

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ

ANTROPOLOGIE

VZDĚLÁVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ AZYLOVÝCH DOMŮ
V OBLASTI ZVLÁDÁNÍ PSYCHOSOCIÁLNÍ ZÁTĚŽE

Magisterská diplomová práce

Obor studia: Andragogika

Autor: Bc. Nikola Zedníčková

Vedoucí práce: PhDr. Ondřej Skopal, Ph.D.

Olomouc 2024

Prohlašuji, že jsem magisterskou diplomovou práci na téma „název diplomové práce“ vypracoval(a) samostatně a uvedl(a) v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použil(a).

V Olomouci dne 02. 04. 2024

Podpis


Poděkování

Na tomto místě bych chtěla poděkovat svému vedoucímu diplomové práce PhDr. Ondřeji Skopalovi, Ph.D. především za jeho podporu ale také za rady a čas, který mi věnoval. Taktéž děkuji mé mamince, prarodičům a v neposlední řadě i všem, kteří se zúčastnili výzkumného šetření.

Anotace:

Jméno a příjmení:	<i>Bc. Nikola Zedníčková</i>
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Obor studia:	<i>Andragogika</i>
Obor obhajoby práce:	<i>Andragogika</i>
Vedoucí práce:	<i>PhDr. Ondřej Skopal, Ph.D.</i>
Rok obhajoby:	2024

Název práce:	Vzdělávání zaměstnanců azylových domů v oblasti zvládnutí psychosociální zátěže
Anotace práce:	Diplomová práce se zabývá problematikou vzdělávání zaměstnanců azylových domů pro ženy a matky s dětmi a pro opuštěné rodiče v oblasti zvládnutí psychosociální zátěže. Cílem je identifikace vzdělávacích potřeb v této oblasti. Teoretická část práce se zabývá především vymezením problematiky azylových domů, psychosociální zátěže a vzdělávání zaměstnanců. Empirická část je pak zaměřena na kvantitativní výzkum provedený pomocí dotazníkového šetření mezi zaměstnanci azylových domů pro ženy a matky s dětmi a pro opuštěné rodiče z Olomouckého kraje. Z výsledků šetření vyplývají poznatky nejen o vzdělávacích potřebách zaměstnanců azylových domů, ale také například o faktorech, které ovlivňují míru pocívaného psychosociálního zátěže plynoucí z práce v azylových domech.
Klíčová slova:	azylové domy, psychosociální zátěž, vzdělávání zaměstnanců, vzdělávací potřeby, sociální pracovníci
Title of Thesis:	Education of shelter employees in psychosocial strain management

Annotation:	The thesis deals with the issue of training staff of shelters for women and mothers with children in psychosocial strain management. The aim is to identify training needs in this area. The theoretical part of the thesis focuses on defining of the issues of shelters, psychosocial strain, and training employees. The empirical part of the thesis focuses on quantitative research using a questionnaire survey of shelters employees for women and mothers with children and for abandoned parents in the Olomouc Region. The results of the survey will provide insights not only into the training needs of shelter employees, but also into the factors that influence the level of perceived psychosocial strain resulting from working in the shelters.
Keywords:	shelters, psychosocial strain, training employees, training needs, social workers
Názvy příloh vázaných v práci:	Příloha č. 1: Otázky do rozhovoru Příloha č. 2: Vzor souhlasu participantů Příloha č. 3: Vzor souhlasu organizace s rozhovory se zaměstnanci Příloha č. 4: Kategorizovaný seznam kódů jednotlivých rozhovorů Příloha č. 5: Prvotní analýza přepisů rozhovorů Příloha č. 6: Tvorba dotazníku Příloha č. 7: Dotazník
Počet literatury a zdrojů:	105
Rozsah práce:	122 s. (167 238 znaků s mezerami)

Obsah

Úvod.....	9
<i>Teoretická část</i>	11
1 Azylové domy	12
1.1 Specifika azylových domů pro ženy a matky s dětmi	14
1.2 Uživatelé azylových domů	15
1.3 Zaměstnanci azylových domů	17
1.4 Kompetence zaměstnanců a jejich profesní a osobnostní předpoklady	19
1.4.1 Kompetence.....	19
1.4.2 Profesní předpoklady	21
1.4.3 Osobnostní předpoklady	22
2 Psychosociální zátěž a stres na pracovišti	23
2.1 Vymezení pojmu psychosociální zátěž a stres.....	24
2.2 Příčiny a důsledky psychosociální zátěže na pracovišti	25
2.3 Zvládání a prevence psychosociální zátěže na pracovišti.....	29
3 Vzdělávání zaměstnanců	34
3.1 Vzdělávání zaměstnanců jako součást celoživotního učení	34
3.2 Další profesní vzdělávání zaměstnanců	36
3.3 Další vzdělávání zaměstnanců vykonávající odbornou činnost	39
3.4 Cyklus systematického vzdělávání	41
3.4.1 Analýza a identifikace vzdělávacích potřeb.....	41
3.4.2 Plánování, realizace a hodnocení vzdělávacích potřeb	44

<i>Empirická část</i>	48
4 Výzkumný problém.....	49
5 Výzkumný cíl a výzkumné otázky.....	51
6 Etika výzkumu	53
7 Výzkumná metoda a sběr dat	55
7.1 Výzkumný soubor.....	55
7.2 Prvotní vstup do terénu	56
7.3 Předvýzkum.....	58
7.3.1 Práce v azylovém domě	61
7.3.2 Psychosociální zátěž zaměstnanců v azylovém domě.....	62
7.3.3 Vzdělávání v azylovém domě	63
7.3.4 Shrnutí předvýzkumu	65
7.4 Tvorba dotazníku	67
7.5 Pilotní ověření dotazníku.....	68
8 Analýza a interpretace dat.....	69
8.1 Zpracování dat ve vztahu k výzkumným otázkám.....	70
8.1.1 Vzdělávací potřeby	70
8.1.2 Psychosociální zátěž	74
8.1.3 Vzdělávání zaměřené na zvládnání psychosociální zátěže.....	80
8.1.4 Shrnutí výzkumu	83
9 Diskuse	85
Závěr	88
Seznam literatury a použitých zdrojů.....	89
Seznam tabulek.....	100

Seznam grafů	101
Seznam obrázků	102
Seznam zkratk.....	103
Přílohy.....	104
Příloha 1: Otázky do rozhovoru	105
Příloha 2: Vzor souhlasu participantů.....	106
Příloha 3: Vzor souhlasu organizace s rozhovory se zaměstnanci.....	107
Příloha 4: Kategorizované seznamy kódů jednotlivých rozhovorů.....	108
Příloha 5: Prvotní analýza přepisu rozhovorů	110
Příloha 6: Tvorba dotazníku.....	112
Příloha 7: Dotazník	114

Úvod

Diplomová práce se bude zaměřovat na problematiku vzdělávání zaměstnanců azylových domů v oblasti zvládnutí psychosociální zátěže na pracovišti. Profese spojené se sociální oblastí patří mezi ty, které s sebou často nesou velkou míru této zátěže. To dokládají i studie ohledně syndromu vyhoření, kde se pravidelně zaměstnanci sociálních služeb umísťují na předních pozicích. Hlavním cílem této práce je tedy identifikovat vzdělávací potřeby zaměstnanců azylových domů v oblasti psychosociální zátěže na pracovišti.

K zájmu o tuto problematiku mne přivedlo několik podnětů. Za prvé teoretické poznatky z výstupů z několika studií zabývajících se stresem a zátěží v sociální práci. Dále mne motivovala moje vlastní zkušenost s prací v oblasti sociální práce a také praxe, kterou jsem absolvovala v domově pro ženy a matky s dětmi.

V azylových domech, tak jako v mnoha jiných sociálních službách, je možné v posledních letech pozorovat narůstající zájem o službu, kdy například Český statistický úřad uvádí, že nejméně milion obyvatel je ohroženo příjmovou chudobou a využívá jiný druh bydlení, než je například komerční bydlení či bydlení vlastnické (ČSÚ, 2023). Tento trend vede i k výraznému nárůstu vytíženosti zaměstnanců azylových domů, což se taktéž podílí na zvyšování jejich psychosociální zátěže. Svůj podíl mají ale i požadavky na kvalifikaci, další vzdělávání a osobnostní dispozice jedinců, kteří tuto práci vykonávají. Například Gad (2022) zdůrazňuje, že vyhoření, stres, pracovní nasazení, fluktuace zaměstnanců a spokojenost v práci jsou aspekty, které nejvíce ovlivňují to, zda zůstanou zaměstnanci danou profesí vykonávat. Což staví zájem o tuto problematiku do popředí a činí z ní téma, kterým je potřeba se zabývat.

Domnívám se, že dopadům psychosociální zátěže je možné ve velké míře zamezit právě prostřednictvím vzdělávání na pracovišti. Pokud by tedy toto vzdělávání dobře reagovalo na vzdělávací potřeby zaměstnanců. Na to ostatně poukazují i výstupy z výzkumu realizovaného pro Ministerstvo práce a sociální věci (dále jen „MPSV“) v roce 2019, ve kterém se ukázalo, že pracovníci v sociálních službách hojně vzdělávání zaměřené na prevenci stresu či zátěže využívají. Identifikace těchto vzdělávacích potřeb a nastavení vzdělávání, které na ně reaguje, může mít pak pozitivní dopady na celou organizaci. Například ve formě zkvalitnění pracovního prostředí, zvýšení efektivity práce zaměstnanců, zlepšení duševního zdraví zaměstnanců, zkvalitnění poskytované péče či motivování zaměstnanců k efektivnějším výkonům.

Teoretická část práce se bude zabývat problematikou azylových domů, psychosociální zátěží a vzděláváním zaměstnanců. Empirická část práce se pak bude soustředit na zodpovězení výzkumných otázek, které se týkají vzdělávacích potřeb zaměstnanců azylových domů pro ženy a matky s dětmi. Výzkum se bude zakládat na kvantitativním dotazníkovém šetření mezi zaměstnanci azylových domů pro ženy a matky s dětmi.

Teoretická část

1 Azylové domy

Vzhledem k zaměření diplomové práce se bude první kapitola teoretické části zabývat vymezením azylových domů, neboť pro pochopení vzdělávacích potřeb a problematiky psychosociální zátěže na pracovišti je nutné se seznámit s prostředím, v němž zaměstnanci pracují. Tato kapitola se tedy bude věnovat charakteristice azylových domů, jejich rozčlenění či teoretickému a legislativnímu vymezení. Dále se práce zaměří na specifika azylových domů určených pro matky a ženy s dětmi a v neposlední řadě budou do této kapitoly zahrnuti také uživatelé azylových domů a taktéž zaměstnanci v podobě pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků.

Problematikou azylových domů se v odborné literatuře zabývá mnoho autorů (Eaton et al., 2020; Hradecká & Hradecký, 1996; Matoušek, 2003a; Vágnerová, 2013; Vágnerová, 2018), přičemž se shodují na tom, že azylové domy jsou zařízení, která poskytují jedincům bez přístřeší a v nepříznivé životní situaci, střechu nad hlavou, zpravidla na jeden rok. Těmito nepříznivými životními situacemi pak může být například zadlužení, domácí násilí, závislost na alkoholu či drogách nebo nezaměstnanost či jiné situace, na základě, kterých není jedincům již nadále dostupné komerční bydlení. Vágnerová (2018) pak ještě zmiňuje, že azylové domy plní funkci prevence úplného sociálního vyloučení, které může u jedinců nastat v důsledku ztráty komerčního či vlastnického bydlení. Toto vyloučení by mohlo být trvalé, jestliže by se nedostavila účinná pomoc, například právě v podobě azylového bydlení (Hradecká & Hradecký, 1996).

Taktéž je definice azylových domů ukotvena v legislativě. Konkrétně například v různých dokumentech MPSV či v zákonu 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů nebo ve vyhlášce 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Legislativně jsou tedy azylové domy definovány jako pobytové služby, které poskytují uživatelům přístřeší pouze na přechodnou dobu. Je to tedy zařízení pro uživatele, kteří se nachází v nepříznivé životní situaci, která je spojena se ztrátou bydlení. (zákon 108/2006 Sb.) Přičemž jsou za službu vybírány poplatky, které jsou spojeny s užíváním této sociální služby (vyhláška 505/2006 Sb.). Výše těchto poplatků je pak nastavena individuálně v každém zařízení zvlášť.

Sociální služby, tedy i azylové domy, které jsou taktéž jejím poskytovatelem, jsou poskytovány buď státem nebo nestátními subjekty (církve, neziskové organizace) (Matoušek, 2007a). Azylové domy se pak řadí do obou kategorií, jelikož v mnoha případech je v České republice zřizuje přímo obec, ale taktéž i nestátní neziskové organizace. Stejně tak je možné dělit azylové domy podle toho, pro jakou cílovou skupinu jsou poskytovány. Tedy pro ženy, pro muže, pro ženy a matky s dětmi či pro opuštěné rodiče. V některých obcích se pak vyskytuje ještě další typ azylového bydlení, kterým je azylový dům pro rodiny, tedy, že se mohou ubytovat muž, žena i děti dohromady v jednom zařízení. (Vágnerová, 2013)

Činnost azylového domu je pak vymezena jak opět přímo v legislativě, tak v literatuře. Tyto vymezení uvádí, že základní činností služby azylového domu je poskytování stravy, ubytování v délce jednoho roku a pomoci uživatelům prostřednictvím individuálního plánování při uplatňování jejich práv a při obstarávání jejich zájmů – například pomoc při navazování kontaktu s rodinou či začlenění uživatelů zpět do běžného života (zákon 108/2006 Sb.; vyhláška 505/2006 Sb.; Vágnerová, 2013)

Cíl a poslání azylových domů se pak odvíjí například od Standardů kvality sociálních služeb (2008), kde je uvedeno, že sociální služby by měly mít za cíl podporovat zájem o službu a pomáhat formulovat osobní cíle klientů. Cíle jednotlivých zařízení poskytující azylové bydlení však nejsou definovány

jednotně, nýbrž každé zařízení si jej různě upravuje. „V obecné rovině se cíle azylových domů shodují na tom, že mají přispět k řešení/zmírnění/zastavení aktuální (nepříznivé) situace a k následnému (aktivnímu a samostatnému) začlenění do společnosti/snížení závislosti na systému sociální pomoci“ (Glubíková et al., 2017, s. 39).

1.1 Specifika azylových domů pro ženy a matky s dětmi

Azylové domy pro ženy a matky s dětmi jsou jedním z typů azylových domů a jejich služba je poskytována zpravidla na jeden rok v souladu se zákonem 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a s vyhláškou 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Avšak za jistých okolností je možné smlouvu prodloužit i na delší dobu. Uživatelky s dětmi zde mají k dispozici pokoj či bytovou jednotku, kde mohou se svými dětmi bydlet. Současně je tato služba poskytována i ženám, které jsou těhotné a na mateřství se teprve připravují. (Budinová, 2012)

Jiná definice této pobytové služby vymezuje azylové domy pro ženy a matky s dětmi jako klíčovou součást systému, ve které je podporováno zdraví a pohoda žen a dětí, které v domácím prostředí zažívaly například domácí násilí. Těmto ženám, včetně jejich dětí, se zde dostává podpory a jsou jim předávány informace ohledně dalších služeb, kterých mohou využívat. (Burd et al., 2023; Eaton et al., 2020) Matoušek (2007b) pak podotýká, že tento typ azylových domů neposkytuje pouze zvýhodněné (levnější) ubytování ženám s dětmi, ale poskytuje ženám a matkám i podporu při výchově jejich dětí. Eaton et al. (2020) pak doplňují, že mezi konkrétní poskytované služby v azylových domech patří zprostředkování přístupu uživatelkám a jejich dětem ke zdravotním a psychiatrickým službám, individuální plánování, poradenství, podpora v oblasti zaměstnanosti a vzdělání, podpora a nácvik životních dovedností a podobně.

Shodně definují poskytování služeb azylového domu i Petersson a Hansson (2022), kteří ještě poukazují na to, že azylové domy plní preventivní funkci, jelikož se podílejí na tvorbě veřejného mínění a povědomí o uživatelích těchto zařízení. Ovšem Glumbíková a Gojová (2016) podotýkají, že tyto služby nebývají vždy účinné, především u těch uživatelek, které se v pobytu v různých azylových domech dlouhodobě střídají. „Dlouhodobost pobytu v azylovém domě je vnímána jako jedna z podstatných překážek úspěšné reintegrace“ (Glumbíková, Gojová, 2016, s. 21). Cíl azylového domu pro ženy a matky s dětmi je pak v podstatě stejný jako cíl vymezený obecně v předchozí kapitole. Stejně tak se jednotlivé cíle těchto zařízení různě liší, ale v zásadních oblastech jsou shodné. Například azylový dům pro ženy a matky s dětmi v Olomouci, spravován Magistrátem města Olomouce uvádí, že cílem a posláním jeho služby je: „...poskytnout podporu ženám, matkám s nezletilými dětmi a těhotným ženám starším 18-ti let, pokud se ocitnou v mimořádně obtížné sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, ohrožené domácím násilím a tím zabránit sociálnímu vyloučení nebo ponižování jejich lidské důstojnosti.“

1.2 Uživatelé azylových domů

Uživatele azylových domů je možné charakterizovat jako jedince, kteří se hůře vyrovnávají se změnami, které probíhají ve společnosti. Každý jedinec se na ně adaptuje různým způsobem a v jiném tempu. Lidé, kteří se nedokážou adaptovat, či se adaptují velmi pomalu, se pak stávají na společnosti jistým způsobem závislí. (Hradecký & Hradecká, 1996) V návaznosti na specifické vymezení azylových domů pro ženy a matky s dětmi je pak možné skupinu uživatelů azylových domů charakterizovat tak, že se jedná o ženy s dětmi, kdy je často ztráta jejich domova spojena se zkušeností s domácím násilím. Ať už se jedná o domácí násilí v primární rodině, nebo se jedná o sekundární rodinu, tedy o násilí ze strany partnera

vůči partnerce či jejím dětem. (Glumbíková et al., 2017) Dle Buchbinder a Karayanni (2019) pak například ženy v Izraeli, které odchází z násilných rodinných vztahů, končí v azylových domech především kvůli nedostatku finančních zdrojů, které by jim jinak pomohly se osamostatnit. Na to poukazují i zdroje z České republiky, kdy například Kotková et al. (2014) uvádějí, že jedním z druhů násilí je i ekonomické, kdy je oběť násilí odstavena od příjmů a stává se tak finančně a materiálně závislá na násilníkovu.

S užívatelkami azylových domů pro ženy a matky s dětmi pracují především pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci, kteří jsou zaměstnanci těchto zařízení (Vágnerová, 2013). Jak bylo výše zmíněno, klientkami této sociální služby je specifická skupina populace a práce s nimi obnáší taktéž různá specifika. Gumbíková et al. (2017) zmiňují například to, že je velmi důležité, aby tyto užívatelky pocítovaly ze strany zaměstnanců azylových domů, že k nim přistupují otevřeně, mají o ně opravdový zájem, podporují jejich sebevědomí, rozvíjeli s nimi dlouhodobý vztah a komunikovali s nimi i po skončení pobytu užívatelky ve službě či aby pracovníci uměli pracovat s jejich potřebami. Totéž zmiňuje i Eaton et al. (2020) a doplňují, že pro užívatelky je taktéž důležitý respekt od zaměstnanců a snaha vést je k vlastní zodpovědnosti.

Jeden z nejdůležitějších úkolů zaměstnanců azylových domů v práci s užívatelkami spočívá v pomoci s jejich reintegrací do společnosti. Mimo to jim ale například poskytují i základní sociální poradenství v různých oblastech či se zajištěním práce. Což uvádí například i Kliment s Dočekalem (2016), kteří ale kladou důraz především na pomoc při nalezení vlastního bydlení užívatelům během jednoho roku. Upozorňují však, že tato doba v některých případech bývá překračována, jelikož se situace užívatelů nezlepší za rok tak výrazně, aby mohli bydlet samostatně. Jejich vystěhování z azylového domu by pak znamenalo jejich přímé ohrožení bezdomovectvím.

