplnosti práce. Někteří pracovníci zažívají také určitou zvědavost, často se dostavuje pocit hrdosti na způsoby zvládnutí pracovní zátěže a profesní rozvoj. Sdílení příběhů a lidská vzájemnost přinášejí pocity radosti.

Prožívané pocity se mohou promítnout do profesního rozhodování i do osobního života, proto je pro pracovníky důležité zachovávat profesionalitu a naučit se oddělovat pracovní a soukromou sféru.

Nejdůležitějším zdrojem opory je samotná osobnost pracovníka, jeho znalosti a zkušenosti, průběžná sebereflexe a důsledná sebepéče. Ceněná je také podpora ze strany kolegů. Naopak nepříliš účinné jsou nástroje poskytované zaměstnavatelem (supervize, další vzdělávání, nepočetné pracovní benefity).

SEZNAM LITERATURY

- Antonovsky, A., & Sagy, S. (1992). The Family Sense of Coherence and the Retirement Transition. *Journal of Marriage and the Family*, 54(4), 983–993.
- Baráková, M., Elichová, M., & Kaczor, M. (2016). Sociální pracovník jako archetyp postmoderního hrdiny. *Sociální práce/Sociálna práca* 16(5), 122–131.
- Banks, S. (2020). *Ethics and Values in Social Work*. Bloomsbury Publishing.
- Bauman, Z. (2020). *Tekutá modernita*. Portál.
- Bhalla, A. S., & Lapeyre, F. (2016). *Poverty and exclusion in a global world*. Macmillan Press, Ltd..
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Braun, V., & Clarke, V. (2019). Reflecting on reflexive thematic analysis. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health*, 11(4), 589–597, <https://doi.org/10.1080/2159676X.2019.1628806>
- Braun, V., Clarke, V., & Hayfield, N. (2022). A starting point for your journey, not a map: Nikki Hayfield in conversation with Virginia Braun and Victoria Clarke about thematic analysis. *Qualitative Research in Psychology*, 19(2), 424–445. <https://doi.org/10.1080/14780887.2019.1670765>
- Cakirpaloglu, P. (2009). *Psychologie hodnot*. UP v Olomouci.
- Černík, M. (2020). Trauma na obou stranách dialogu. *Psychoterapie*, 14(2), 97–110.
- Člověk v tísní. (2024). *Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi*. Získáno 10. ledna 2024 z <https://www.clovekvtsni.cz/co-delame/socialni-prace-v-cr/socialne-aktivizacni-sluzba-pro-rodiny-s-detmi>
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2008). *Strategies of Qualitative Inquiry*. Sage Publications.

- Ekman, P., & Friesen, W. V. (1971). Constants across cultures in the face and emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 17(2), 124–129. Získáno 3. ledna 2024 z <https://www.paulekman.com/wp-content/uploads/2013/07/Constants-Across-Cultures-In-The-Face-And-Emotion.pdf>
- Ferjenčík, J. (2010). *Úvod do metodologie psychologického výzkumu: Jak zkoumat lidskou duši*. Portál.
- Fisher, C. D. (2010). Happiness at work. *International journal of management reviews*, 12(4), 384–412. DOI: 10.1111/j.1468-2370.2009.00270.x
- Fletcher, D., & Sarkar, M. (2013). Psychological Resilience: A Review and Critique of Definitions, Concepts and Theory. *European psychologist*, 18(1), 12–23. <https://doi.org/10.1027/1016-9040/a000124>
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., & Gruen, R. J. (1986). Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(5), 992–1003.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 50(1), 159–165.
- Glumbíková, K., & Petrucijová, J. (2020). Reflexe role emocí v morálním rozhodování v sociální práci s ohroženými dětmi a jejich rodinami. *Sociální práce/Sociálna práca*, 20(5), 57–68.
- Gojová, A., & Glumbíková, K. (2015). (Bezmocná) sociální práce jako zdroj zplnomocnění? *Sociální práce/Sociálna práca*, 15(5), 52–63.
- Harrigan, J., Rosenthal, R., & Scherer, K. (Eds.). (2008). *New handbook of methods in nonverbal behavior research*. Oxford University Press.
- Hendl, J. (2023). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Portál.
- Hennig, C., & Keller, G. (1996). *Antistresový program pro učitele: Projevy, příčiny a způsoby překonání stresu z povolání*. Portál.
- Hintnaus, L. (1998). *Člověk a rodina – smysl a funkce rodiny: anatomie, fyziologie a patologie lidské rodiny*. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích.
- Holmes, T. H., & Rahe, R. H. (1967). The Social Readjustment Rating Scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11(2), 213–218. [https://doi.org/10.1016/0022-3999\(67\)90010-4](https://doi.org/10.1016/0022-3999(67)90010-4)