Na totéž poukazuje i Vágnerová (2013) či Budinová (2012), které shodně uvádějí, že za určitých okolností může být tato doba ubytování prodloužena.

Vzhledem k proběhlé pandemii COVID-19 je důležité poukázat i na její vliv na zařízení, která poskytují nějaký druh sociální služby. Například Kidd (2022) poukazuje na to, že například během pandemie se zaměstnanci v sociální oblasti potýkali s negativními aspekty v práci s klienty. Například v důsledku nošení roušek a jiných restrikcí, které byly kvůli šíření viru nastaveny, byla celková komunikace a jakákoliv práce s klienty mnohem složitější. Tyto komplikace se projevily právě i ve službě, jakou jsou azylové domy, kdy bylo nutné zajistit, aby se uživatelé mezi sebou tolik nestýkali. Taktéž došlo k výraznému omezení při individuálním plánování a jiných poradenských činnostech, jelikož bylo nutné dodržovat určitá bezpečnostní pravidla a omezení.

1.3 Zaměstnanci azylových domů

Zaměstnanci azylových domů mohou být lidé různých profesí. V kontextu tématu této diplomové práce se ale tato podkapitola zaměřuje pouze na **pracovníky v sociálních službách** a **sociální pracovníky**, kteří pracují v přímé práci s uživateli azylových domů. Zjednodušeně lze uvést, že zaměstnanci sociálních služeb mají za cíl rozvíjet a udržovat dobré vztahy svých klientů s ostatními lidmi (Mack, 2022). O totéž by se měli snažit i zaměstnanci v azylových domech. Ti velmi často pracují, jak už bylo v předchozích kapitolách zmiňováno, s lidmi, kteří prošli různě obtížnými životními situacemi (domácí násilí, užívání návykových látek, zadlužení, rozvázání rodinných vztahů, ztráta bydlení a podobně) a s lidmi, kteří se hůře adaptují ve společnosti (Hradecká & Hradecký, 1996).

Vzhledem k předchozí specifikaci a rozčlenění zaměstnanců na sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách, je nutné nastínit hlavní rozdíly

mezi těmito dvěma skupinami pracovníků. Hlavní rozdíl spočívá v míře samostatné práce s uživatelem azylového domu. Tyto rozdíly plynou primárně z legislativního ukotvení, a to ze zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Sociální pracovník dle této legislativy musí disponovat minimálně terciárním vzděláním, kdežto u pracovníků v sociálních službách vzdělání nehraje až tak velkou roli, ale stačí absolvování kvalifikačního kurzu. To ostatně bude více přiblíženo v následujících kapitolách.

Konkrétní náplň pracovníka v sociálních službách je pak například přímá obslužná činnost v některých případech pak výchovná nepedagogická činnost. V práci v azylových domech se pak jedná konkrétně o činnosti, kterými může být například správa zařízení, aktivizační volnočasová činnost s uživateli, pomoc při vytváření návyků a podobně. V omezeném rozsahu také může pracovník v sociálních službách uživatelům poskytovat základní sociální poradenství, ovšem pod dohledem sociálního pracovníka. Sociální pracovníci naproti tomu mohou vykonávat odbornou činnost. V azylovém domu se tak jedná například o individuální plánování s klienty, poskytování poradenství a podobně. (zákon 108/2006 Sb.)

Obecně je pracovní náplň zaměstnanců azylových domů napříč různými druhy této služby v určitých ohledech stejná. Například na webových stránkách časopisu Sociální práce (2020) či Matouška (2021) jsou mezi hlavní pracovní činnosti řazeny úkony jako doprovázení uživatelů na úřady či k různým odborníkům (lékaři, právníci, psychologové), vybírání poplatků za službu, běžný denní provoz služby, evidence uživatelů, komunikace se zájemci o službu či individuální plánování s uživateli. Dále rozdělování materiální a potravinové pomoci, provádění procesem řešení životní situace v roli klíčového pracovníka, poskytování poradenství, pomoc

s formulací různých žádostí či hodnocení míry soběstačnosti klienta. Mezi specifickou pracovní náplň, která se týká pouze azylových domů pro matky a ženy s dětmi, je pak možné řadit například aktivizační metody s dětmi, pomoc při zajištění pedagogicko-psychologické poradny pro děti, vypracovávání plánu podpory a rodičovských plánů, podpora v péči o domácnost a v péči o děti či pomoc při řešení rodinných problémů. V posledním bodu se jedná zejména o pomoc například při určování otcovství, získávání výživného na děti a podobně. Tyto charakteristiky služby naznačují, že práce v azylových domech může pro zaměstnance představovat významnou psychosociální zátěž, což naznačuje i Carbová a Kajanová (2020), které doplňují, že práce zaměstnanců v sociální oblasti není nejjednodušší.

1.4 Kompetence zaměstnanců a jejich profesní a osobnostní předpoklady

Profesní a osobnostní předpoklady hrají významnou roli ve výkonu profese jak sociálního pracovníka, tak pracovníka v sociálních službách. Než ale budou představeny jednotlivé osobnosti dispozice a kompetence, je potřeba uvést základní vymezení pojmu *osobnost* a *kompetence*. Honzák (2017, s. 329 in Punová, 2020, s. 90) uvádí, že osobnost je: „souborem vlastností charakterizujících celistvost člověka zakotveného ve společnosti a sledujícího svoje cíle.“ Kompetence je pak „schopnost integrovat a aplikovat znalosti, hodnoty a dovednosti v praxi takovým způsobem, který je účelný, záměrný a profesionální, čímž je podporován prospěch jednotlivců i komunity“ (Matoušek, 2021, s. 47).

1.4.1 Kompetence

Matoušek (2021) uvádí, že sociální pracovníci by měli mít soubor kompetencí, které obsahují formální kvalifikaci s potřebnými znalostmi, různé specifické dovednosti, které se vztahují ke konkrétní práci, měkké dovednosti,

žádoucí postoje a hodnotovou orientaci a v neposlední řadě umění využívat teoretických poznatků přístupů a metod. Kompetence zaměstnanců azylových domů se dají odvozovat obecně od kompetencí pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků. Tyto kompetence by pak zaměstnanci měli prostřednictvím dalšího vzdělávání prohlubovat a zdokonalovat.

Mezi relevantní kompetence, kterými by měli pracovníci v sociálních službách disponovat, jsou například orientace v právním rámci sociálních služeb a v náplni jeho vlastní práce. Dále rozpoznání rozmanitosti klientů, znalost teorie a její aplikace v přímé práci s klienty, přizpůsobení komunikace, vedení dokumentace a spolupráce s ostatními složkami sociálních služeb a znalost vlastní osobní kompetence pracovníka. (MPSV, 2021 b) Kompetence sociálního pracovníka je pak možné definovat například podle Havrdové (1999), kdy se jedná o rozvíjení účinné komunikace, orientace a plánovitost, podporování a pomáhání k soběstačnosti, zasahování a poskytování služby, přispívání k práci v organizaci a odborný růst. Matoušek (2021) pak ve srovnávacím výzkumu, který se zabývá prací sociálních pracovníků v Česku a zahraničí uvádí například ještě kompetenci jako je schopnost hodnotit praxi například s jednotlivci, skupinami či organizacemi. Dále schopnost intervence a hodnocení nebo dodržování etických zásad a profesionálního chování, podpora lidských práv, sociální podpora, podpora environmentální nebo ekonomické spravedlnosti.

Zdokonalováním a posilováním kompetencí zaměstnanců je do jisté míry možné omezit různé negativní důsledky plynoucí z výkonu tohoto povolání a z práce se specifickými skupinami obyvatel. Například Sokolović et al. (2023) uvádí, že jestliže jsou u zaměstnance posilovány jeho kompetence, je tak posilována i jeho jistota, že práci dělá uspokojivě, že má šanci kariérního

růstu a také, že v případě odchodu ze stávajícího zaměstnání má šanci na dobré uplatnění na trhu práce.

1.4.2 Profesní předpoklady

Jak už bylo zmíněno, v přímé práci s uživateli azylových domů, pracují pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci. Podmínky pro výkon těchto povolání jsou stanovené legislativou a to, již několikrát zmiňovaným, zákonem a vyhláškou týkající se sociálních služeb. Povolání pracovníka v sociálních službách je pak v zákoně 108/2006 Sb. zakotveno pod § 116.

Pro výkon profese pracovníka v sociálních službách je tedy potřeba, aby zaměstnanec splnil následující podmínky, kterými je svéprávnost, trestní bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Tou je myšleno to, že zaměstnanec dosáhl minimálně základního vzdělání a následně absolvoval akreditovaný kurz pracovníka v sociálních službách. Takto se jedinec kvalifikuje pro výkon skoro všech činností. Nicméně jestliže má pracovník v sociálních službách být způsobilý i k výkonu nepedagogické činnosti, jak je uvedeno v § 116, odstavci 1 písm. b), musí mít dokončené minimálně střední vzdělání s výučním listem. (zákon 108/2006 Sb.) Z analýzy situace v oblasti vzdělávání pracovníků v sociálních službách pak vyplývá, že právě střední odborné vzdělání s výučním listem je nejčastějším vzděláním v této profesi (Giovagnoniová et al., 2019). Kurz pracovníka v sociálních službách je pak možné absolvovat v různých institucích, které na něj získali akreditaci od MPSV (MPSV, 2021 a).

Vzdělání sociálních pracovníků taktéž definuje, již několikrát zmiňovaný, zákon 108/2006 Sb. Zde jsou podmínky pro výkon této profese stanoveny § 110. V souladu se zákonem může vykonávat povolání sociálního pracovníka pouze osoba, která má ukončené terciární vzdělávání v oblasti sociální práce, sociální politiky, humanitární činnosti, sociální pedagogiky a podobně (Matoušek, 2021). Kromě vyššího vzdělání pak musí ale sociální

pracovník, v ohledech svéprávnosti, trestní bezúhonnosti a zdravotní způsobilosti, splňovat stejné podmínky jaké už byly zmíněny u pracovníků v sociálních službách (zákon 108/2006 Sb.).

1.4.3 Osobnostní předpoklady

Mezi předpoklady zaměstnance azylového domu nepatří pouze jejich kvalifikační předpoklady v rámci vzdělání ale i osobnostní charakteristiky. Eaton et al. (2020) či Peterson a Hansson (2022) píší o tom, že jak profesní, tak i osobnostní požadavky na zaměstnance sociálních služeb mají nemalý podíl na psychosociální zátěži plynoucí ze zaměstnání. Jako jedny z nejdůležitějších podmínek pro úspěšnou práci s klienty uvádí Hartl a Hartlová (2000) vřelost, opravdovost a empatii. Matoušek (2003 a) dále dodává, že zaměstnanci v pomáhajících profesích by měli být emočně a sociálně inteligentní, fyzicky zdatní, komunikativní, empatičtí a dále by měli příjemně vystupovat a budit důvěryhodnost.

S těmito předpoklady korespondují i zjištění z výzkumu, který uskutečnili Giovagnoniová et al. (2019). Ti tvrdí, že motivací zaměstnanců v sociální oblasti je fakt, že práci vnímají jako své poslání a srdeční záležitost, což je klíčovým faktorem vzhledem k tomu, že tyto zaměstnání bývají chápány jako práce s nízkou společenskou prestiží. Hasnedlová (2017) pak poukazuje na to, že tito zaměstnanci bývají zprvu pro práci nadšení, ale postupem času jejich nadšení upadá, kdy svou roli hraje i to, že se zaměstnanci seznamují se skutečnou náplní práce, od které mají kolikrát jiná očekávání. Merhautová (2016) ale poukazuje i na fakt, že do zaměstnání v oblasti sociální práce nevstupují pouze pracovníci, kteří mají upřímný zájem o obor, ale i ti, kteří nenašli na trhu práce jiné uplatnění.

2 Psychosociální zátěž a stres na pracovišti

Psychosociální zátěž je v práci zaměstnanců v sociální oblasti téměř nevyhnutelnou součástí jejich profese. Jak již bylo výše uvedeno, na práci zaměstnanců azylových domů působí mnoho faktorů a jejich pracovní náplň často zahrnuje i nelehké situace plynoucí z práce s uživateli. Proto se bude druhá kapitola zabývat *psychosociální zátěží na pracovišti*. Jejím rozlišení od pojmu *stres*, jejím příčinám, důsledkům a faktorům způsobujícím psychosociální zátěž. Zmíněn bude i syndrom vyhoření, jelikož to je jeden z významných negativních dopadů nadměrné psychosociální zátěže. *Stres* je pak vyčleněn především proto, že v české literatuře se pojem *zátěž* a *stres* rozlišují, kdy například Výzkumný ústav bezpečnosti práce (2016) definuje stres jako nadměrnou zátěž. Naproti tomu v zahraniční literatuře se pojem *psychosociální zátěž* v některých publikacích ztotožňuje s pojmem *stres*. V neposlední řadě bude v kapitole zmíněno i zvládání a prevence psychosociální zátěže.

Výstupy z výzkumu *Work and Well-Being Survey 2014* poukázaly na to, že 31 % dotázaných zaměstnanců uvádí, že se ve své práci cítí být ve stresu (Tetrick & Winslow, 2015). Toto zjištění podporuje i český výzkum realizovaný pro MPSV, který proběhl mezi pracovníky v sociálních službách, a výsledky z něj byly zveřejněny v roce 2019. Vyšlo zde najevo, že zaměstnanci uvedli jako třetí nejčastěji navštěvované vzdělávací kurzy právě ty, které jsou zaměřeny na zvládání stresu či na prevenci syndromu vyhoření. Zároveň pak tyto kurzy navštívila téměř polovina dotazovaných (48 %). Výzkum pak dále poukazuje na to, že vzdělávací akce zaměřené na psychosociální zátěž jsou nejčastěji navštěvované pracovníky, kteří mají v sociální oblasti dlouholetou praxi, což může naznačovat, že s rostoucí délkou praxe v sociální oblasti roste i potřeba zaměstnance navštěvovat tento typ kurzů. (Giovagnoniová et al., 2019)

Taktéž Kaczor (2018) uvádí, že dle MPSV je stres jeden z nejzávažnějších problémů, s jakým se zaměstnanci v práci setkávají a že, dle provedených výzkumů, více než polovina respondentů zameškává práci především v důsledku působení pracovního stresu. Výše uvedené zjištění podporují tvrzení, že je potřebné zabývat se i psychosociální pohodou jedinců v kontextu jejich zaměstnání. Je tedy důležité zabývat se právě psychosociální zátěží a stresem, který na zaměstnance působí, protože jak uvádí Jochmannová a Kimplová (2021) na zdraví člověka má vliv jak biologická, tak psychická složka.

2.1 Vymezení pojmu psychosociální zátěž a stres

Obecně lze zátěž vymežit jako pojem, který se váže k psychickému zatížení ale i k tělesnému zatížení. Zátěž je označována jako něco, co působí na člověka v bio-psycho-sociální oblasti, kdy člověk, aby toto působení zvládal, musí odpovídat vlastnostmi, kterými je vybaven. (Hladký, 1999) Pracovní zátěž je pak situace, kdy dochází k narušení rovnováhy mezi vnitřním stavem systému a prostředím. Přičemž zátěž se odvíjí od působení prostředí, tedy vnějšího systému, na zaměstnance. (Štikar et al., 2003 a) Paulík (2012) dodává, že i malá zátěž může v jedincích vzbuzovat nepříjemné pocity. Jestliže pak začne být pracovní zátěž nepřiměřeně velká, tak tento stav vede ke vzniku stresu, což může mít na zdraví zaměstnance negativní dopady (Bulger et al., 2020).

Pracovní psychosociální zátěž spojují Leka et al. (2013) se stresem, násilím a obtěžováním na pracovišti, které negativně ovlivňují zaměstnance v oblasti psychické, sociální a finanční. Pracovní stres pak velmi podobně definují například Hassard et al. (2012), Kaczor (2018), Luthans (2002) či Michalík (2015) jako nadměrnou zátěž, která souvisí s pracovním procesem. Jedná se konkrétně o nesoulad mezi požadavky na pracovní výkon zaměstnance a

schopností zaměstnance na tyto požadavky odpovědět. Tento nesoulad může plynout například z nedostatečné komunikace či z nedostatečné zpětné vazby.

Příčemž Luthans (2002) podotýká, že stres zároveň není jev, kterého by se měli zaměstnanci bát, jelikož v jisté míře může mít i pozitivní vliv. Kaczor (2018) pak ještě definici pracovního stresu vztahuje přímo k zaměstnancům v sociální oblasti. Popisuje ho tedy jako vztah mezi komplexem osobních dispozic zaměstnanců a pracovních nároků s tím, že klade velký důraz na právě osobnostní stránku zaměstnance, kdy uvádí, že tato složkou je tou, která rozhoduje o tom, zda zaměstnanec tlak zvládne či nikoliv.

2.2 Příčiny a důsledky psychosociální zátěže na pracovišti

Například Punová (2020), která se zabývá odolností a osobnostními dispozicemi sociálních pracovníků podotýká, že tito zaměstnanci jsou do jisté míry ohroženým druhem. Jsou na ně totiž kladeny vysoké nároky nejen samotným charakterem profese, ale i očekáváním klientů, zákonodárců, profesní komorou, vedoucími a společností. Tato podkapitola se tedy bude zabývat příčinami a důsledky psychosociální zátěže. Taktéž bude zmíněn i syndrom vyhoření, jako jeden ze závažných důsledků působení nadměrné psychosociální zátěže na pracovišti na zaměstnance.

To, do jaké míry je jedinec schopný čelit psychosociální zátěži na pracovišti ovlivňuje například způsob, jakým jednotlivci na různých pozicích v organizaci zátěž vnímají (Leka et al., 2013) či touha zaměstnanců pomáhat druhým. Ta je sice pozitivní, nicméně může mít i negativní dopady, jakými je například to, že ve snaze druhým pomáhat zapomínají pracovníci na vlastní potřeby či nejsou vůči klientům dostatečně direktivní, z čehož následně může zátěž vznikat. (Punová, 2020)

Mezi faktory, které ovlivňují míru psychosociální zátěže, řadí například Michalík (2015) či Hladký (1999) konkrétně nadměrné nároky zaměstnavatele

na zaměstnance, omezenou možnost autonomního rozhodování zaměstnance, nedostatečnou podporu, konflikt rolí, špatné interpersonální vztahy, malé zapojení pracovníků do rozhodovacích procesů v organizaci, finanční ohodnocení a finanční zázemí zaměstnance či jeho nemoc. Dále pak vysoká angažovanost pracovníka, směnovost, vzhled a uspořádání zázemí organizace, ve kterém je práce vykonávána, hluk, absence soukromí, vnucené pracovní tempo či práce pod tlakem – například termínované úkoly, přesčasy a podobně.

Mezi další faktory pak patří například ještě klima organizace, interpersonální vztahy či stagnaci v kariérním růstu zaměstnance (Hassard & Cox, 2012; Kaczor, 2018), týmová spolupráce zaměstnanců, absence supervize či nedostatek některých ze zdrojů organizace. (Kreitzer et al., 2020) Kaczor (2018) píše ještě o faktoru, který vyplývá přímo ze vztahu sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách s jejich klienty. Kdy poukazuje na to, že časté návštěvy klientů či komunikace s nimi může být pro zaměstnance zátěžová až stresující. Petru (2021) pak poukazuje na to, že neustále dochází k vývoji společnosti a tím se mění i požadavky na zaměstnance v sociální oblasti. Na tyto požadavky musí pak zařízení, které poskytují sociální služby, reagovat což znamená, že se zaměstnanci musí neustále adaptovat na nové změny.

Stejně jako Kaczor (2018) se i Carbová a Kajanová (2020) vyjadřují k faktorům zátěže, které plynou ze vztahu pracovník – klient. Carbová a Kajanová (2020) uvádí, že samotná práce s klienty je v některých případech velmi namáhavější, což umocňuje i předchozí negativní zkušenost klientů například se sociálním či právním systémem. Tyto problémy s uživateli plynou především z bariér, které klade systém, a které zaměstnanec není ani sám schopný nijak ovlivnit, což může být velmi frustrující. Carbová a Kajanová (2020) dokonce uvádí, že tyto bariéry, se kterými se zaměstnanci

setkávají, při práci s klienty, je uvádí do stavu beznaděje, kdy pouze sledují osudy klientů, které kvůli systémovým bariérám nejsou schopni ovlivnit. Tento stav u zaměstnanců pak může lehce vyústit až v syndromu vyhoření.

Výše uvedená tvrzení podporuje i kanadská studie, kterou analyzovali Kreitz et al. (2020). Z té vyplývá, že psychosociální zátěž zaměstnanců ovlivňují především institucionální bariéry organizace. Jedná se například o politické klima ve společnosti, časová omezení v rámci efektivnosti služby (tedy, že nemají například dostatek času na klienty), nedostatečná komunikace mezi vedoucími pracovníky a pracovníky v přímé práci s klienty či neadekvátní požadavky na výkonnost zaměstnanců a také vytváření atmosféry strachu. Z výše uvedeného je patrné, že faktory zapříčínující psychosociální zátěž zaměstnanců na pracovišti mohou být vnitřní či vnější. Vnitřní vychází přímo z osobnosti zaměstnance a jeho predispozic a kompetencí. Vnější příčiny psychosociální zátěže jsou pak veškeré faktory, které na zaměstnance působí z venku. Působení těchto vnějších faktorů poté zásadně ovlivňuje vznik stresu, tedy nadměrné zátěže, a jeho působení. Kunzová et al. (2014)

Dopady psychosociální zátěže se mohou projevovat na fyzickém a psychickém zdraví zaměstnanců (Křivohlavý, 2010). Konkrétními důsledky se zabývá v odborné literatuře mnoho autorů, kteří uvádí, že nadměrná psychosociální zátěže může projevovat jako úzkostlivost, dlouhodobě špatná nálada zaměstnance, nadměrná bojácnost, hněv, podrážděnost, nespokojenost v práci či v krajních případech i fyzické problémy či vyhoření zaměstnanců. Dále jsou mezi důsledky řazené i problémy a konflikty s kolegy či vedením organizace, pokles výkonnosti zaměstnance či špatné soustředění. (Leka et al., 2013; Michalík, 2015; Newell, 2017 in Mack, 2022; Mack, 2022)

Psychosociální zátěž zaměstnanců má také dopad i na klienty, kdy zaměstnanci s klienty nejsou schopni například efektivně komunikovat a řešit

jejich problémy (Maslach et al., 2001; McGarriegle & Walsh, 2011 in Mack, 2022). Stejně tak i Gad et al. (2022) podotýkají, že efektivita výkonu zaměstnance se do určité míry odráží od spokojenosti zaměstnanců, na což má vliv i jejich psychické zdraví. Pro organizaci má pak nadměrná psychosociální zátěž zaměstnanců důsledky v podobě například absencí zaměstnanců, vyšší nemocností, která ohrožuje chod organizace, fluktuaci zaměstnanců či jejich zhoršenou výkonnost. Psychosociální zátěž zaměstnanců tak může ochromovat chod celé organizace a je tedy v jejím zájmu, aby se věnovala prevenci zátěže na pracovišti. (Leka et al., 2013); Michalík, 2015)

Mezi jeden z vážných důsledků nadměrné psychosociální zátěže, a z toho plynoucího stresu, je **syndrom vyhoření**. Například Budayová et al. (2023) poukazují na to, že syndromem vyhoření jsou nejvíce ohroženi zaměstnanci v sociální oblasti, kteří jsou dle nich velmi zaměřeni na výkon, jsou soutěživí, mají vysoké nároky na kolegy i sebe či ti zaměstnanci, kteří jsou až nadměrně empatičtí a obětaví. Maroon (2012) jej pak definuje jako pocity úzkosti, nedůvěry či lhostejnosti ke klientům v důsledku psychického a fyzického vyčerpání zaměstnance. Syndrom vyhoření má pak tedy dopady nejen na pracovní život zaměstnance ale i jeho celkové zdraví, kdy bývá velmi často spojen s různými přidruženými onemocněními. Světová zdravotnická organizace dokonce zařadila v 11. revizi syndrom vyhoření mezi nemoci z povolání a definuje ho jako důsledek působení nadměrného stresu na pracovišti, u kterého nedošlo ke zvládnutí (WHO, 2019). Mezi projevy syndromu vyhoření je pak možné řadit nadměrnou nervozitu, bezradnost, zhoršení vztahů s kolegy či ztrátu zájmu zaměstnanců o svou práci a dodávají, že se jedná o velmi rozšířený problém (Budayová et al., 2023).

Budayová et al. (2023) provedli výzkum, který se zabýval analýzou rizik syndromu vyhoření zaměstnanců v terénních sociálních službách, přičemž z jejich zjištění vyplývá, že syndrom vyhoření úzce souvisí

s osobnostními charakteristikami zaměstnanců. Taktéž poukazují na to, že pokud se zaměstnanci, například formou školení, účastní kurzů zaměřených na zvládání psychosociální pracovní zátěže a na její prevenci, jsou pak často schopni efektivně syndromu vyhoření předcházet. Na důležitost prevence poukazují i Benešová a Šmidmajerová (2018), které provedli výzkum, ze kterého vyplynulo, že důležitou roli v prevenci syndromu vyhoření hraje velkou roli i supervize. Tu zaměstnanci v sociální oblasti oceňují především proto, že se jim prostřednictvím ní dostává podpory od svých kolegů a taktéž jim pomáhá hlouběji porozumět řešenému problému.

2.3 Zvládání a prevence psychosociální zátěže na pracovišti

Na zvládání a prevenci psychosociální zátěže působí mnoho faktorů, od samotných strategií zvládání zátěže zaměstnanci, přes možnost psychologické pomoci zaměstnancům či supervize až po další vzdělávání zaměstnanců, na což poukazuje například Calitze et al. (2014 in Mack, 2022). Právě vzdělávání může hrát ve zvládání psychosociální zátěže v kontextu organizace, velmi důležitou roli. Důsledky a prevence stresu se pak naopak řeší spíše například kognitivně behaviorální terapií, tréninkem asertivity, relaxačními technikami a podobně (Tetrick & Winslow, 2015). Tyto techniky však již nespádají do dalšího vzdělávání zaměstnanců v rámci organizace, ale jedná se spíše o dlouhodobější pomoci jedincům ze strany specializovaných odborníků, proto do této kapitoly nebudou zařazeny.

Leka et al. (2013) uvádí, že řešení psychosociální zátěže zaměstnanců je jednou z hlavních výzev v oblasti zdraví a bezpečnosti zaměstnanců. Cíle zvládání psychosociální zátěže a stresu mohou být u každého zaměstnance ale jiné. Krivohlavý (2010) uvádí například, že někteří zaměstnanci chtějí snížit úroveň zátěže, někteří mají za cíl zachovat si emoční klid či duševní rovnováhu či zlepšit podmínky, za kterých je možné odreagovat se od stresu. Podíl na zvládání zátěže na pracovišti má tedy například podpora ze strany

kolegů, pravidelné supervize či inovativní strategie zvládání zátěže (Calitze et al., 2014 in Mack, 2022). Taktéž velkou roli ve zvládání hraje rodiny zaměstnance a jeho partnerské vztahy, sociální vazby, zájmové aktivity či osobní dovednosti. Zásadní roli pak sehrává i samotná práce – zda ji zaměstnanec vnímá jako smysluplnou, seberealizuje se v ní, má dobré vztahy v kolektivu či zda má pocit, že je dostatečně finančně ohodnocen. (Jochmannosvá & Kimplová, 2021)

Důležitou roli ve zvládání psychosociální zátěže má i to, jak jedinci pracují a využívají copingové strategie (Jochmannová & Kimplová, 2021). To jsou strategie, které jsou zaměřeny na vědomé zvládání psychosociální zátěže, stresu či náročných situací (Salem & Ahmad, 2016 in Mičková & Kajanová, 2019). Mezi tyto strategie se řadí například koncepty, jako jsou *resilience*, *hardiness* neboli nezdolnost, *locus of control* neboli místo kontroly, *self-efficacy* neboli sebeúčinnost či *sence of coherence* neboli smysl pro integritu (Novotný, 2014 in Jochmannová & Kimplová, 2021; Oosthuizen & Van Lill, 2008). Dle Bakrachevy (2016) se copingové strategie zaměřují na zvládání problému, který působí zátěž, ale také na emoce, které ze zátěžové situace vycházejí. Některé copingové strategie se pak zaměřují na aktivní eliminaci či odstranění důsledků problémů plynoucí ze zátěže. Jiné se zaměřují pouze na vyrovnání se ze zátěží bez přímé konfrontace s problémem. V takovém případě dochází k reformulaci významu události a tím dochází ke změně emocionální odezvy.

Techniky zvládání zátěže, ale nemusí nutně být jen o pozitivním zvládání. Někdy může u zaměstnanců docházet ke zvládání zátěžových situací například pomocí užívání alkoholu, kouření (nikotin) či zneužívání některých návykových látek (drogy), vybíjení si vzteku na jiných osobách, sebelítosti a podobně. V takovém případě se jedná o zvládání psychosociální zátěže a stresu pomocí malcopingu. Tento pojem označuje zvládání zátěže způsobem, který problém neřeší, ani nevede k vyrovnání se s ním, pouze

k vyhýbání se problému. Jedná se tedy o nebezpečný způsob zvládnání zátěže. (Ondrinová, Dashöfer, 2019)

Nemalou roli ve zvládnání psychosociální zátěže hraje i supervize, která již byla zmiňována v předchozí kapitole, a další vzdělávání zaměstnanců. Supervize je forma celoživotního učení, která klade důraz na vlastní potenciál zaměstnanců při řešení problému, který mohou projevit v bezpečném prostředí (Matoušek, 2003 b). Kopřiva (2006) pak uvádí, že supervizi využívají zaměstnanci v sociální oblasti především v případě, kdy v práci s klienty odráží své vlastní emoce, prožívají svou práci jako oběť, mají problém s nasloucháním klientů či že je jejich práce psychicky zatěžuje.

Další prevencí a zvládací strategií zaměstnanců v sociální oblasti je sebeděže (*self-care*), která dle Šariské a Balogové (2020) je pro sociální pracovníky velmi důležitá, jelikož podporuje jejich pracovní výkon, pohodu a efektivitu. Sebeděže zahrnuje péči o fyzické zdraví v podobě například zdravého stravování, cvičení, volnočasových aktivit a podobně. Dále zahrnuje péči o duševní zdraví, které může zahrnovat například čtení, psaní si deníku, nácvik dovedností zvládnání zátěže, celoživotní vzdělávání či školení v oblasti práce s klienty. Dalšími složkami sebeděže je emoční a duchovní sebeděže. Tyto složky zahrnují aktivity, kterými mohou být například trávení času s rodinou a přáteli, uplatňování vlastních schopností, poskytnutí si času na rozjímání či meditaci/relaxaci či jakékoliv jiné činnosti, které jedincům přináší pocit štěstí, uplatnění a spokojenosti. (Šariská & Balogová, 2020)

Ve zvládnání psychosociální zátěže na pracovišti je důležité i další vzdělávání zaměstnanců. Tetrick a Winslow (2015) nastínili, jak mohou vypadat formy vzdělávání zaměstnanců zaměřené na prevenci a řešení psychosociální zátěže zaměstnanců. Jedná se tedy o primární školení, která jsou určena všem zaměstnancům a mají plnit preventivní funkci, aby zaměstnanci uměli psychosociální zátěži předcházet. Takové typy zahrnují

například školení se zaměřením na zvládání konfliktů či time-management a organizace práce. Dalším typem je sekundární, kdy se jedná o prevenci a zmírnění faktorů, které zátěž způsobují. Tento typ je určen pro zaměstnance, kteří jsou faktory psychosociální zátěže ohroženi. Jedná se konkrétně například o trénink dovedností zvládání zátěže a stresu. Posledním typem je terciární, který je určen přímo pro zaměstnance, kteří již vykazují známky působení nadměrné zátěže, tedy stresu. Jedná se o přímou dlouhodobější pomoc od odborníků. Z rozčlenění, které představili Tetric a Winslow je patrné, že je potřeba vzdělávací kurzy primárně zaměřit na předcházení, tedy prevenci, zátěže na pracovišti, nikoliv až na jejich následné řešení. Správné nastavení vzdělávacích aktivit zaměřených na prevenci je ale možné především díky odhalení vzdělávacích potřeb zaměstnanců a odhalení primární příčiny vzniku zátěže.

Na důležitost vzdělávání v organizaci i v kontextu psychosociální zátěže zaměstnanců poukazuje taktéž Leka et al. (2013). Ti podotýkají, že je potřeba zajistit zaměstnancům dostupnost školení, nástrojů a odborných znalostí v této oblasti. Organizace tak mohou například zaměstnancům zprostředkovat podporu v podobě konzultací s odborníky či preventivním vzděláváním v psychosociální oblasti. Další pohled na prevenci psychosociální zátěže zaměstnanců v sociální oblasti poskytuje například Navrátilová (2015), která uvádí, že je možné využít koncept vzdělávání, které je založené na silných stránkách pracovníků a je tak pojímáno jako nástroj pro snižování rizik. Navrátilová uvádí, že zaměstnanci v sociální oblasti se setkávají ve své práci s rizikem, které působí psychosociální zátěž a tu je možno řešit přístupem tzv. *Strengths-based vzděláváním*. Toto vzdělávání spočívá v tom, že se pracovníci mají dívat na riziko z jiného úhlu pohledu, a to pozitivně. Toho docílí tím, že budou vyhledávat zdroje a možnosti i přes

aktuální nepříznivou situaci. Pozitivem pak může být například nové řešení problémů, se kterými se v práci zaměstnanci setkávají. (Navrátilová, 2015)

3 Vzdělávání zaměstnanců

Vzdělávání zaměstnanců je dnes součástí již každé firmy či organizace. Další vzdělávání se tedy nějakým způsobem dotýká každého zaměstnance na jakékoliv pozici, ať už se jedná o vzdělávání zaměstnanců na pozici operátorů výroby nebo lékařů či právě zaměstnanců v sociální oblasti. Ovšem každé zaměstnání a každá pracovní pozice má svoje specifika, a tudíž i individuálně nastavené vzdělávání v organizaci. U zaměstnanců v sociální oblasti pak například Hladů (2015) píše o potřebnosti kontinuálního vzdělávání těchto pracovníků, především pak v oblasti rozšiřování a prohlubování jejich kompetencí a dovedností.

V předchozích kapitolách byla představena pracovní náplň zaměstnanců azylových domů či byli charakterizováni uživatelé služby, se kterými zaměstnanci pracují. Taktéž byla přiblížena problematika psychosociální zátěže na pracovišti sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Již v předchozích kapitolách bylo několikrát poukázáno na vzdělávání zaměstnanců, kdy byla zmiňována nutnost jejich dalšího vzdělávání a taktéž právě vzdělávání bylo často uváděno jako možnost prevence psychosociální zátěže. Proto se poslední kapitola teoretické části bude zabývat vzděláváním zaměstnanců. Pro vysvětlení problematiky je ale důležité také představit krátce celý koncept celoživotního učení a přiblížit pojmy, které jsou s ním spjaty.

3.1 Vzdělávání zaměstnanců jako součást celoživotního učení

Různými způsoby se každý jedinec učí celý svůj život. Vzdělávání zaměstnanců pak v různé míře tvoří jen část celého konceptu, který se nazývá celoživotní učení. Jedná se o proces, který se dotýká všech lidí a který probíhá celý život a zahrnuje všechny aktivity, kterými se jedinec učí, rozvíjí své

znalosti, dovednosti či kompetence. Díky tomu se pak posouvá kupředu jak v osobní rovině, tak i v profesní. (Beneš, 2009; Rabušicová & Rabušic, 2008)

Se vzděláváním zaměstnanců se pojí pojmy *profesní vzdělávání*, *další profesní vzdělávání* a *firemní vzdělávání*, které do konceptu celoživotního učení spadají. Profesní vzdělávání je jakákoliv příprava na budoucí povolání. Od vzdělávání ve školách až po vzdělávání v dospělosti (Bartoňková, 2010). Další profesní vzdělávání se týká pouze oblasti vzdělávání dospělých. Jedná se o typ vzdělávání, který přímo souvisí s pracovním zařazením a jeho hlavní podstatou je udržování souladu mezi kvalifikací, zkušeností, postoji jedince a požadavky na kvalifikaci od zaměstnavatele (Bartoňková, 2010; Langer a Palán, 2008). Firemní vzdělávání se pak řadí pod skupinu dalšího profesního vzdělávání. Jedná se o ty vzdělávací aktivity, které zajišťuje přímo zaměstnavatel, a to buď externími nebo interními subjekty. Toto vzdělávání zahrnuje adaptační proces nových zaměstnanců, doškolení, přípravu pracovníků k pracovní činnosti, přeškolení, profesní rehabilitaci či zvyšování kvalifikace prostřednictvím získávání nových znalostí a dovedností. (Bartoňková, 2010)

Celoživotní učení má tedy podobu formálního a neformálního vzdělávání či informálního učení. Ke vzdělávání zaměstnanců se pak nejvíce pojí právě forma neformálního vzdělávání, ovšem pro kontext je důležité zmínit i formální a informální formu vzdělávání a učení. Toto rozdělení také značí, že tento proces zahrnuje jak vzdělávání dospělých, tak vzdělávání dětí.

Formální vzdělávání má podobu například vzdělávání na základních, středních či vysokých školách. Jedná se o typ celoživotního učení, za které po úspěšném absolvování získá jedinec oficiálně uznávané osvědčení. (Výchová, 2008) Právě oficiální uznání výstupů z formálního vzdělávání pak dokládá i fakt, že je tato forma zakotvena v legislativě. Jedná se konkrétně o zákon č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o školský zákon č. 561/2004 Sb. Do

formálního vzdělání je pak možné zahrnout i vzdělávání zaměstnanců, na což poukazuje například Koubek (2015) nebo Bartoňková (2010).

V užším pojetí je možné vzdělávání zaměstnanců vymežit jako specifický druh neformálního vzdělávání dospělých. **Neformální vzdělávání** nevede k získání vyššího stupně kvalifikace, ale je často poskytováno v rámci pracovního zařazení, tedy se jedná například o prohlubování znalostí, dovedností či rozvíjení kompetencí (Rabušic & Rabušicová, 2008). Mimo další profesní vzdělávání, spadá do neformálního vzdělávání i zájmové a občanské vzdělávání či vzdělávání seniorů (Průcha, 2015).

Informální učení je pak druh učení, ve kterém si ani samotní jedinci kolikrát neuvědomují, že se něco učí. Učení je nezáměrné, probíhá neustále a je přirozenou součástí každodenního života. Například když zaměstnanec zopakuje pracovní postup dle zkušenějšího kolegy či si nechá od něj poradit. (Rabušicová & Rabušic, 2008; Průcha, 2015)

3.2 Další profesní vzdělávání zaměstnanců

Další vzdělávání může být definováno jako veškeré aktivity, které nejsou součástí počátečního vzdělávání (Mužík, 2012) a váže se k výkonu určité profese (Bartoňkové, 2010; Mužíka, 2012). Sokolović et al. (2023) doplňují, že profesní vzdělávání v sobě zahrnuje plánování a realizaci vzdělávání, která probíhá formou učení se přímo prací, vzděláváním od externího školitele či mentoringu. Palán a Langer (2008) pak uvádějí, že hlavním cílem dalšího profesního vzdělávání je rozvoj znalostí a dovedností, které jsou důležité k výkonu nějakého zaměstnání. Přičemž toto vzdělávání dále rozdělují na kvalifikační, rekvalifikaci a normativní. Kdy kvalifikační vzdělávání se vztahuje právě k prohlubování znalostí v oblasti již nabytých vědomostí. Rekvalifikace je pak změna původní kvalifikace jedince. Do čehož patří mimo jiné i právě kurzy pracovníků v sociálních službách, které mnohdy využívají

lidé s jinou kvalifikací ke změně svého povolání. A v neposlední řadě normativní vzdělávání, které je nutné splnit, jelikož je vyžadováno normou (Langer & Palán, 2008).