- Charita Olomouc. (2024). *Výroční zpráva za rok 2022*. Získáno 14. ledna 2024 z <https://www.olomouc.charita.cz/download/vz/>
- Charita Olomouc. (2024). *Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi*. Získáno 14. ledna 2024 z <https://www.olomouc.charita.cz/nase-sluzby/rodiny-a-deti/socialne-aktivizacni-sluzba-pro-rodiny-s-detmi/>
- Chrastina, J., Špatenková, N., & Hudcová, B. (2020). *Náročné, krizové a mimořádné situace v kontextu rezidenčních služeb: Umírání, doprovázení a smrt uživatelů se zdravotním postižením*. Univerzita Palackého v Olomouci.
- James, W. (2007). *The Principles of Psychology* (Vol. 2). Cosimo, Inc.
- Jurdičová, B. (2021). *Konstrukce pozitivního rodičovství z perspektivy sociálně znevýhodněného vychovatele*. [Nepublikovaná bakalářská diplomová práce]. Univerzita Palackého v Olomouci.
- Kim, H., Ji, J., & Kao, D. (2011). Burnout and physical health among social workers: A three-year longitudinal study. *Social work, 56*(3), 258–268. <https://www.jstor.org/stable/23719205>
- Kobasa, S. C. (1979). Stressful life events, personality, and health: An inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology, 37*(1), 1–11. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.37.1.1>
- Kopřiva, K. (2013). *Lidský vztah jako součást profese*. Portál.
- Křivohavý, J. (2013). *Psychologie pocitů štěstí: Současný stav poznání*. Grada Publishing.
- Křivohlavý, J. (2008). *Konflikty mezi lidmi*. Portál.
- Kulišťák, P. (2003). *Neuropsychologie*. Portál.
- Langmeier, J. & Krejčířová, D. (2006). *Vývojová psychologie*. Grada.
- Lavee, E., & Strier, R. (2018). Social workers' emotional labour with families in poverty: Neoliberal fatigue?. *Child & Family Social Work, 23*(3), 504–512.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.
- Levine, P. (2017, 2. června). Treating Trauma: Two Ways to Help Clients Feel Safe, with Peter Levine [Video]. *YouTube*. <https://www.youtube.com/watch?v=G7zAsealyFA>

- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1986). But is it rigorous? Trustworthiness and authenticity in naturalistic evaluation. *New directions for evaluation*, 1986(30), 73–84. <https://doi.org/10.1002/ev.1427>
- Lipovetsky, G. (2013). *Hypermodernní doba: Od požitku k úzkosti*. Prostor.
- Maringgele, V. E., & Scherr, M. (2023). Helper Syndrome and Pathological Altruism in nurses – a study in times of the COVID-19 pandemic. *Frontiers in Psychology*, 14, článek 1150150. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1150150>
- Maslach, Ch., & Leiter, M. P. (2017). Understanding Burnout. In Cooper, C. L., & Quick, J. C. (Eds.), *The Handbook of Stress and Health: A Guide to Research and Practice*. (s. 36–56). John Wiley Sons, Ltd.
- Matějček, Z. (2013). *Co děti nejvíc potřebují*. Portál.
- Matoušek, O. (2013). *Metody a řízení sociální práce*. Portál.
- Matoušek, O. & Pazlarová, H. (2014). *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny: V kontextu plánování péče*. Portál.
- Matoušek, O. & Pazlarová, H. (2016). *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: Dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Karolinum.
- Matoušek, O. & Pazlarová, H. (2017). *Návrh systému vzdělávání pracovníků OSPOD*. Fórum sociální práce 2017(1), 39–58.
- McFadden, P. (2015). *Measuring burnout among UK social workers: A Community Care study*. Queen's University Belfast. Získáno 3. března 2024 z <https://www.qub.ac.uk/sites/media/Media,514081,en.pdf>
- McFadden, P., Campbell, A., & Taylor, B. (2015). Resilience and burnout in child protection social work: Individual and organisational themes from a systematic literature review. *The British Journal of Social Work*, 45(5), 1546–1563.
- Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Grada.
- Musante, K., & DeWalt, B. R. (2010). *Participant observation: A guide for fieldworkers*. Altamira Press.
- Navrátil, P., & Vysloužilová, A. (2019). Individualizace v sociální práci s rodinou – obviňování obětí. *Sociální práce/Sociálna práca*, 19(6), 142–157.