Profesní vzdělávání, které realizuje zaměstnavatel má pak za cíl prohlubovat či měnit postoje a znalosti zaměstnanců, které souvisejí s výkonem jejich profese. Taktéž zaměstnavatelé rozpracovávají a tvoří strategie, které mají sjednotit postupy profesního vzdělávání. (Bartel, 1994 in Sokolović et al., 2023; Bartel, 1994 in Palán & Langer, 2008) Tyto strategie vzdělávání zaměstnanců jsou u organizací, které poskytují nějaký druh sociální služby, navíc podle Standardů kvality v sociálních službách povinné.

Barnová et al. (2022) poukazují na to, že význam zaměstnance a jeho kvalit pro organizaci neustále stoupá a tento fakt vede organizace ke změně přístupu k lidským zdrojům. Poukazují také na proměnu profesního vzdělávání díky zvyšující se míře digitalizace, což vede zaměstnavatele k tomu, že do plánování vzdělávání zaměstnanců zařazují i prohlubování nebo získávání kompetencí v digitální oblasti. Taktéž poukazují na přístup k dalšímu profesnímu vzdělávání v organizacích prostřednictvím vzdělávání týmů namísto jednotlivců, kdy v týmu má každý jedinec své místo a svou roli.

Další profesní vzdělávání je velmi úzce spjato s rozvojem řízením lidských zdrojů v organizaci. Přičemž řízení lidských zdrojů v organizaci je širším pojmem, jelikož profesní rozvoj zaměstnanců tvoří jen jednu jeho část. Je tedy důležité se touto oblastí zabývat komplexně. Řízení lidských zdrojů tedy zahrnuje všechny postupy v organizaci, které se týkají zaměstnanců, přičemž lidské zdroje, zaměstnanci, jsou klíčovým nástrojem pro dosažení vizí a cílů organizace. (Armstrong & Taylor, 2015; Yahya et al., 2023) Mezi činnosti v oblasti řízení lidských zdrojů se řadí nábor zaměstnanců, adaptace nových zaměstnanců, školení a vzdělávání zaměstnanců, hodnocení zaměstnanců, plánování jejich další kariéry a také odměňování (Yahya et al., 2023; Mihajlović

& Mihajlović, 2023). Palán (2002) pak dokonce řízení lidských zdrojů a jejich zkvalitňování označuje za jeden z hlavních úkolů organizace. Yahya et al. (2023) doplňují, že řízení lidských zdrojů v organizaci je zásadní pro přežití krize, jelikož dle Millara a Stevense (2012 in Yahya et al. 2023) řízení lidských zdrojů napomáhá zaměstnancům rozvíjet dovednosti, schopnosti a prohlubuje jejich dosavadní specifické znalosti, čímž pak může být dosaženo efektivnější a kvalitnější funkce organizace.

Armstrong (2015) uvádí, že rozvoj zaměstnanců prostřednictvím vzdělávání je proces, který organizaci zajišťuje zaměstnance, kteří jsou pro organizaci potřební a plně kvalifikovaní. Yahya et al. (2023) poté doplňuje, že zaměstnavatel by měl o lidské zdroje pečovat, rozvíjet a motivovat, aby byly pro organizaci přínosnější. V organizacích o rozvoji lidských zdrojů ve většině případů rozhoduje vedení, které má za úkol především stanovit to, jak moc bude organizace do rozvoje svých pracovníků investovat (Bláha et al., 2005). Na finanční zatížení rozvoje lidských zdrojů poukazuje i Ježková Petřů (2021), která zmiňuje, že finanční náklady organizacím postupně narůstají a ty poté hledají cesty, jak tyto náklady snížit. Ježková Petřů k tomuto dodává, že snížit finanční náklady se dají například tím, že organizace investuje pouze do vzdělávání, které odpovídá aktuálním potřebám pracovníků, tudíž je nedílnou součástí vzdělávání v organizacích identifikace vzdělávacích potřeb.

V první kapitole bylo vysvětleno, že zaměstnavatelé působící v sociální oblasti, tedy zařízení, které poskytují sociální službu, mohou být zřizovány jak státem, tak nestátním sektorem (Matoušek, 2007 a). Což se týká i azylových domů, které může zřizovat jak například obec, tak nestátní nezisková organizace. Tudíž se může lišit i přístup k řízení a rozvoji lidských zdrojů, na což poukazuje Kurniasih et al. (2023). Ti uvádí několik rozdílů v soukromém a státním sektoru. V soukromém sektoru se například klade větší důraz na individuální výkon pracovníka, kdežto ve státním převažují spíše odbory a

kolektivní vyjednávání. Dále v hodnocení výkonu zaměstnance, kdy v soukromém sektoru se dbá na maximální výkonnost zaměstnance, ovšem ve státním se hodnocení zaměřuje spíše na zhodnocení poskytnuté služby klientům a jejich výsledky. Taktéž uvádějí, že cílem soukromého sektoru je co nejvyšší zisk, naproti tomu státní sektoru funguje jako služba veřejnosti. Kurniasih et al. (2023) také poukazují na omezené zdroje ve státním sektoru, které brzdí rozvoj lidských zdrojů oproti těm v soukromém sektoru.

3.3 Další vzdělávání zaměstnanců vykonávající odbornou činnost

Některé profese mají vzdělávání pracovníků ošetřeno legislativou a vzdělávání zaměstnanců v sociální oblasti bývá realizováno v souladu se zákonem o sociálních službách (Dvořáková & Šeránke, 2016; Ježková Petřů, 2021). V České republice se jedná o zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů a vyhlášku 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovené zákona o sociálních službách.

Konkrétně například oblast dalšího vzdělávání upravuje § 111 zákona 108/2006 Sb., ve kterém se uvádí, že: „Zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.“ Taktéž dle Standardů kvality sociálních služeb, kritéria 10 B, má mít zaměstnavatel písemně zpracovaný program dalšího vzdělávání svých pracovníků. Ježková Petřů (2021) pak například uvádí, že nutnost dlouhodobě propracované strategie dalšího vzdělávání, v organizacích poskytující sociální služby, je odvozována od faktu, že sociální oblast je charakteristická svou proměnlivostí, na kterou musí vzdělávání rychle reagovat.

Vzdělávání může mít formu různých seminářů, přednášek či kurzů, které mají různé časové rozpětí a různé formy (prezenční, on-line či e-learning). Takové vzdělávání má podle zákona o sociálních službách formu

například dalšího specializačního vzdělávání na vyšších odborných školách či vysokých školách, účasti na kurzech s akreditovaným programem od MPSV, odborných stáží, účasti na jiných školících akcích, případně účast na odborných konferencích.

Z výzkumu, který provedla Ježková Petrů (2021), je pak patrné, že se zaměstnanci v sociální oblasti nejčastěji vzdělávají pomocí metod odborných přednášek, vlastního sebevzdělávání, prostřednictvím internetu, prací na projektech či prostřednictvím mentoringu. Naopak nejméně využívané jsou stáže v zahraničních zařízeních. Hlavním důvodem, proč se pracovníci dále vzdělávají, je jejich seberozvoj. Naproti tomu Matulayová (in Matoušek, 2021) poukazuje na to, že v zahraničí, například v Německu či Švýcarsku, se může další vzdělávání lišit od toho, jak je pojímáno v České republice. V Německu má další vzdělávání formu například výcviku, konkrétního dalšího vzdělávání (zaměřeného například na zdravotnictví, školství či paliativní péči) a dále kvalifikačního vzdělávání, kdy kurzy mohou mít rozsah 5 až 16 měsíců. Ve Švýcarsku je pak nabídka dalšího vzdělávání specializovaná na rozšíření kompetencí a dovedností pracovníků v rámci zacílení na určitou cílovou skupinu. Taktéž se nejedná o další vzdělávání, jak je pojímáno v českém kontextu, ale dalším vzděláváním je zde myšleno další vzdělávání poskytované vysokými školami, která mají tři úrovně vzdělání.

Vojtíšek a Matulayová (2023) v závěrech svého výzkumu nastínili, jakým směrem by se mělo vzdělávání v sociální oblasti v České republice ubírat a na co by se mělo zaměřit. Z jejich výzkumu vyplývá, že vzdělávání by mělo cílit především na prohlubování znalostí pracovníků v digitální gramotnosti. Taktéž se ukázalo, že pracovníci volají po větším zapojování do vzdělávání lidí se zkušeností, tzv. peer konzultantů/mentorů. Vyzdvihnuta byla také potřeba a další rozšiřování vzdělávání v oblasti well-beingu jednotlivců. Například Janíková (2019) ještě podotýká, že vzdělávání v oblasti sociální

práce je spíše zaměřeno na odborné dovednosti a měkké dovednosti v podobě například self-managementu, sebepoznávání či hraní rolí, jsou upozaděvány.

3.4 Cyklus systematického vzdělávání

Vzhledem k empirické části, ve které je diplomová práce zaměřena především na identifikaci vzdělávacích potřeb, bude právě této fázi věnována samostatná kapitola. Identifikace vzdělávacích je však pouze součástí systematického vzdělávání (Bartoňková, 2010) a proto bude přiblížen i celý cyklus vzdělávání a taktéž jeho další fáze, kterými je plánování, realizace a hodnocení vzdělávání.

Vzdělávací cyklus se odvíjí od strategií jednotlivých organizací, které v sobě mají zakomponované požadavky na vzdělávání zaměstnanců či cíle podniku. Ke vzdělávání v organizaci existuje několik přístupů a jedním z nich je právě systematický. Tento přístup pojímá vzdělávání jako plán. Tedy, že organizace mají naplánovaný vzdělávací systém pro své zaměstnance, obvykle mají i stanovený rozpočet, vzdělávání bývá centrálně řízeno, lektoři jsou vybíraní tak, aby byli pro daný typ školení vhodní, a jsou taktéž pravidelně proškolení a také je efektivita vzdělávání pravidelně hodnocena. (Barnová et al. 2023; Langer, 2016) Díky stálému opakování cyklu je pak umožněno zkvalitňování vzdělávání v organizaci, k čemuž jsou pak využívány poznatky z předchozích cyklů (Bartoňková, 2010).

3.4.1 Analýza a identifikace vzdělávacích potřeb

Správně provedená analýza a identifikace vzdělávacích potřeb je klíčová k tomu, aby vzdělávání dobře reagovalo na požadavky zaměstnanců, bylo efektivnější a předcházelo se tak různým komplikacím (Armstrong & Taylor, 2015; Bartoňková, 2010). Topinka a Šobáňová (2021, s. 56) pak uvádí, že: „Naplňování vzdělávacích potřeb by mělo být nedílnou součástí procesu dalšího vzdělávání nejen sociálních pracovníků...“

Pojem *potřeba* je ve vzdělávání možné definovat jako nedostatek ve vědomostech, dovednostech, schopnostech a způsobech v jednání či jako nedostatečnou znalost informací, které jsou důležité pro výkon dané profese. Je to tedy rozdíl mezi tím, jaké znalosti a dovednosti zaměstnanec má a tím, co je potřeba mít na danou pracovní pozici. (Armstrong & Taylor, 2015; Bartoňková, 2010; Mužík, 2004) Přičemž Armstrong s Taylorem tento rozdíl nazývají jako mezeru ve vzdělávání.

Identifikaci vzdělávacích potřeb pak definuje mnoho autorů (Armstrong, 1999; Armstrong & Taylor 2015; Bartoňková, 2010; Koubek, 2015; Kostera, 2023; Król, 2006 in Kostera 2023), kteří se shodují na tom, že se jedná o proces, ve kterém je cílem zjistit kompetence pracovníků, ve kterých by se měli zlepšit. Taktéž je tento proces prvním krokem při tvorbě vzdělávacího plánu s tím, že právě identifikace má zásadní význam v dalším vzdělávání zaměstnanců, jelikož odhaluje nebo vyvrací problémy, kterým organizace čelí.

Dle Armstronga (1999) identifikace vzdělávacích potřeb zahrnuje analýzu týmových, firemních a individuálních potřeb a potřeb v oblasti prohlubování znalostí a dovedností, které plynou přímo z daných profesí. Taktéž se v rámci identifikace vzdělávacích potřeb rozhoduje o tom, jaké řešení bude pro daný problém nejefektivnější a nejvýhodnější, například i z finančního hlediska, pro zaměstnavatele. Na což poukazuje i Topinka a Šobáňová (2021), kteří zmiňují, že z jejich výzkumu provedeného mezi sociálními pracovníky vyplývá, že další vzdělávání celkově zatěžuje organizaci. Jak finančně, tak i časově. V sociálních službách pak při identifikaci vzdělávacích potřeb často dochází k otvírání rozličných témat a potřeb plynoucích z nich. Je tedy nutné rozlišovat potřeby individuální, tedy potřeby jednotlivých pracovníků, a potřeby, které se váží přímo k organizaci, tedy k zaměstnavateli. U těchto dvou skupin je pak nutné sledovat i to, jak se potřeby vzájemně propojují.

Získání zdrojů relevantních k tomu, aby bylo možné analýzu a identifikaci vzdělávacích potřeb provést, pak spočívá v získání a analýze údajů z organizace. Bartoňková (2010) mezi tyto údaje řadí znalosti, dovednosti a schopnosti zaměstnanců či poznatky o jejich jednotlivých i týmových pracovních výkonech, kdy tyto poznatky jsou dále komparovány s požadovanými standardy organizace. Król a Ludwicyński (2006 in Kostera 2023) pak píše o identifikaci a analýze údajů získaných ze tří zdrojů. Jedná se za prvé o zdroje na úrovni organizace (například strategie vzdělávání, kontrola kvality práce zaměstnanců, vize organizace, stížnosti klientů či požadavky vedení na školení podřízených). Za druhé o zdroje na úrovni kolektivu zaměstnanců (například standardy kvality služby, profil vzorového zaměstnance, analýza interpersonálních vztahů zaměstnanců) a za třetí o zdroje na úrovni jednotlivých zaměstnanců (například počet úrazů, nepřítomnost pracovníků v zaměstnání, pochvaly/tresty, zájem zaměstnanců o školení na různá témata či výsledky pravidelných hodnocení).

Tyto zdroje je možné získat různými způsoby. Může se jednat o dotazníkové šetření mezi zaměstnanci, rozhovory se zaměstnanci či jejich pozorování. Jinou možností je pak zjišťování vzdělávacích potřeb prostřednictvím porovnání požadovaných a skutečných kompetencí u zaměstnanců. (Bartoňková, 2010) Z výzkumu pro MPSV vyplývá, že nejčastěji jsou v českých organizacích, které se zaměřují na působení v sociální oblasti, zjišťovány vzdělávací potřeby zaměstnanců prostřednictvím vedoucího pracovníka. Tito vedoucí pak ke zjištění nejčastěji využívají, již zmiňované, individuální rozhovory s podřízenými, sebehodnocení podřízených či pozorování jejich práce. Přičemž u zaměstnavatelů pracovníků v sociální oblasti převažuje přístup, který dává zaměstnancům volnost ve výběru vzdělávání. Tedy, že si pracovníci sami volí dle své úvahy, jakého vzdělání se budou účastnit. (Topinka & Šobánková, 2021)

Analýza a identifikace vzdělávacích potřeb dle Kostery (2023) ovlivňuje celou efektivitu vzdělávacího procesu v organizaci. Je to tedy jeden z důležitých procesů, který má své klady i zápory. Šedivý a Medlíková (2011) například poukazují na větší úspěšnost organizací, které analýzu a identifikaci vzdělávacích potřeb provádějí. Přínos spatřují především v rychlé reakci celého vzdělávacího systému na aktuální požadavky zaměstnanců. Dvořáková (2012) či Król a Ludwicyński (2006 in Kostera 2023) ale poukazuje na to, že aby bylo vzdělávání v organizaci opravdu aktuální, je potřeba neustále provádět porovnání poznatků například se strategiemi organizace s údaji, které slouží k analýze potřeb.

Na druhou stranu Bartoňková (2010) upozorňuje na jisté problémy, které s sebou zjišťování vzdělávacích potřeb nese. Může se jednat například o nedostatek podkladů k analýze, neochotu zaměstnanců účastnit se dalšího vzdělávání či neochotu přijímat, seznamovat se a přizpůsobovat se novým věcem. Je také potřeba dát pozor i na chyby na straně těch, kteří analýzu vzdělávacích potřeb realizují, kdy se může jednat například o ukvapené závěry plynoucí z analýzy.

3.4.2 Plánování, realizace a hodnocení vzdělávacích potřeb

Dalšími fázemi systematického cyklu vzdělávání je plánování, realizace a hodnocení vzdělávání. Bartoňková (2010) uvádí, že **plánování vzdělávání** obsahuje přehled veškerých vzdělávacích aktivit, které chce organizace za určité období realizovat. Plán vzdělávání se pak sestavuje na základě analýzy rozdílu pracovní výkonnosti zaměstnanců – mezi požadovanou organizací a skutečnou. Plánování vzdělávacích akcí, které na tyto požadavky odpovídají, se dělí do tří etap. První je fáze přípravy, ve které se jedná především o stanovení cílů vzdělávání. Druhá fáze se týká realizace vzdělávacího plánu. Definuje se v ní, kde a jak bude vzdělávání probíhat, počet účastníků a podobně. Třetí fází je pak zdokonalování. V této fázi dochází k průběžnému

hodnocení etap vzdělávacího plánu v porovnání se stanovenými cíli. Patří sem ale i organizační záležitosti, kterými je například zajištění účastníkům dopravy, ubytování či stravy. (Vodák & Kucharčíková, 2011)

Třetí fází cyklu vzdělávání je **realizace**, která navazuje na fázi plánování. Přičemž může začít až v momentu, kdy je dokončena celá fáze plánování. Jedná se o aplikování metody vzdělávání na vzdělávané a realizuje se dle plánu vzdělávání organizace. (Vodák & Kucharčíková, 2011) Tato fáze je rovněž rozdělena do tří etap. První je příprava, která zahrnuje přípravu učebních pomůcek, lektorů a účastníků na vzdělávání. Druhá je samotná realizace, kdy probíhá vzdělávání a třetí nese název transfer. Zde se jedná například o možné zadání úkolů, které mají vzdělávané zpracovat později. (Vnoučková, 2017) Bartoňková (2010) pak shodně s Vodákem a Kucharčíkovou (2011) či Vnoučkovou (2017) hovoří o proměnných, které do této fáze vstupují a ovlivňují ji. Jedná se konkrétně o cíl, program, motivaci a metody vzdělávání. Dalšími proměnnými jsou pak samotní účastníci vzdělávání či lektoři. U účastníků je důležité dbát zvýšené pozornosti na styly učení, u lektorů je zas za potřeby dávat pozor na jejich osobnostní předpoklady či míru sociální inteligence. Bartoňková (2010) pak mezi faktory ovlivňující tuto fázi řadí i organizaci akce a finance, kterým přisuzuje zásadní podíl na úspěšné realizaci vzdělávací akce.

Poslední fází celého cyklu je **hodnocení vzdělávání**. Hodnocení se zabývá posouzením celé vzdělávací akce, a právě díky této fázi je možné cyklus vzdělávání nazvat jako systematický, jelikož zjištění získaná z této fáze mají vliv na navrhování nového cyklu. Konkrétně je posuzováno to, jaké byly použity metody při vzdělávání, jaké byly ohlasy účastníků, jaká byla kvalita lektora či zda bylo dostatečné ostatní organizační zajištění. (Vnoučková, 2017; Bartoňková, 2010) Hodnocení vzdělávací akce také slouží ke zjištění silných a slabých stránek proběhlého vzdělávání a také ke zjištění, zda naplnilo

stanovené cíle. Vyhodnocení vzdělávací akce je velmi náročnou fází, jelikož vyžaduje úzkou spolupráci všech zúčastněných stran a taktéž vynaložení finančních prostředků. (Bartoňková, 2010) Mezi výhody patří například zefektivnění dalšího vzdělávání, na základě poučení z předchozích cyklů. Naproti tomu mezi nevýhody patří finanční náročnost vyhodnocení či subjektivní posuzování výsledků. (Vodák & Kucharčíková, 2011)

Důležitým pojmem, který je ještě spojen s hodnocením vzdělávání je **evaluace**. Tento pojem, v anglickém jazyce *evaluation*, a hodnocení, v anglickém jazyce *assessment*, bývá často ztotožňován, avšak ačkoliv jsou tyto pojmy velmi úzce spojené, nejsou stejné. Evaluace je pojmem širším a její realizace nemusí být moc nákladná. Jedná se o proces posouzení důležitých podnětů, jejich využívání při plánování a jejich zahrnutí při realizaci následného vzdělávání (Dočekal & Dvořáková, 2014). Evaluace je především zpětnou vazbou, která je poskytována účastníkem vzdělávání poskytovali vzdělávání a lektorům. Naproti tomu hodnocení se, dle definic (Průcha, 1995; Palán & Langer, 2008), váže spíše k poskytování zpětné vazby směrem od vzdělavatele ke vzdělávanému.

Bartoňková (2010) evaluaci charakterizuje jako proces, při kterém dochází k porovnání cíle s výsledky vzdělávání, čímž poukazuje na to, zda dané vzdělávání splnilo účel. Evaluace také není proces, který by probíhal pouze po skončení akce, ale probíhá již během realizace vzdělávání. Jako nejčastější evaluační model je pak využíván Kirkpatrickův (1967). Ten zahrnuje čtyři úrovně hodnocení, kterými jsou reakce, učení, chování a výsledky. Je tedy zjišťováno, zda se vzdělávací akce účastníkům líbila, zda se naučili požadovanou dovednost či znalost, zda ji využili v praxi a zda došlo k pozitivní změně v praxi? (Bartoňková, 2010; Mužík, 2010; Dočekal & Dvořáková, 2013) Mimo tento evaluační model pak existují například dále Hamblinův evaluační model (1968) či evaluační modely, které uvedli Warr,

Bird a Rackham (1970), Bramley (1991) nebo Phillipa (1996) (Dočekal & Dvořáková, 2013).

Empirická část

4 Výzkumný problém

V teoretické části práce bylo poukázáno na problematiku psychosociální zátěže, se kterou se zaměstnanci azylových domů setkávají. Taktéž byly nastíněny možnosti zvládnání této zátěže, především v kontextu dalšího vzdělávání zaměstnanců, a také její negativní dopady, které může na pracovníky mít. Poukázáno bylo také na to, že další vzdělávání zaměstnanců, může významně ovlivňovat, jakým způsobem pracovníci zátěž zvládají.

Problematika psychosociální zátěže a dalšího vzdělávání je v sociální oblasti stále poměrně aktuální téma, které je řešeno již několik let, což uvádí například i Kaczor (2018). Psychosociální zátěž zaměstnanců ovlivňuje mnoho faktorů, včetně motivace jedince či právě vzdělávání. Například vzdělávací akce zaměřené přímo na prevenci nebo zvládnání psychosociální zátěže a stresu, navštívilo, dle Giovagnoninové et al. (2019) v České republice téměř 48 % pracovníků v sociálních službách. Faktory ovlivňující tuto zátěž jsou pak blíže specifikovány v teoretické části. Giovagnoniová et al. (2019) také uvádí, že aktuální kvalifikační vzdělávání není nastaveno dostatečně, aby připravilo nové pracovníky na výkon zaměstnání. Je tedy nutné zaměstnance dozdělovat právě prostřednictvím každoročního povinného vzdělávání.

Vzhledem k tomu, že téma diplomové práce se primárně zaměřuje na zvládnání či prevenci této zátěže, prostřednictvím vzdělávacích akcí, je empirická část zaměřena na identifikaci vzdělávacích potřeb pracovníků v oblasti zvládnání psychosociální zátěže a na jejich pohled na vzdělávací akce týkající se této problematiky.

Pro sběr dat byly zvoleny azylové domy pro ženy a matky s dětmi a azylové domy pro opuštěné rodiče s dětmi. Tato specifikace byla zvolena, jelikož, jak již bylo poukázáno i v teoretické části, zaměstnanci těchto azylových domů se setkávají se specifickou klientelou včetně nezletilých dětí.

Taktěž má jejich práce velmi podobný charakter, tedy že přichází do kontaktu nejen s podobnou klientelou, ale setkávají se i se situacemi, které jsou pro tuto cílovou skupinu a pro tento typ zařízení, specifické a odlišují je od jiných azylových domů.

5 Výzkumný cíl a výzkumné otázky

Hlavním cílem práce je identifikovat vzdělávací potřeby zaměstnanců azylových domů v oblasti zvládnání psychosociální zátěže na pracovišti.

Na výzkumný cíl pak navazují i výzkumné otázky, které jej rozšiřují a poukazují komplexněji na problematiku vzdělávání zaměstnanců azylových domů v této oblasti. Výzkumné otázky navazují na poznatky z analýzy odborné literatury a zní následně:

VO1: Jaké jsou vzdělávací potřeby zaměstnanců azylových domů v oblasti zvládnání psychosociální zátěže na pracovišti?

VO2: Jak se zaměstnanci azylových domů vyrovnávají s psychosociální zátěží?

VO3: Jak ovlivňuje délka praxe zaměstnance v sociální oblasti způsob zvládnání psychosociální zátěže na pracovišti?

VO4: Odpovídá nabídka vzdělávacích akcí, v oblasti zvládnání psychosociální zátěže, potřebám zaměstnanců?

VO5: Jaké faktory ovlivňují zaměstnance azylových domů v účasti na vzdělávacích akcích zaměřených na zvládnání psychosociální zátěže?

K první výzkumné otázce se vztahují otázky, které jsou zaměřené na zjištění vzdělávacích potřeb v oblasti zvládnání psychosociální zátěže na pracovišti. Jedná se konkrétně o otázky č. 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 a 13. K druhé výzkumné otázce se váží otázky č. 14 a 15, které se zabývají strategiemi zvládnání psychosociální zátěže a faktory, které ji ovlivňují. Ke třetí výzkumné otázce se pak váží otázky č. 2, 3, 10 a 13. Ty se zaměřují na zjištění délky praxe respondentů a na jejich míru pocíťované psychosociální zátěže plynoucí z výkonu jejich práce a ze situací, se kterými se setkávají. Taktéž jsou zde

využity i zjištění z otázky č. 15, kde je poukázáno na to, zda se liší využívání strategií zvládnání zátěže dle délky praxe.

Čtvrtá výzkumná otázka pak vychází především z dotazníkové otázky č. 16, která zjišťuje, jaké oblasti vzdělávání by si respondenti přáli rozšířit s ohledem na zvládnání psychosociální zátěže. K poslední výzkumné otázce byly využity poznatky ze tří otázek, a to z otázek č. 17, 18 a 19. Ty se zabývají faktory, které respondenty ovlivňují při účasti na dalším vzdělávání a také jejich názory na tento druh vzdělávacích akcí.

6 Etika výzkumu

Důležitou součástí výzkumné části je i etika výzkumu, na kterou poukazuje mnoho autorů (Miovský, 2009; Hricová et al., 2019; Flick, 2007; Topinka, 2013). Již při přípravě výzkumného šetření, výše zmínění, autoři poukazují na potřebnost informovaného souhlasu od účastníků výzkumu, který bude obsahovat jejich souhlas s účastí a poučení o tom, že účast je dobrovolná a mohou kdykoliv od této účasti odstoupit. Stejně tak je důležité, aby účastníci byli seznámeni s účelem zkoumání a s tím, jak bude s daty dále nakládáno.

V případě tohoto výzkumu byly zvoleny dvě formy souhlasu. V předvýzkumu participanti i vedení organizace písemně souhlasili s účastí na předvýzkumu a souhlasy jsou přiloženy v příloze 2 a 3. Taktéž byly participanti na začátku rozhovoru znovu dotázáni, zda souhlasí s účastí a znovu byli seznámeni s účelem dotazování. Vzor souhlasu s účastí na rozhovoru a stejně tak i vzor souhlasu organizace jsou přiloženy v přílohách č. 2 a č. 3. Z důvodu anonymizace jsou však zveřejněny pouze vzory udělených souhlasů. Stejně tak jsou veškerá jména participantů v této práci změněna a nahrazena fiktivními.

V hlavní části výzkumu byl informovaný souhlas součástí úvodu dotazníku. V něm je každý respondent poučen, že vyplněním a odesláním či odevzdáním tohoto dotazníku výzkumníkovi, dává svůj souhlas se zpracováním dat pro účely této diplomové práce a s jejich uchováním. Plné znění je zobrazeno v příloze č. 7.

Účastníci výzkumu, ať už předvýzkumu či hlavního výzkumného šetření, byli dále poučeni o tom, že z výzkumu mohou kdykoliv odstoupit a nadále se jej neúčastnit a také, že jim bude zaručena anonymita. Z tohoto důvodu, vzhledem k menšímu vzorku respondentů, nebyla získaná data analyzována

dle jednotlivých měst či okresů, jelikož by mohlo dojít k identifikaci jednotlivých zařízení, ve kterých byla data sbírána.

7 Výzkumná metoda a sběr dat

První vstup do terénu proběhl prostřednictvím zúčastněného pozorování a dvou nestandardizovaných rozhovorů, jelikož prvotním záměrem bylo tuto práci pojmout kvalitativně. Následně pak proběhly další tři polostrukturované rozhovory, ze kterých vyplynulo, že vhodnějším výzkumným nástrojem bude dotazník, tedy kvantitativní strategie. Rozhovory byly však zařazeny do předvýzkumů. Od rozhovorů bylo upuštěno především z důvodu zajištění větší anonymity respondentů, jelikož při rozhovorech se participanti k mnoha tématům nevyjadřovali zcela jasně či odpovídali velmi obecně a stručně.

Data získaná z rozhovorů ale poskytla ucelenější a konkrétnější pohled na tematiku psychosociální zátěže zaměstnanců a stal se z nich dobrý podklad pro tvorbu dotazníku, i přes to, že nejsou obsáhlé tak, aby jimi byl nasycen celý tento výzkum. U dotazníku byla zvolena vlastní konstrukce, která bude více popsána v samostatné podkapitole.

Jak bylo výše naznačeno, výzkum probíhal v několika fázích. První vstup do terénu zjišťoval především to, zda je vůbec možné zkoumat vzdělávací potřeby v oblasti zvládnutí psychosociální zátěže. Následovalo provedení předvýzkumu, na který navazovala hlavní část výzkumného šetření prostřednictvím dotazníku. Ten byl distribuován dvěma způsoby. První způsob spočíval v rozdělení natištěných dotazníků zaměstnancům azylových domů, ale vzhledem k velikosti kraje byl nakonec dotazník vyhotoven i v on-line formě.

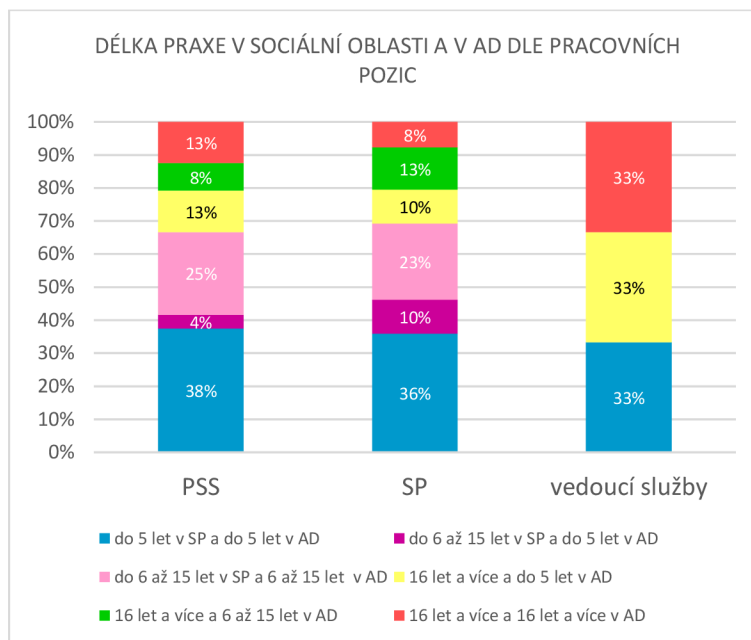
7.1 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor tvoří zaměstnanci z azylových domů pro ženy a matky s dětmi a z azylových domů pro opuštěné rodiče z Olomouckého kraje. Taktéž se jedná pouze o zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s uživateli těchto

zařízení. Pracovníci, kteří chod zařízení zajišťují, například administrativně či vykonávají pouze údržbové práce, jsou z cílové skupiny pro tento výzkum vyloučeni. Přičemž primárně byli oslovení zaměstnanci azylových domů pro ženy a matky s dětmi, nicméně vzhledem k prvotní nízké návratnosti byli osloveni i zaměstnanci azylových domů pro opuštěné rodiče s dětmi. Rozdíl v těchto zařízeních pak spočívá v tom, že do druhého zřízení jsou přijímáni i otcové s dětmi. Dotazník pak vyplnilo celkem 66 respondentů z přibližně 90 oslovených.

Konkrétně se výzkumu zúčastnilo 24 pracovníků v sociálních službách, 39 sociálních pracovníků a 3 vedoucí služby. Mezi základní charakteristiky výzkumného souboru patří i délka jejich praxe, která je zobrazena v grafu č. 1, který v sobě sumarizuje data získaná o pracovní pozici respondenta a jeho délce praxe v sociální oblasti a v azylových domech.

Graf 1: Délka praxe respondentů v sociální oblasti a v AD dle pracovních pozic



7.2 Prvotní vstup do terénu

Prvotní vstup do terénu proběhl prostřednictvím praxe absolvované v létě 2023. Ten je možný přirovnat k zúčastněnému pozorování, tak jak jej

definuje například Hricová et al. (2023, s. 36), kdy: „...v rámci zúčastněného (participativního) pozorování se aktivně zapojujeme do života a dění skupiny či komunity, kterou pozorujeme.“ Tento vstup měl především za cíl zjistit, zda je vůbec možné zabývat se problematikou vzdělávání v oblasti zvládnání psychosociální zátěže. Tedy do jaké míry jsou vzdělávací akce s tímto zaměřením v azylových domech řešeny a zda jsou pracovníci těchto zařízení ochotni sdílet své zkušenosti. V neposlední řadě sloužil tento vstup ke zjištění vhodnosti výzkumné strategie.

Součástí prvotního vstupu byly realizovány i dva nestandardizované rozhovory se zaměstnanci dvou různých azylových domů, které proběhly s pracovníky v sociálních službách. Z těchto rozhovorů vyloučily základní poznatky, které jsou zobrazeny v tabulce č. 1.

Tabulka 1: Postoje účastníků k VA zaměřených na zvládnání a prevenci psychosociální zátěže (vlastní tvorba)

	PETRA	PAVEL
pracovní pozice:	PSS	PSS
uváděné zátěžové/stresové situace:	potyčky mezi uživateli, slovní napadání pracovníků AD, neposlušné děti uživatelů	potyčky mezi uživateli, slovní napadání pracovníků ad, podnápilí uživatelé, návštěvy uživatelů a potyčky mezi nimi a uživateli, interpersonální vztahy
VA zaměřené na zvládnání psychosociální zátěže (popřípadě prevenci stresu):	vyhledává a účastní se jej pravidelně, i nad rámec povinného vzdělávání možnost výběru těchto VA i nad rámec povinného vzdělávání PSS a SP (limitováno horní hranicí ceny VA, které je nad rámec) vybírám sám na doporučení vedoucího pracovníka (důraz na VA zaměřené na práci s klientem)	účastní se jej dle pocíťované potřeby v rámci povinného vzdělávání možnost výběru těchto VA v rámci povinného vzdělávání PSS a SP vybírám sám na doporučení vedoucího pracovníka (důraz na VA zaměřené na prevenci stresu)

Z prvotního vstupu vyloučily, že nejvhodnější strategií pro výzkum budou kvalitativní rozhovory. Taktéž bylo ověřeno, že daný jev je možné zkoumat, přičemž někteří pracovníci, dokonce uváděli, že na problematiku

psychosociální zátěže je potřeba se zaměřit a věnovat jí pozornost ve větší míře, než v jaké tomu bylo doposud. Dalším krokem tedy bylo přistoupení k samotným rozhovorům, které ale, jak už bylo výše zmíněno, byly nakonec zařazeny do předvýzkumu a výstupy z nich posloužily jako základ pro tvorbu dotazníku.

7.3 Předvýzkum

Předvýzkum proběhl formou kvalitativní strategie, konkrétně prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů se třemi zaměstnanci azylového domu pro ženy a matky s dětmi. Otázky a okruhy, na které byli participanti dotazováni, jsou přiloženy v příloze 1 této práce. Každý dotazovaný se pak vyjádřil, v různě velké míře, ke všem stanoveným kategoriím. V příloze 5 je zveřejněna ukázka prvotní analýzy přepisu rozhovoru. Rozhovory proběhly v září 2023. Dva přímo na pracovišti participantů, jeden z časových důvodů mimo pracoviště a jejich délka se pohybovala mezi 12 až 18 minutami. Každý rozhovor byl pak zaznamenán a přepsán.

Inspirací pro zpracování předvýzkumu byl postup zpracování kvalitativní výzkumné strategie tak, jak ho představili Švaříček a Šedová (2010). Jednotlivé rozhovory byly nejdříve analyzovány samostatně (viz příloha 4), kdy bylo postupováno podle metody otevřeného kódování. Nejprve byly kódovány jednotlivé výroky přímo v přepisu rozhovorů a rovnou byly rozřazovány do podrobných kategorií, tak jak je ukázáno v příloze 4. Bylo určeno nejprve šest kategorií, které se vyskytovaly nejčastěji v rozhovorech a k nim byly do tabulky připisována čísla řádků, na kterých se vyskytovaly kódy, které bylo možné řadit do těchto kategorií, a které byly podstatné pro předvýzkum. Tuto metodu kategorizování kódů rovněž zmiňují Švaříček a Šedová (2010).