- Nolen-Hoeksema, S., Fredrickson, B. L., Loftus, G. R., & Wagenaar, W. A. (2012). *Psychologie Atkinsonové a Hilgarda*. Portál.
- O*NET Resource Center. (2023). *Child, Family, & School Social Workers*. Získáno 12. prosince 2023 z <https://www.mynextmove.org/profile/summary/21-1021.00>
- Patterson, J. M. (2002). Integrating family resilience and family stress theory. *Journal of marriage and family*, 64(2), 349–360.
<https://doi.org/10.1111/j.1741-3737.2002.00349.x>
- Patterson, M. L. (2012). *Nonverbal behavior: A functional perspective*. Springer-Verlag.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. Sage Publications.
- Pešek, R., & Praško, J. (2016). *Syndrom vyhoření – jak se prací a pomáháním druhým nezničit: Pohledem kognitivně behaviorální terapie*. Pasparta Publishing.
- Plháková, A. (2004). *Obecná psychologie*. Academia.
- Plutchik, R. (1991). *The emotions*. University Press of America.
- Punová, M. (2020). Osobnostní dispozice a odolnost sociálních pracovníků. *Sociální práce/Sociálna práca*, 20(5), 88–107.
- Punová, M. & Beníšková, G. (2020). Postoje pomáhajících pracovníků působících ve veřejné správě k zátěžovým situacím. *Sociální práce/Sociálna práca*, 20(3), 69–83.
- Radey, M., & Figley, C.R. (2007). The Social Psychology of Compassion. *Clinical Social Work Journal*, 2007(35), 207–214. <https://doi.org/10.1007/s10615-007-0087-3>
- Riva, P., & Eck, J. (Eds.). (2016). *Social Exclusion: Psychological Approaches to Understanding and Reducing Its Impact*. Springer.
- Selye, H. (2013). *Stress in health and disease*. Butterworths-Heinemann.
- Schmidbauer, W. (2008). *Syndrom pomocníka*. Portál.
- Společnost sociálních pracovníků ČR. (2006). *Etický kodex*. Získáno 12. února 2024 z <https://www.socialnipracovnici.cz/ke-stazeni>
- Spradley, J. P. (2016). *Participant observation*. Waveland Press.
- Standardy kvality sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. (2020). Interní směrnice nestátní neziskové organizace.

- Szotáková, M. (2014). Case management a aktivní zapojení klienta i pracovníka do spolupráce. *Sociální práce/Sociálna práca*, 14(3), 61–80.
- Šulová, L. (2011). Současná česká rodina. In Gillernová, I., Kebza, V., & Rymeš, M. (Eds.), *Psychologické aspekty změn v české společnosti: Člověk na přelomu tisíciletí* (s. 106–120). Grada.
- Tichotová, S. (2020). Tanec klienta a terapeuta v těžkém emočním poli: Jak v roli terapeuta neztratit stabilitu a eleganci aneb o sebepodpoře, uvědomění a kontaktním cyklu. *Psychoterapie*, 14(2), 124–135.
- Vaillant, G. E. (1994). Ego mechanisms of defense and personality psychopathology. *Journal of Abnormal Psychology*, 103(1), 44–50. Získáno 2. února 2024 z <https://static1.squarespace.com/static/5e8cca3f54b123010e2d5787/t/5ea5f9c042897a7830463d3d/1587935681285/Vaillant.-Ego-mechanisms-of-defense.pdf>
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Česká republika.
- Vyhláška č. 27/2016 Sb., o vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami a žáků nadaných. Česká republika.
- Walsh, F. (Ed.). (2016). *Normal Family Processes: Growing Diversity and Complexity*. The Guilford Press.
- Weststrate, N. M., & Glück, J. (2017). Hard-earned wisdom: Exploratory processing of difficult life experience is positively associated with wisdom. *Developmental psychology*, 53(4), 800–814. doi: 10.1037/dev0000286
- Woodcock, J. (2003). The social work assessment of parenting: an exploration. *British Journal of Social Work*, 2003(33), 87–106. Získáno 18. února 2024 z <http://www.brown.uk.com/teaching/socialwork/woodcock.pdf>
- World Health Organization. (2024). *International statistical classification of diseases and related health problems* (11. vydání). <https://icd.who.int/>
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Česká republika.
- Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon). Česká republika.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Česká republika.

Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník. Česká republika.

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Česká republika.

PŘÍLOHY

1. Abstrakt v českém jazyce
2. Abstrakt v anglickém jazyce
3. Seznam tabulek a obrázků
4. Informovaný souhlas – ústní informace
5. Písemný informovaný souhlas
6. Osnova polostrukturovaného rozhovoru
7. Individuální plán

Příloha 1: Abstrakt v českém jazyce

ABSTRAKT DIPLOMOVÉ PRÁCE

Název práce: Prožívání sociálního pracovníka v kontextu životní situace znevýhodněných rodin

Autor práce: Mgr. Bc. Blanka Jurdičová, DiS.

Vedoucí práce: PhDr. Marek Kolařík, PhD.

Počet stran a znaků: 86 stran, 129 851 znaků

Počet příloh: 7

Počet titulů použité literatury: 90

Abstrakt (1162 zn.):

Tato práce se zaměřuje na identifikaci situací ve znevýhodněných rodinách, které sociálním pracovníkům způsobují distres a eustres, a na zkoumání jejich emocionálních reakcí a přenosu těchto emocí do pracovního a osobního života. Dále se snaží popsat způsoby, jakými pracovníci zpracovávají tyto pocity a jaké zvládací strategie využívají.

Data byla získána od 11 respondentů prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů a terénního pozorování. Následně byla provedena reflexivní tematická analýza.

Bylo zjištěno, že nejdůležitějším zdrojem distresu je samotná životní situace znevýhodněných rodin a jejich vyloučení ze společenského mainstreamu a také poměry na pracovišti. To u pracovníků vyvolává negativní pocity a bezmoc, protože mají často omezené možnosti pomoci a nedokáží adekvátně reagovat na nové sociální problémy, jako je předlužení, nezaměstnanost a chudoba.

Pozitivní pocity jako uspokojení, radost a smysluplnost jsou spojeny s dobře odvedenou prací, jejímž výsledkem je vyřešení obtížné situace a životní změna.

Výzkum naznačuje, že emoční zátěž, kterou přináší práce s ohroženými rodinami, je zvládnutelná využitím vhodných copingových strategií.

Klíčová slova:

znevýhodnění, nepříznivá životní situace, zvládání, prožívání

Příloha 2: Abstract in English language

ABSTRACT OF THESIS

Title: Experiencing of a social worker in the context of disadvantaged families' life situation

Author: Mgr. Bc. Blanka Jurdičová, DiS.

Supervisor: PhDr. Marek Kolařík, PhD.

Number of pages and characters: 86 pages, 129 851 characters

Number of appendices: 7

Number of references: 90

Abstract (1243 characters):

This work focuses on identifying situations within disadvantaged families that cause distress and eustress for social workers, and on examining their emotional reactions and the transfer of these emotions into their professional and personal lives. Additionally, it seeks to describe the ways in which workers process these feelings and the coping strategies they employ.