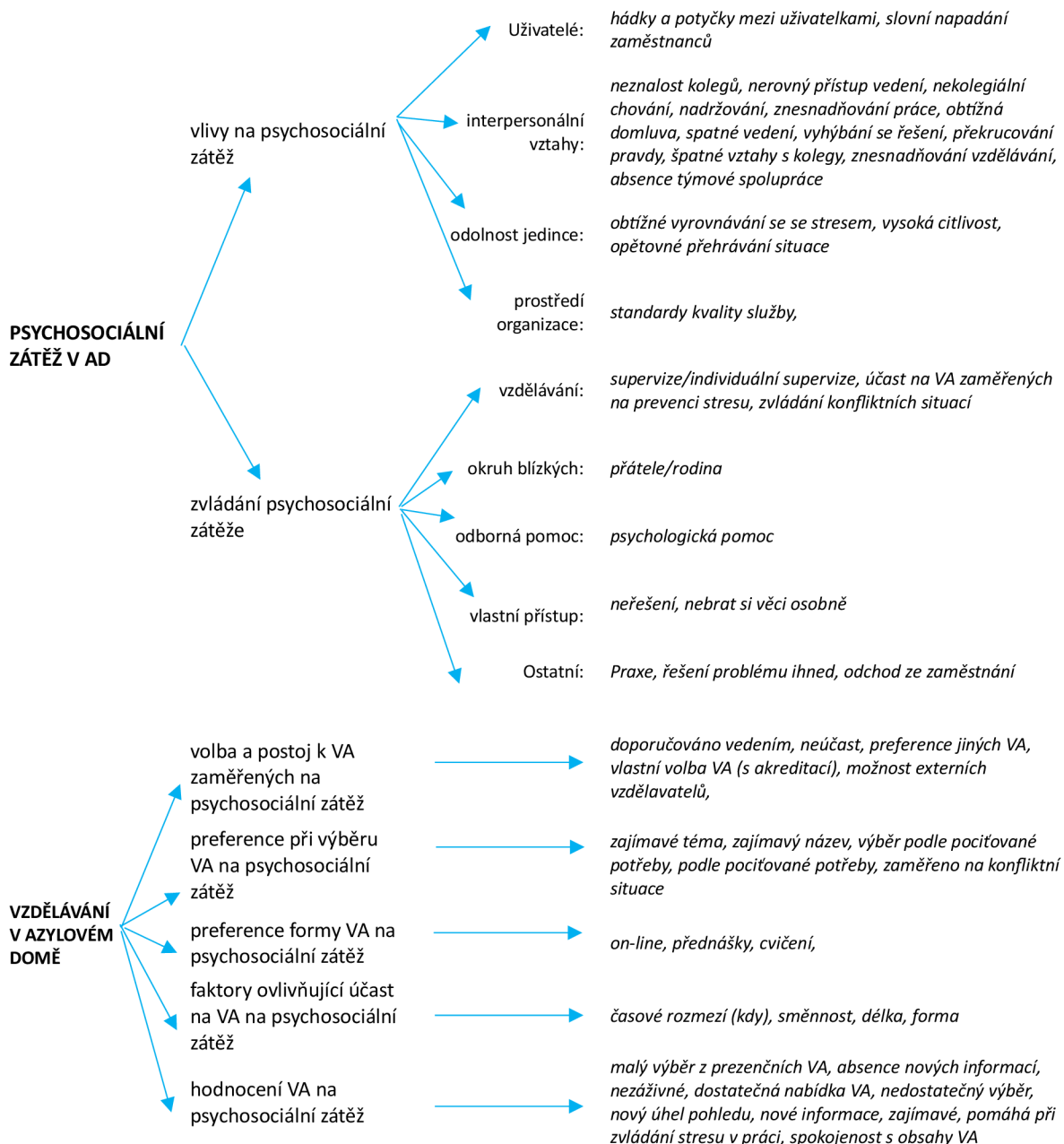
Následně byly stanoveny tři hlavní kategorie, do kterých byly rozřazeny veškeré kódy a podkategorie z prvotního zpracování rozhovorů. Jedná se o sumarizaci všech kódů a podkategorií od všech participantů. Z této analýzy byla vytvořena komplexní tabulka č. 2, ve které se již rýsují základní zjištění a vazby. Jedná se konkrétně o kategorie:

- ✓ práce v azylovém domě,
- ✓ psychosociální zátěž v azylovém domě a
- ✓ vzdělávání v azylovém domě.

Z tabulky jasně vyplývá, že v první kategorii (*práce v azylovém domě*) se participant nejvíce věnovali tématům motivace k výkonu práce v azylovém domě či celkové charakteristice této práce, která zahrnuje jak negativní, tak pozitivní aspekty. V druhé kategorii (*psychosociální zátěž v azylovém domě*) je možné sledovat dvě hlavní podkategorie. V první jsou zařazeny veškeré výroky, které participant uváděli ke zvládnutí této zátěže a druhá podkategorie se zabývá veškerými vlivy, které zátěž ovlivňuje či způsobují. Třetí kategorie se pak zabývá vzděláváním zaměstnanců v azylovém domě. Participant se zde nejvíce vyjadřovali k tomu, jaké mají preference při volbě vzdělávací akce, jaký zastávají postoj vůči vzdělávacím akcím zaměřeným na tuto tematiku a co je při výběru ovlivňuje či jak vzdělávací akce hodnotí.

Tabulka 2: Kategorizovaný seznam kódů z rozhovorů (vlastní tvorba)

KATEGORIZOVANÝ SEZNAM KÓDŮ		
kategorie	podkategorie	kódy
PRÁCE V AD	motivace k práci v AD	absolvování školy, pomáhat lidem, absolvování kurzu PSS, zaujetí prací s cílovou skupinou AD, syndrom vyhoření, touha změnit zaměstnání
	charakter práce v AD – negativní aspekty/pozitivní aspekty	různorodá, méně náročná, obohacující, smysluplná, těžká, stresující, nevděčná, ubíjející, hledání balance, stresová, proměňující se
	přínos práce v AD pro pracovníka – negativní aspekty/pozitivní aspekty	komplexní vykonávání práce, rozšíření znalostí v sociální oblasti, lepší organizace práce, akceptace jiných názorů, přijímání rozdílů, vzor, zábavná práce



Odpovědi participantů, které byly rozřazeny do jednotlivých kategorií, jsou podrobněji rozepsány v následujících odstavcích i s konkrétními výroky participantů k nim. Taktéž jsou v následující tabulce č. 3 uvedeny základní charakteristiky participantů v podobě pracovní pozice, délky praxe v azylových domech a délky praxe v sociální oblasti.

Tabulka 3: Základní charakteristiky participantů předvýzkumu

jména participantů:	PAVLA	LENKA	ANDREA
<i>pracovní pozice:</i>	PSS	PSS	SP
<i>délka praxe v AD:</i>	dva a půl roku	osm let	jeden rok
<i>délka praxe v sociální oblasti:</i>	tři roky	osm let	jeden rok

7.3.1 Práce v azylovém domě

V první kategorii se participanté vyjadřovali konkrétně k oblasti motivace práce v azylovém domě. Avšak je nutné poznamenat, že jejich vyjádření byla různorodá. Participantka paní Andrea uvedla, že její hlavní motivací, k výkonu této práce, bylo absolvování terciárního vzdělání v této oblasti. Zbylé dvě participantky taktéž uváděly, že jistou motivací pro ně je i fakt, že absolvovaly kurz pracovníka v sociálních službách. Nicméně shodně uváděly jako motivaci i zájem o práci s cílovou skupinou uživatelů azylových domů, touhu po změně a potřebu pomáhat lidem. Paní Lenka například uvádí: „*Já jsem vždycky chtěla jako pomáhat...*“ Na to, že v této oblasti pracují převážně lidé, u kterých je hlavní motivací zájem pomáhat druhým poukazovali již v teoretické části například Giovagnoniová et al. (2019) nebo Merhautová (2016).

Další oblastí zařazenou do této kategorie, je povaha práce v azylovém domě z pohledu participantů. Paní Pavla například charakterizovala tuto práci jako: „*nesmírně obohacující, smysluplnou, někdy ale taky těžkou a stresující.*“ V tom, že je tato práce často stresující se s ní shodovala i participantka Lenka. A zároveň tím potvrzují zjištění z výzkumu pro MPSV v roce 2019 mezi pracovníky v sociálních službách či zjištění z výzkumu *Work and Well-Being Survey 2014*. Naopak participantka Andrea poukazovala na to, že se stresující povahou této práce měla problém pouze na začátku své praxe, ale postupem času si na určité situace zvykla a práci jako stresovou nevnímá. „*Já jsem tady*

ten problém měla, když jsem s touhle prací začínala na jiném pracovišti. Ale asi jsem už zvyklá. Pracovala jsem s rodinama, takže jsme tam měli i chlapi, ženský i děti, takže tam těch starostí a různých situacích bylo mnohem víc, že tady je to takový klidnější, takže prostě mě tak nepřekvapí nějaký roztržky“ (Andrea).

7.3.2 Psychosociální zátěž zaměstnanců v azylovém domě

Druhá kategorie, ke které se participanti vyjadřovali, se zabývá psychosociální zátěží zaměstnanců azylových domů. Charakter práce v azylovém domě participanti automaticky propojovali s faktory, které ovlivňují vznik psychosociální zátěže a s tím, jakým způsobem se s ní vyrovnávají. Ve dvou případech se jednalo o zmínění **interpersonálních vztahů** na pracovišti a označením tohoto faktoru jako zásadního na vznik stresu na pracovišti. Jednalo se například o to, že vážne komunikace mezi zaměstnanci, kdy si kolegové nepředávají důležité informace mezi sebou při předávání směn (Lenka). Dále nerovný **přístup vedoucích pracovníků** k podřízeným, nadržování, znesnadňování práce, neochota vedení dohodnout se s podřízenými a podobně (Pavla).

Jako další faktor, který byl zmiňován v nějaké míře téměř ve všech rozhovorech byli samotní **uživatelé**. Paní Pavla nastínila, jaké situace s uživatelkami ji nejvíce zatěžují a znovu bylo poukázáno i na interpersonální vztahy. *„Nejvíce mi asi vadí a nejvíce se mě osobně dotýká, když se uživatelky navzájem osočují a napadají mezi sebou. A pak hlavně, když osočují nás, jako pracovníky. Někteří kolegové netuší, jak se k takovým situacím stavět a pak to vyvolává špatnou atmosféru“ (Pavla).* Velmi podobně nastínila zátěžové situace s uživateli i paní Lenka. Třetí participantka se k tomuto tématu vyjadřovala s tím, že ji v práci nic nestresuje a poukazovala na to, že když už se ojedinele nějaká stresová situace naskytne, tak ji vyřeší prostřednictvím supervize. *„No říkám, mě tady moc věcí nestresuje a když už tak mě ještě napadlo, že když tu vlastně*

máme nějakou stresovou zátěž nebo něco takového, tak máme možnost supervizi“ (Andrea).

Výrok paní Andrey pak poukazuje na to, jakými způsoby se zaměstnanci azylového domu vyrovnávají s psychosociální zátěží. Jednou z možností je například supervize, kterou zmiňovaly všechny tři participantky. Další velmi zmiňovanou strategií zvládnání byla právě účast na vzdělávacích akcích zaměřených na tuto oblast. Paní Lenka například uvádí, že: *„Je potřeba víc těch kurzů, protože třeba pokaždý je to jiný lektor, takže vlastně vám to řekne z jeho úhlu pohledu a je tam třeba i něco zas nového. Že se člověk jako dozví i něco nového pokaždé, když tam přijde, protože oni hodně dávají třeba příklady z praxe. Takže to je takový zajímavý. Vlastně, že člověk už si to potom může líp představit a ztotožnit se s tím. Vlastně na tu situaci třeba, která nastane, když jsme v práci, můžu posadit to, co jsem se dozvěděla na tom kurzu a vím, že se mám zachovat nějakým způsobem a prostě se mi pak celkově ty stresové situace líp zvládají.“* Paní Pavla pak ještě zmiňovala například zvládnání zátěže díky přátelům, kterým se může svěřit nebo vlastní odolnost jedince, která se odvíjí od typu osobnosti.

7.3.3 Vzdělávání v azylovém domě

Poslední kategorie v sobě sumarizuje poznatky o postojích zaměstnanců azylového domu k vzdělávání zaměřeného na zvládnání psychosociální zátěže. Konkrétně to, jak jej hodnotí, jakou formu takových vzdělávacích akcí preferují, zda pocítují potřebu navýšit nabídku kurzů v této oblasti a také jaké faktory je při výběru vzdělávací akce ovlivňují. Všichni participanté se shodují na tom, že vzdělávací akce zaměřené na zvládnání zátěže jim jsou doporučovány od vedení organizace, ale ve většině případů si mohou volit vzdělávací akce sami, dle své potřeby. Taktéž bylo zjištěno, že při výběru vzdělávací akce hrají roli faktory, jako je čas konání školení, forma a délka vzdělávací akce, zajímavý název tématu či zda mají tyto školení akreditaci. Paní Lenka například k výběru kurzů uvádí: *„No on nám vedoucí přepošle*

vlastně, co jim chodí na mail jako z těch různých školicích, zařízeních a my už si z toho vybíráme, hlavně podle sebe teda. Ale taky se musíme dívat i na to, že vlastně nesmíme před noční nebo po noční. [...] Prostě záleží taky jestli to je třeba na počítači nebo jak dlouhý a tak.“

V názorech na nabízené vzdělávací akce s tímto zaměřením se však již participanty velmi odlišovali. Například paní Lenka zmiňovala, že ji tento typ kurzů přináší nové informace a poskytuje nový pohled na problematiku, se kterou si neví rady a je spokojena s obsahem takových školení. Naproti tomu paní Pavla o těchto kurzech míní, že jsou nezáživné a neposkytují dostatek nových informací. Konkrétně uvádí, že upřednostňuje vzdělávací akce, které ji sice pomáhají se zvládnutím zátěže na pracovišti, ale nejsou konkrétně zaměřeny například na prevenci stresu apod. Tento typ školení nenavštěvuje a uvádí: *„Já vždy volím něco v oblasti prohlubování mého vzdělání v rámci práce s klientem. [...] Mně přijde, že ty kurzy, co jsou v nabídce jsou jen obsahově jenom informace, které jsem schopna si sama dohledat na internetu. Nemám pocit, že by mi nabízely něco navíc, oproti dostupným informacím třeba on-line.“* Podobný názor jako paní Pavla zastává i paní Andrea, která na adresu kurzů, zaměřených tímto směrem, uvádí, že: *„Já prostě nic takového jako neřeším, tak si vybírám spíš podle toho jako, co mě zaujme.“*

Co se týče množství nabízených vzdělávacích akcí zaměřených na psychosociální zátěž, tak se participantky shodují na tom, že množství je celkem dostatečné, avšak paní Andrea podotýká, že od pandemie Covid-19 je velmi omezené množství školení, které jsou v prezenční formě. Paní Lenka pak uvádí, že takových kurzů je potřeba i více, jelikož pokaždé nabízí něco nového či inovativní pohled na řešený problém.

7.3.4 Shrnutí předvýzkumu

Z analýzy rozhovorů vyplynulo, že všechny tři kategorie jsou určitým způsobem propojeny a ovlivňují pocítování psychosociální zátěže zaměstnanců. Taktéž, že je nutné tento jev pojímat komplexně při zjišťování vzdělávacích potřeb zaměřených na zvládnání této zátěže. Ukázalo se, že předcházení a zvládnání psychosociální zátěže na pracovišti nemusí nutně ovlivňovat pouze vzdělávací kurzy zaměřené konkrétně na tuto oblast. Tím, že zaměstnanci posilují své kompetence či prohlubují svoje znalosti v jiných oblastech, je možné, že tak posilují i svou odolnost vůči stresovým situacím. Například paní Pavla nenavštěvuje kurzy zaměřené na prevenci stresu či tomu podobné, ale preferuje spíše vzdělávací akce zaměřené na práci s užitelkami. I tímto ale posiluje svou odolnost vůči zátěžovým situacím, jelikož se naučila například techniky zklidnění konfliktní situace. Konkrétně se k tomuto vyjadřuje následně: *„No tak...většinou využívám nějaké techniky na zklidnění situace. Většinou pocítuju ale stres jen při řešení té situace, když se vše urovná, nemám potřebu se v tom nějak rýpat a brát si to osobně nebo to na sebe vztahovat.“*

Z proběhlé analýzy je tedy možné vytvořit závěr v podobě toho, že vzdělávací potřeby zaměřené na zvládnání psychosociální zátěže zaměstnanců jsou uspokojovány prostřednictvím nabídky vzdělávacích akcí v rámci povinného vzdělávání zaměstnanců. Taktéž, že není nutné pojímat vzdělávací akce, které mohou snižovat psychosociální zátěž zaměstnance, jako pouze ty, které jsou konkrétně zaměřeny na prevenci stresu či například syndromu vyhoření. Jak už bylo zmíněno výše, zaměstnanci mohou svou odolnost vůči psychosociální zátěži posilovat i jinými způsoby, kterými mohou být například i kurzy zaměřené na práci s klienty atd. Taktéž se ukázalo, že velkou roli hraje i osobnost jedince, když dvě participanty například uváděly, že si stačí držet od takových situací odstup a nezabírat si je osobně.

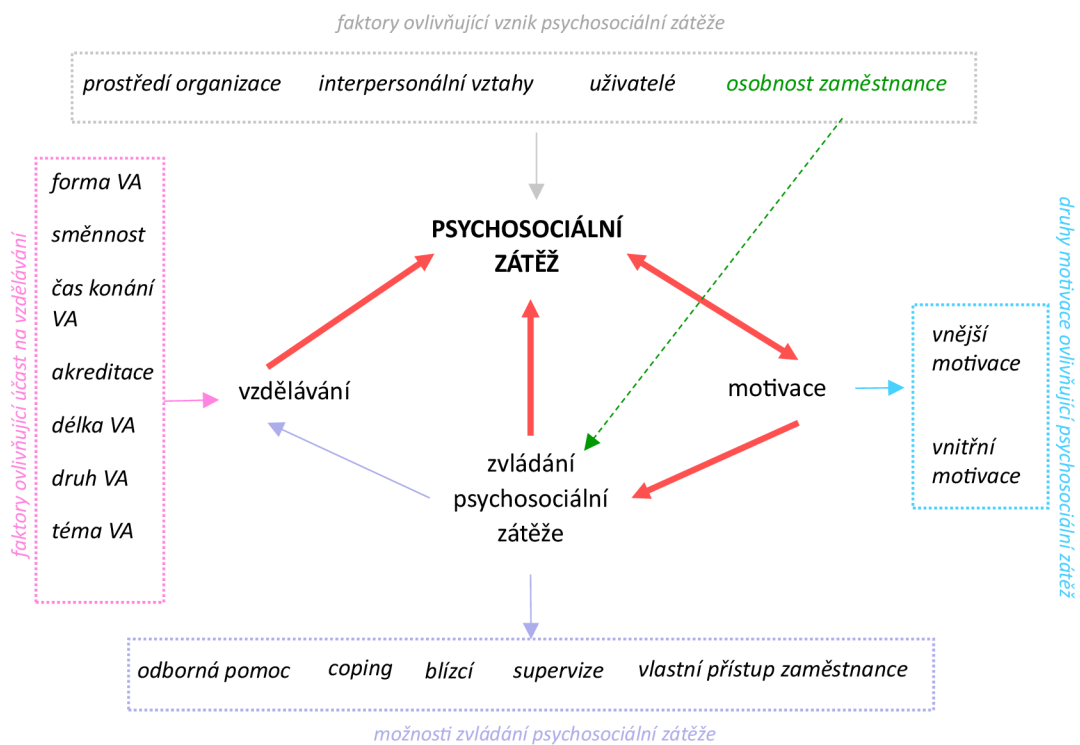
Z předvýzkumu také vyplynul poznatek o účasti a potřebě volit si vzdělávací akce zaměřené na zvládnání psychosociální zátěže. Zjištění totiž potvrzují náznaky z teoretické části, že se zvyšující se dobou praxe se zaměstnanci více účastní právě kurzů zaměřených tímto směrem, což právě podporuje tabulka č. 4, která vyplynula z analýzy rozhovorů.

Tabulka 4: Postoj participantů k VA zaměřeným na zvládnání a prevenci psychosociální zátěže

participant	počet let praxe v sociální oblasti	využívání VA zaměřených na zvládnání psychosociální zátěže
ANDREA	1 rok	nevyužívá tento typ VA
PAVLA	3 roky	preference jiných VA, avšak prostřednictvím nich zvládá zátěž
LENKA	8 let	aktivně navštěvuje tento druh VA

Výstupem z předvýzkumu je také grafické zobrazení, viz obrázek č. 1, které znázorňuje propojení psychosociální zátěže s ostatními faktory a oblastmi, se kterými zaměstnanci azylových domů přicházejí do kontaktu. A také ukazuje důležitost vzdělávání, které ve zvládnání zátěže hraje velkou roli a taktéž na něj působí mnoho faktorů. Toto konkrétní je však sestaveno pouze na základě analýzy odpovědí participantů, a proto v něm nejsou zaneseny veškeré faktory, které jsou zmiňovány v teoretické části práce.

Obrázek 1: Vizualizace vlivů na psychosociální zátěž zaměstnanců AD (vlastní tvorba)



7.4 Tvorba dotazníku

Pro realizaci výzkumu v rámci této diplomové práce byl sestaven dotazník vlastní konstrukce. Tato zvolená metoda má však své klady i jistá úskalí, která budou reflektována v kapitole Diskuse. Dotazník byl sestavován dle postupu, který uvádí Průcha (2014). Nejprve byl formulován cíl výzkumu a následně vymezena skupina osob, na který se dotazník bude zaměřovat. V tomto případě to jsou zaměstnanci v přímé práci s uživateli azylových domů se specifikací na ženy a matky s dětmi či opuštěné rodiče. Celé znění dotazníku je zobrazeno v příloze č. 7.

Celkem dotazník obsahuje 19 otázek a 195 jednotlivých položek. Otázky do dotazníku jsou odvozeny od výzkumných otázek a využity byly i poznatky z teoretické části práce. Přičemž většina otázek jsou škálového typu, kdy respondenti odpovídali na pětibodové škále, do jaké míry souhlasí s jednotlivými možnostmi a výroky.

Jednotlivé položky pak konkrétně vychází z analýzy odborných textů, které byly využity v teoretické části, z analýzy rozhovorů v předvýzkumu a také byly inspirovány výsledky z výzkumu pro MPSV (2019), který se týkal vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Dále pak Metodikou vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, taktéž od MPSV.

Pro část dotazníku, která se zabývala zjištěním vzdělávacích potřeb, byla skladba otázek inspirována dotazníkem Hannessy-Hicks. Podle tohoto vzoru byli respondenti vždy dotazováni, u stejných položek, na to, jak často například aktivitu vykonávají, jak se v ní hodnotí a v jaké míře pocítují psychosociální zátěž z této aktivity. Dotazník byl rozdělen na pět okruhů, které korespondují se zaměřením výzkumných otázek. Viz příloha č. 6.

7.5 Pilotní ověření dotazníku

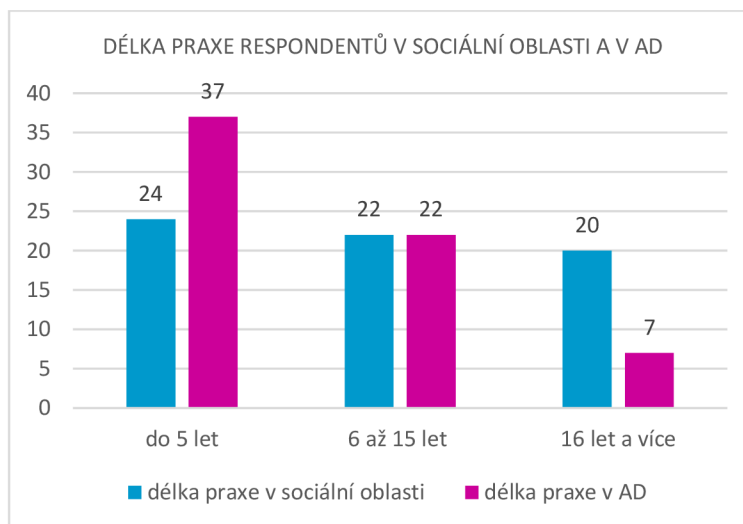
Po vytvoření dotazníku pak proběhlo jeho pilotní ověření na vzorku 10 respondentů z různých azylových domů, kteří se vyjadřovali především k formální stránce. Připomínky se týkaly stavby několika otázek, které byly následně přeformulovány tak, aby dávaly respondentům smysl. Taktéž bylo často připomínáno sjednocení škálové stupnice či chybějící odpověď, která by vyjadřovala, že s některými situacemi či pracovními úkony se zaměstnanci nesetkávají. Vytýkán byl také sudý počet možností odpovědi na škále. Po zvážení veškerých připomínek byl pak dotazník přepracován a upraven do finální podoby. K lichému počtu bodů na škále bylo pak přistoupeno především z důvodu námitek respondentů, že vzhledem k zaměření výzkumu je těžké, na některé otázky či výroky odpovídat tak jednoznačně, jak by tomu bylo u čtyřbodové škály.

8 Analýza a interpretace dat

Získávaná data byla postupně převáděna do elektronické podoby a následně k nim byla doplněna i data z on-line dotazníku pomocí programu Microsoft Excel, díky čemuž vznikl datový soubor, se kterým bylo dále možné pracovat. Poté proběhlo zpracovávání dat, které rovněž probíhalo prostřednictvím tohoto programu, avšak využit byl i program STATISTICA. Vzhledem k menšímu počtu respondentů by výsledky při zpracování pokročilými statistickými metodami nebyly zcela reprezentativní ani validní, proto se analýza omezuje na především deskriptivní popis.

Jak bylo zmíněno již výše, výzkumu se tedy zúčastnilo 66 respondentů. Z toho 24 pracovníků v sociálních službách, 39 sociálních pracovníků a 3 respondenti ve vedoucí pozici. Dle délky praxe byly respondenti ve všech skupinách poměrně vyrovnáni s výjimkou délky praxe 16 let a více v azylových domech, viz graf č. 2.

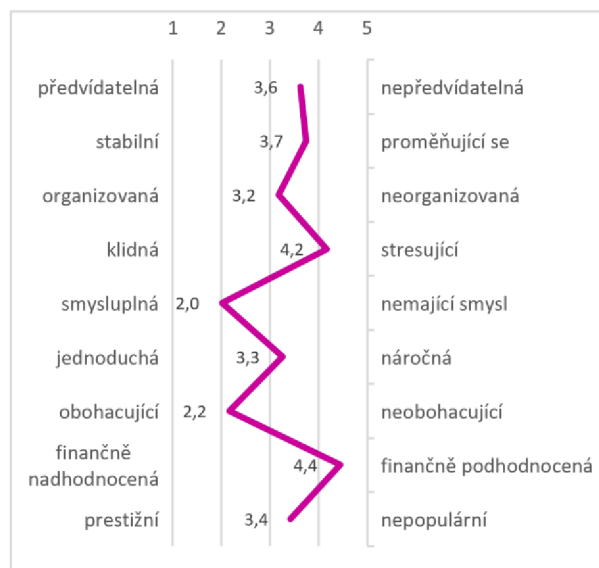
Graf 2: Délka praxe respondentů v sociální oblasti a v AD



Většina respondentů se pak shoduje na tom, že práce v azylovém domě je na jedné straně smysluplnou a obohacující prací. Na straně druhé je ale finančně podhodnocená a stresující. Viz graf č. 3, který je zobrazen níže.

Respondenti se na pěti bodové škále přikláněli vždy k jednomu z bodů, následně byl spočítán aritmetický průměr ze všech odpovědí za každou kategorii a tato hodnota byla zanesena do grafu.

Graf 3: Charakteristika práce v AD dle zaměstnanců



8.1 Zpracování dat ve vztahu k výzkumným otázkám

Dle zaměření jednotlivých výzkumných otázek je tato podkapitola rozčleněna na oblasti, které odpovídají tomu, na co se daná otázka ptá. Jedná se konkrétně o kategorie:

- ✓ vzdělávací potřeby,
- ✓ faktory ovlivňující zvládnání psychosociální zátěže a
- ✓ faktory ovlivňující účast na vzdělávacích akcích zaměřených na zvládnání psychosociální zátěže.

8.1.1 Vzdělávací potřeby

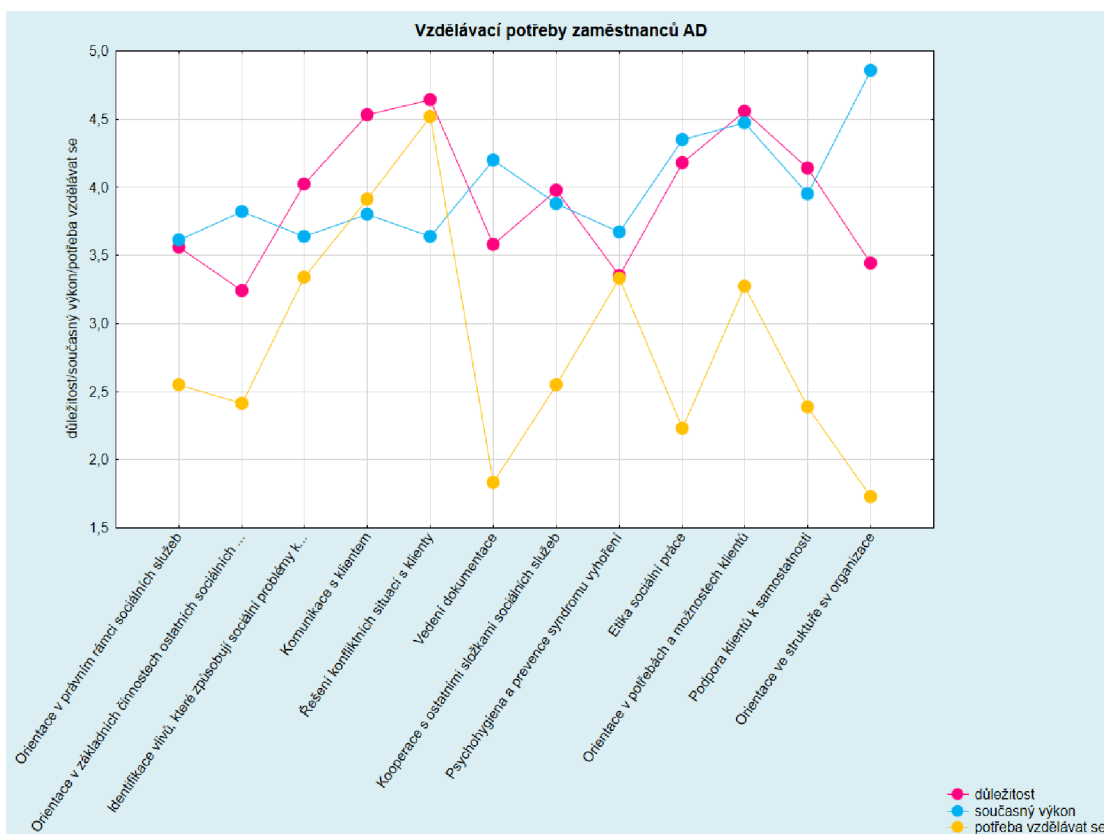
VO1: Jaké jsou vzdělávací potřeby zaměstnanců azylových domů v oblasti zvládnání psychosociální zátěže na pracovišti?

Vzdělávací potřeby byly identifikovány prostřednictvím rozdílu získaného skóre mezi tím, jak je daná kompetence pro zaměstnance důležitá,

jak se v ní hodnotí a jak velkou pociťují potřebu se v ní dále vzdělávat. Přičemž skóre u jednotlivých kategorií je určeno na základě aritmetického průměru spočítaného z odpovědí respondentů. K přesnějšímu dokreslení pak byly využity i poznatky z otázek, které se zabývali konkrétními činnostmi, které pracovníci vykonávají a situacemi, se kterými se setkávají

Vyhodnocení proběhlo nejprve pro všechny respondenty, následně byly porovnány i kategorie dle délky praxe a kategorie dle pracovních pozic. Při porovnání odpovědí pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků nebyly pozorovány výrazné odlišnosti. U porovnání v rámci délky praxe už se výsledky lehce odlišovaly, ale žádný z rozdílů nebyl signifikantní.

Graf 4: Vzdělávací potřeby zaměstnanců AD dle kompetencí

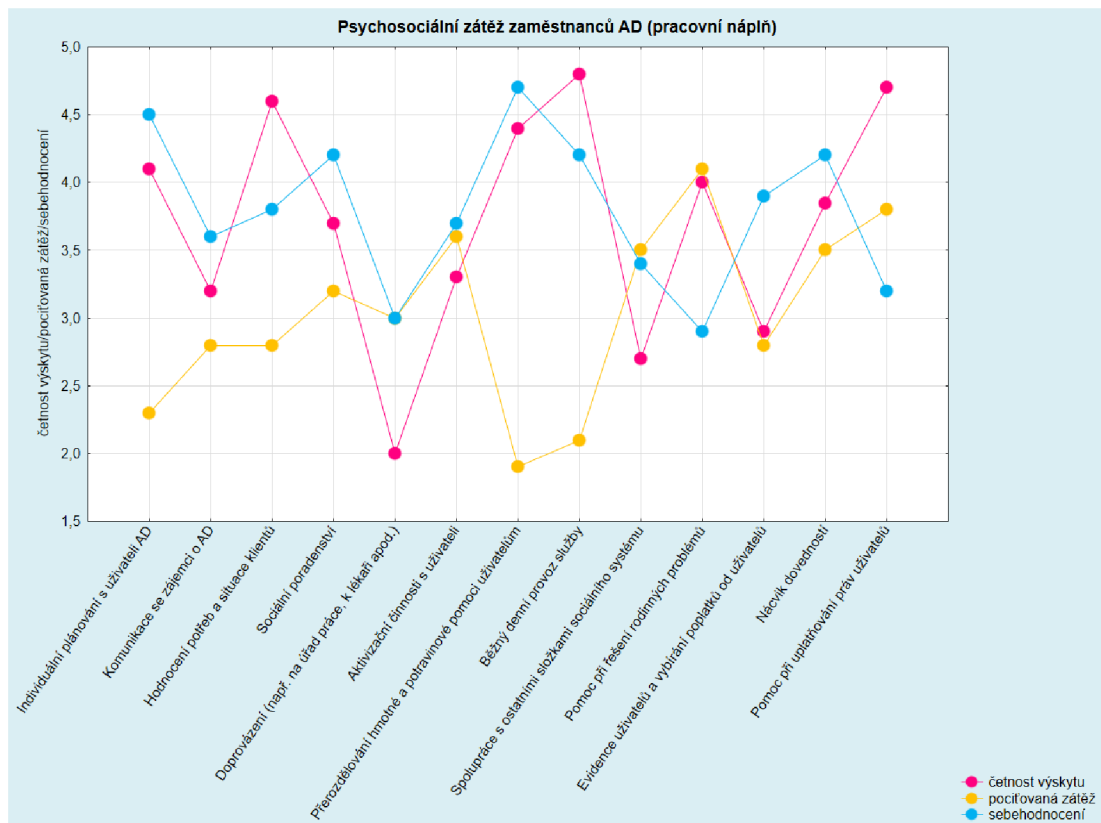


Z analýzy všech odpovědí vyplývá, že respondenti mají nejvíce potřebu se vzdělávat v oblasti řešení konfliktních situací. Těmi konkrétně může být, jak je možné vidět v grafu č. 5 a č. 6, například situace, kdy uživatel

azylového domu agresivně odmítá pomoc či je potřeba řešit rodinné problém uživatele, které v sobě mohou zahrnovat právě konflikt s jinými členy rodiny a podobně. Respondenti u konfliktních situací nepoukazují pouze na pocíťovanou vzdělávací potřebu, ale zároveň dosáhli i průměrného skóre při sebehodnocení a současně zdůrazňovali potřebnost této kompetence. Druhou nejvíce žádanou vzdělávací potřebou je pak komunikace s klienty, kterou taktéž respondenti hodnotili jako velmi potřebnou a taktéž se v jejím zvládnání hodnotí průměrně.

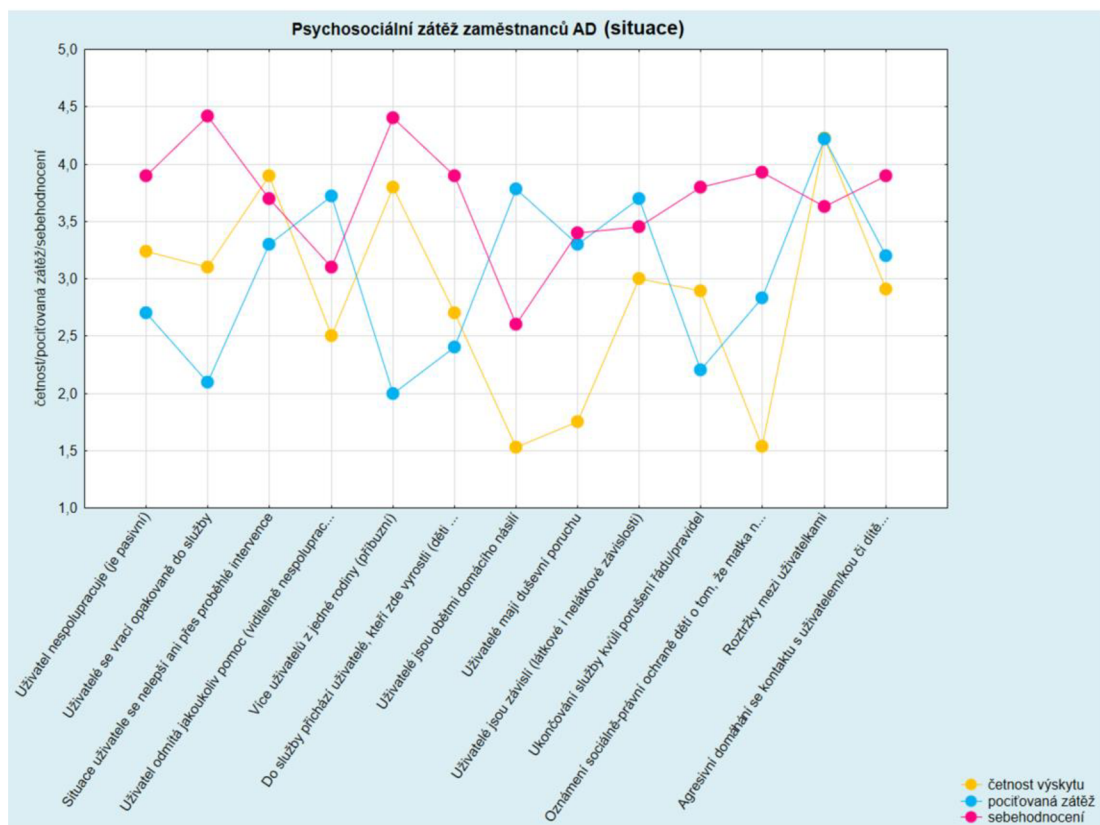
Další vzdělávací potřebou se ukázala oblast vlastní psychohygieny dotazovaných a prevence syndromu vyhoření. Toto zjištění se shoduje i s výzkumy, které jsou prezentovány v teoretické části. V neposlední řadě byla vyzdvihována i potřeba vzdělávat se v oblasti identifikace vlivů, které způsobují sociální problémy uživatele.

Graf 5: Psychosociální zátěž zaměstnanců AD dle pracovních činností, které vykonávají



V grafu č. 5 je pak možné vidět konkrétní pracovní náplň zaměstnanců a to, jakou z těchto činností pociťující psychosociální zátěž. Jako nejvíce zátěžovou činnost respondenti hodnotí pomoc při řešení rodinných problémů, což současně uvádí i jako jednu z nejčastějších činností. Zajímavým faktem pak je, že ačkoliv se pracovníci s tímto druhem práce setkávají skoro denně, tak při sebehodnocení se, na rozdíl od ostatních činností, hodnotili ve zvládnání spíše průměrně. Mezi další činnosti, u kterých pociťují zaměstnanci psychosociální zátěž ve vyšší míře, patří pomoc uživatelům při uplatňování práv, nácvik dovedností, spolupráce s ostatními složkami sociálního systému a aktivizační činnost s uživateli.

Graf 6: Psychosociální zátěž zaměstnanců AD dle situací, se kterými se setkávají



Stejně jako pracovní náplň, byly zhodnoceny z hlediska pociťované psychosociální zátěže i konkrétní situace, se kterými se zaměstnanci setkávají. Nejčastěji byly respondenty uváděny, jako zatěžující, roztržky mezi uživateli, což také hodnotili jako velmi častou situaci, se kterou se musí při výkonu své

práce potýkat. Jako další pak respondenti uváděli například situace, kdy mají uživatelé nějakou duševní poruchu či případy, kdy jsou uživatelé obětní domácího násilí nebo nespolupracují a reagují na pracovníky agresivně. Na rozdíl ale od běžných konfliktů mezi uživateli se s těmito situacemi neseškávají tak často.