Data were collected from 11 respondents through semi-structured interviews and field observations. Subsequently, a reflexive thematic analysis was conducted.

It was found that the most significant sources of distress were the life situations of disadvantaged families and their exclusion from mainstream society, as well as workplace conditions. This evokes negative emotions and feelings of powerlessness among workers because they often have limited resources to help and cannot adequately respond to new social problems such as indebtedness, unemployment, and poverty.

Positive feelings such as satisfaction, joy, and meaning are associated with well-executed work resulting in the resolution of difficult situations and life changes.

The research suggests that the emotional burden of working with vulnerable families can be managed through appropriate coping strategies.

Keywords:

disadvantage, adverse life situation, coping, experiencing

Příloha 3: Seznam tabulek a obrázků

Tabulka 1: Oblasti rodinného fungování	s. 10
Tabulka 2: Nepříznivé životní situace a možnosti pomoci	s. 15
Tabulka 3: Copingové strategie	s. 33
Tabulka 4: Schéma pozorování	s. 51
Tabulka 5: Proces tvorby dat	s. 54
Tabulka 6: Přehled témat	s. 67
Obrázek 1: Schéma pracovního prostředí sociálního pracovníka	s. 18
Obrázek 2: Náročné situace v praxi sociálního pracovníka	s. 28

Příloha 4: Informovaný souhlas – ústní informace

Informace o výzkumném projektu

Název práce: Prožívání sociálního pracovníka v kontextu životní situace znevýhodněných rodin

Autor práce: Mgr. Bc. Blanka Jurdičová, DiS.

Vedoucí práce: PhDr. Marek Kolařík, PhD.

Termín realizace: školní rok 2023/2024

Místo realizace: UP v Olomouci, Filozofická fakulta, Katedra psychologie

Účel: Cílem výzkumu je pochopit, co prožívají pracovníci při spolupráci s rodinami v nepříznivé životní situaci a jak se s těmito prožitky vypořádávají.

Dobrovolná účast a anonymita

Výzkum je anonymní, nebude v něm figurovat vaše jméno, pracovní pozice ani pracoviště. Účast v něm je dobrovolná a nezakládá nárok na jakoukoliv hmotnou odměnu ani protislužbu. Můžete z něj kdykoliv odstoupit, a to i zpětně až do 31.3.2024, kdy bude výzkum uzavřen. Výzkumník je vázán mlčenlivostí.

Popis procedury a zpracování dat

Budu vám klást otázky, na které, prosím, odpovězte upřímně. Neexistují žádné špatné nebo dobré odpovědi, přínosem pro tento výzkum je právě osobitost vašich názorů a postojů.

Pokud něčemu nebudete rozumět, nebojte se zeptat. Ráda vám vše vysvětlím.

Rozhovor budu nahrávat na diktafon, potom jej přepíšu a audiozáznam smažu. Přepsaný rozhovor bude anonymizován tak, že z něj budou odstraněna veškerá jména, názvy měst, míst, institucí nebo jiné identifikační údaje. Přepis dostane označení „Respondent č. X“ a bude uložen v zaheslovaném elektronickém souboru, do kterého mám přístup pouze já.

Až vám vysvětlím celou proceduru, požádám vás o podpis písemného informovaného souhlasu, který bude uložen na bezpečném místě. Přepis rozhovoru i písemný souhlas bude archivován do konce roku 2024, pak budou veškeré údaje skartovány.

Budu ráda, když mě s sebou vezmete do terénu, abych viděla, jak pracujete s klienty. Informace z rozhovoru i z terénního pozorování budou použity pouze pro účely výzkumu, mohou být částečně citovány.

Upozornění na rizika

V rozhovoru se můžeme dotknout citlivých témat. Svým souhlasem potvrzujete, že tento fakt berete na vědomí.

Kontakt na autora

Blanka Jurdičová, telefon, email.

Příloha 5: Písemný informovaný souhlas

Název práce: Prožívání sociálního pracovníka v kontextu životní situace znevýhodněných rodin

Autor práce: Mgr. Bc. Blanka Jurdičová, DiS.

Vedoucí práce: PhDr. Marek Kolařík, PhD.

Termín realizace: školní rok 2023/2024

Místo realizace: UP v Olomouci, Filozofická fakulta, Katedra psychologie

Účel: Cílem výzkumu je pochopit, co prožívají pracovníci při spolupráci s rodinami v nepříznivé životní situaci a jak se s těmito prožitky vypořádávají.

Prohlašuji, že jsem byl/a seznámen/a s podmínkami účasti na výzkumu „Prožívání sociálního pracovníka v kontextu nepříznivé životní situace znevýhodněných rodin“ a že se jej chci dobrovolně zúčastnit. Beru na vědomí, že údaje poskytnuté pro účely tohoto výzkumu jsou anonymní a nebudou použity jinak, než k interpretaci výsledku v rámci diplomové práce. Rovněž beru na vědomí, že mohu z výzkumu kdykoli, podle svého vlastního uvážení, vystoupit. Předaným informacím jsem rozuměl(a) a měl(a) jsem možnost klást doplňující dotazy.

Dne:

Jméno a příjmení:

Podpis:

Příloha 6: Osnova polostrukturovaného rozhovoru

1. Co vás jako první napadá při myšlence na vaši práci?
2. Zažil(a) jste v poslední době v souvislosti s prací situaci, která vám obzvlášť utkvěla v paměti?
3. Jaké situace, které v práci zažíváte, považujete za náročné?
4. Jaké pocity ve vás tyto situace vzbuzují?
5. Jaké situace, které v práci zažíváte, považujete za pozitivní?
6. Jaké pocity ve vás tyto situace vzbuzují?
7. Jaké pocity míváte na konci pracovního dne?
8. Promítají se vaše pocity do vašeho profesního rozhodování?
 - Pokud ano, jakým způsobem?
 - Pokud ne, z jakého důvodu?
9. Ovlivňují vaše pocity váš osobní život?
 - Pokud ano, jakým způsobem?
 - Pokud ne, z jakého důvodu?
10. Co vám pomáhá při zpracování těchto pocitů?
11. Jakou pomoc při zpracování těchto pocitů vám nabízí zaměstnavatel?
 - supervize
 - intervize
 - home office
 - sick days
 - další vzdělávání (workshopy, konference, semináře, kurzy, školení zaměřené na psychohygienu)
12. Jaké vlastnosti by podle vašeho mínění měl pracovník na vaší pozici mít?
13. Máte tyto vlastnosti i vy?
14. Kdybyste měl(a) porovnat vaše představy o této profesi na začátku vaší kariéry s nynějším stavem, vidíte rozdíl?
 - Pokud ano, jaký?
 - Pokud ne, z jakého důvodu?
15. Napadá vás ještě něco, co nebylo v rozhovoru zmíněno, a považujete to za důležité?

Příloha 7: Individuální plán

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN				
KLIENTI				
Jméno	Primární klient	Podpůrná opatření	Rodinný vztah	Péče o dítě
	ANO/NE			
ŽIVOTNÍ SITUACE KLIENTA (sociální šetření)				
HLAVNÍ CÍL SPOLUPRÁCE				
Datum stanovení hlavního cíle:			Datum ukončení hlavního cíle:	
DÍLČÍ CÍL				
Datum stanovení cíle:			Datum ukončení cíle:	
Kroky k dosažení cíle na straně klienta:				
Kroky k dosažení cíle na straně pracovníka:				
Zdroje klienta:				
Rizika:				
Dohodutá frekvence poskytování:				
ZÁPISY Z PRŮBĚHU SPOLUPRÁCE NA CÍLI				
Datum:	Délka činnosti:	Nabídková činnost:	Účastníci práce:	Pracovník:
Zápis:				
HODNOCENÍ INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU				
Datum:	Místo:	Přítomni:	Pracovník:	
Hodnocení:				
INFORMACE O VYTVOŘENÍ INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU				
Datum vytvoření:	Místo:	Přítomni:	Pracovník:	