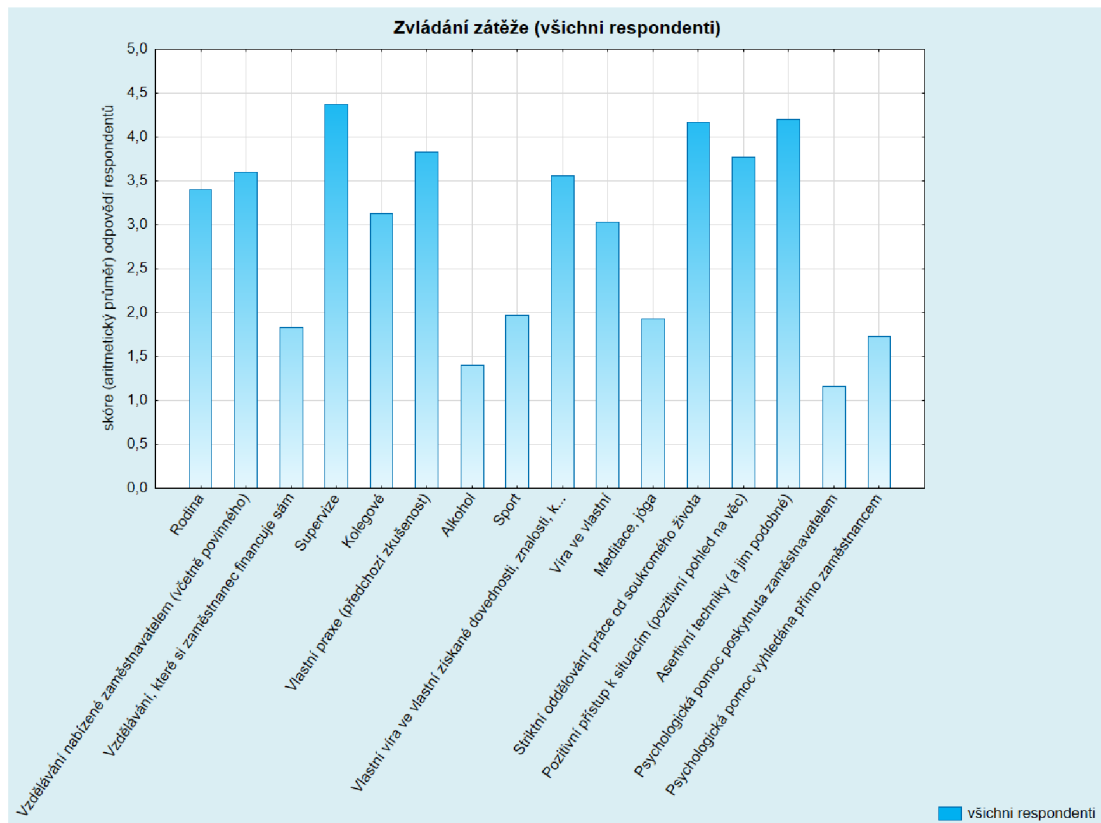
8.1.2 Psychosociální zátěž

VO2: Jak se zaměstnanci azylových domů vyrovnávají s psychosociální zátěží?

Mezi strategie a přístupy, kterými se respondenti vyrovnávají s psychosociální zátěží, nepatří pouze vzdělávání, což bylo naznačeno jak v teoretické části, tak to vyplynulo i z předvýzkumu. V dotazníku byly na tuto výzkumnou otázku zaměřeny především otázky č. 14 a 15, které zjišťovaly, do jaké míry pracovníci využívají konkrétní možnosti zvládnutí zátěže. A to prostřednictvím pětibodové škály, kde zaměstnanci posuzovali faktory ovlivňující zvládnutí zátěžových situací a strategie zvládnutí těchto situací. Odpovědi na tyto otázky byly analyzovány nejen pro všechny respondenty společně, ale i zvlášť dle délky praxe či pracovní pozice. Ani v jednom případě ale jejich vzájemné porovnání nenaznačovalo signifikantní rozdíly.

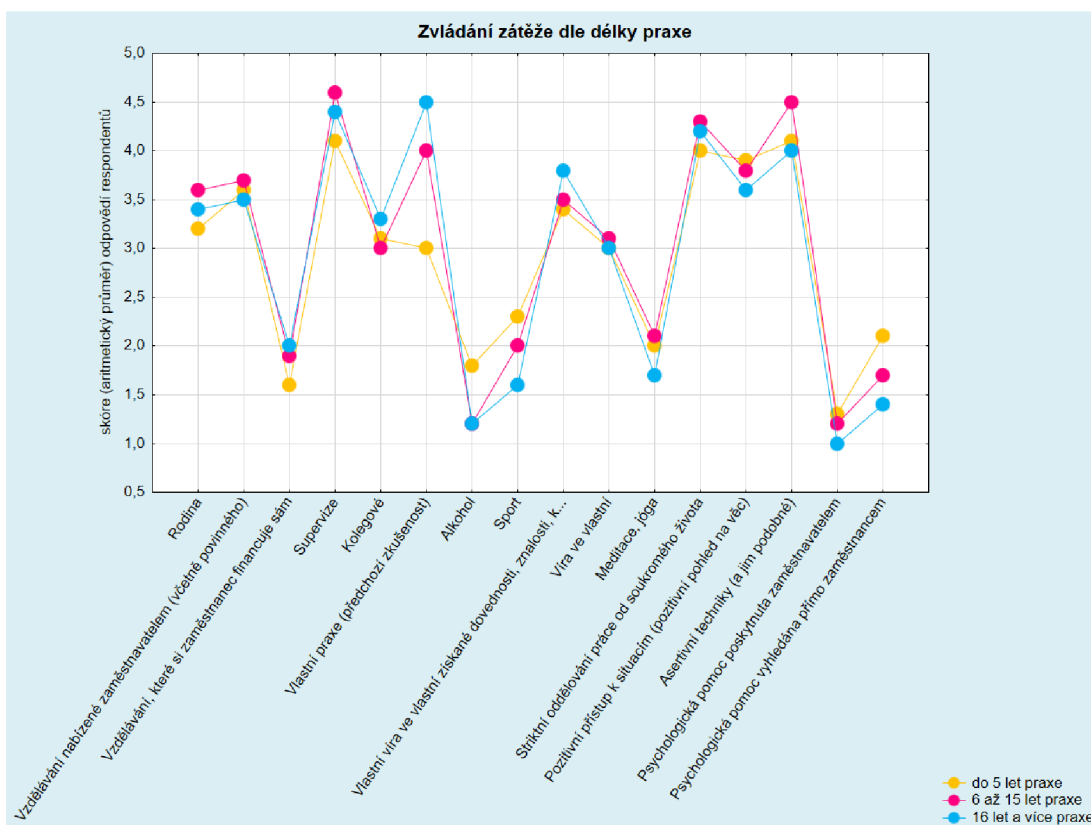
V grafu č. 7 je možné pozorovat, že respondenti nejčastěji zvládají zátěž díky supervizím, asertivním technikám a striktnímu oddělování práce od soukromého života. Taktéž jim ve velké míře pomáhá jejich vlastní praxe a zkušenosti, které za dobu, kterou se pohybují v sociální oblasti, získali.

Graf 7: Zvládání psychosociální zátěže (všichni respondenti)



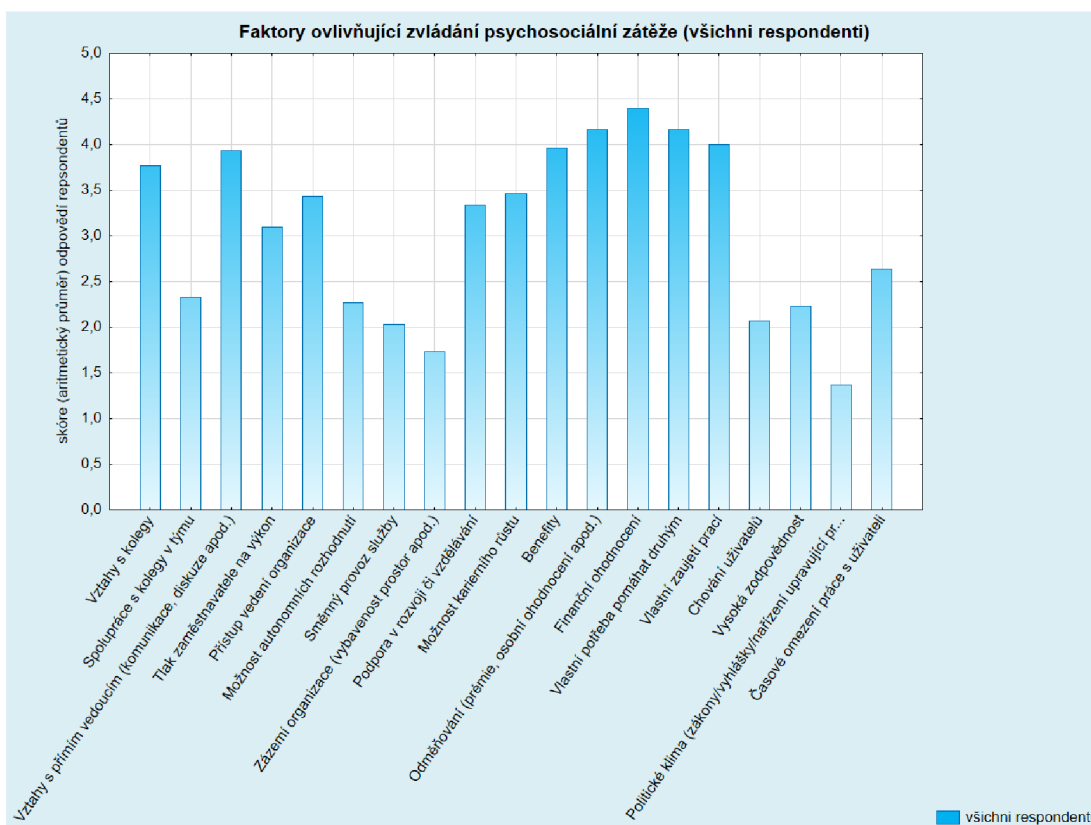
Na důležitost vlastní zkušenosti zaměstnanců poukazuje i podrobnější porovnání výsledků dle délky praxe v grafu č. 8. Respondenti u tohoto bodu, kteří mají délku praxe do pěti let, dosahovali mnohem menšího skóre, než respondenti s praxí nad 16 let. Drobné nuance je možné si všimnout i u bodu rodina, sport či využívání odborné pomoci. Přičemž u bodu rodina dosahuje nejvyššího skóre kategorie středně zkušených respondentů (praxe 6 až 15 let), sport a popřípadě odbornou psychologickou pomoc naopak využívají více pracovníci s praxí do pěti let. Oba zmíněné body, ale celkově respondenti hodnotili jako ty méně využívané.

Graf 8: Zvládání psychosociální zátěže zaměstnanci AD dle délky praxe



Taktéž bylo poukázáno na to, že na zvládání psychosociální zátěže mají u pracovníků vliv i interpersonální vztahy. V tomto ohledu se výsledky z dotazníkového šetření shodují i s výsledky z předvýzkumu a taktéž se shodují s odbornou literaturou, která například interpersonální vztahy uvádí taktéž jako jeden z faktorů, který ovlivňuje zaměstnance a jeho psychickou pohodu. Jako faktory, které ale nejvýznamněji ovlivňují zvládání psychosociální zátěže, pak respondenti uváděli ty z oblasti finanční motivace zaměstnanců. Jak je možné vidět v grafu č. 9, největší důraz pracovníci kladou na finanční ohodnocení jejich práce a dále na benefity či další finanční odměny. V pozadí však ale nezůstává ani vlastní motivace v podobě potřeby pomáhat ostatním.

Graf 9: Faktory ovlivňující zvládání psychosociální zátěže (všichni respondenti)



VO3: Jak ovlivňuje délka praxe zaměstnance v sociální oblasti způsob zvládání psychosociální zátěže na pracovišti?

Jak bylo naznačeno již ve výzkumné otázce č. 2, porovnání průměrného skóre z jednotlivých bodů z dotazníkové otázky, která zjišťovala, jakými metodami se respondenti vyrovnávají se zátěží, nenaznačuje, že by se dle délky praxe výsledky nějak zásadně odlišovaly. Drobné odlišnosti jsou pozorovatelné spíše u samotných postojů vůči některým situacím, se kterými se pracovníci setkávají, nebo u některých pracovních činností. Žádný z rozdílů není ale natolik velký, aby byl významným ukazatelem.

Drobné rozdíly je pak možné pozorovat například u kategorie do pěti let praxe, kdy se ukazuje, že *hodnocení potřeb a situace klientů* je pro ně náročnější než pro respondenty s delší dobou praxe. Naopak položku *nácvik dovedností*, hodnotili respondenti s praxí 16 a více let, méně zátěžově než respondenti s kratší délkou praxe. V tabulce č. 5, viz níže, jsou pak barevně

vyznačeny vždy kategorie respondentů, které u dané položky dosahovaly nejvyššího skóre.

Tabulka 5: Psychosociální zátěž zaměstnanců AD dle délky praxe (pracovní náplň)

pracovní náplň	délka praxe			celý soubor
	do 5 let	6 až 15 let	16 let a více	
Individuální plánování s uživateli AD	2,3	2,4	2,1	2,3
Komunikace se zájemci o AD	2,9	2,7	2,6	2,7
Hodnocení potřeb a situace klientů	3,1	2,6	2,3	2,7
Sociální poradenství	3,2	3,6	2,9	3,2
Doprovázení (např. na úřad práce, k lékaři apod.)	2,8	2,9	3,3	3
Aktivizační činnosti s uživateli	3,5	3,5	3,7	3,6
Přerozdělování hmotné a potravinové pomoci uživatelům	1,6	2	1,9	1,8
Běžný denní provoz služby	2,3	2,1	2,2	2,2
Spolupráce s ostatními složkami sociálního systému	3,7	3,5	3,5	3,5
Pomoc při řešení rodinných problémů	4,1	4,3	3,9	4,1
Evidence uživatelů a vybírání poplatků od uživatelů	2,6	2,7	3	2,8
Nácvik dovedností	3,6	3,6	3,3	3,5
Pomoc při uplatňování práv uživatelů	3,6	3,7	3,9	3,8
	39,2	39,7	38,6	39,2

Stejně, jako v míře psychosociální zátěže u pracovních činností respondentů, i u situací, se kterými se tyto respondenti setkávají, je možné pozorovat nuance. Ty jsou vyznačeny, u jednotlivých položek, v tabulce č. 6, viz níže. Jedná se například o situaci, kdy jsou do služby přijímáni uživatelé, kteří ji již někdy využívali. Tato situace méně zatěžuje respondenty s kratší dobou praxe, což ale může být způsobeno i tím, že vzhledem ke krátké délce praxe si pracovníci tyto klienty nepamatují, na rozdíl například od zkušenějších kolegů. Naproti tomu se ale respondenti s kratší délkou praxe hůře vyrovnávají s tím, když uživatel odmítá jakoukoliv pomoc.

Tabulka 6: Psychosociální zátěž zaměstnanců AD dle délky praxe (situace)

pracovní náplň	délka praxe			celý soubor
	do 5 let	6 až 15 let	16 let a více	
Uživatel nespolupracuje (je pasivní)	2,8	2,6	2,6	2,7
Uživatelé se vrací opakovaně do služby	1,3	2,5	2,5	2,1
Situace uživatele se nelepší ani přes proběhlé intervence	3,1	3,5	3,4	3,3
Uživatel odmítá jakoukoliv pomoc (viditelně nespolupracuje, jde až do agrese)	3,8	3,3	3,3	3,4
Více uživatelů z jedné rodiny (příbuzní)	2,2	2,1	1,7	2
Do služby přichází uživatelé, kteří zde vyrostli (děti předchozích uživatelů s vlastními dětmi)	2	2,6	2,7	2,4
Uživatelé jsou obětmi domácího násilí	2,5	3,2	2,3	2,7
Uživatelé mají duševní poruchu	3,4	3,5	3,1	3,3
Uživatelé jsou závislí (látkové i nelátkové závislosti)	3,8	3,7	3,7	3,7
Ukončování služby kvůli porušení řádu/pravidel	2	2,2	2,3	2,2
Oznámení sociálně-právní ochraně dětí o tom, že matka nezvládá péči (odebrání dětí)	2,3	2,9	2,5	2,5
Roztržky mezi uživatelkami	3,9	3,8	3,8	3,8
Agresivní domáhání se kontaktu s ženou či dítětem, kteří jsou ve službě AD (třetí osobou)	3,3	3,2	3,2	3,2
	36,4	38,9	37,2	37,3

Jak bylo výše zmíněno, míra psychosociální zátěže respondentů je napříč kategoriemi velice podobná. Je ale možné pozorovat náznak toho, že například různé nepříjemné situace méně zatěžují zaměstnance s kratší délkou praxe, ti po součtu průměrů za jednotlivé kategorie dosáhli skóre 36,4. Naopak nejhůře takové situace snášejí respondenti, kteří se řadí do kategorie šest až 15 let praxe, ti dosáhli po součtu průměrů skóre 38,9.

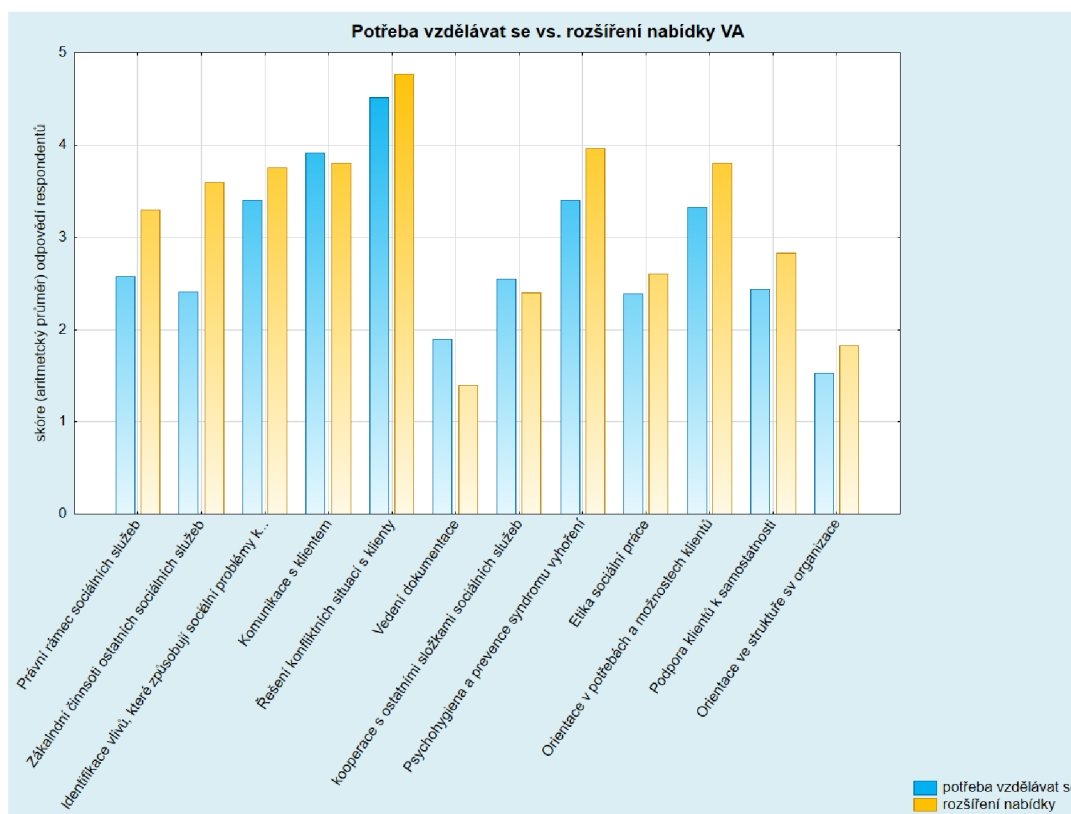
U pracovní náplně je tomu však naopak, kdy tyto činnosti méně zatěžují právě kategorii respondentů s délkou praxe více jak 16 let. Ovšem nejvíce zatěžují opět kategorii s délkou praxe šest až 15 let.

8.1.3 Vzdělávání zaměřené na zvládnání psychosociální zátěže

VO4: Odpovídá nabídka vzdělávacích akcí, v oblasti zvládnání psychosociální zátěže, potřebám zaměstnanců?

V první výzkumné otázce bylo poukázáno na vzdělávací potřeby, které respondenti uvedli jako důležité s ohledem na zvládnání psychosociální zátěže. Míra vzdělávací potřeby, kterou u jednotlivých oblastí pracovníci uváděli, je v grafu č. 10 porovnávána s mírou potřeby rozšíření nabídky vzdělávacích akcí. Respondenti byli dotazováni, v jakých oblastech by se dle jejich názoru měla rozšířit nabídka vzdělávání.

Graf 10: Potřeba zaměstnanců AD vzdělávat se vs. požadavky na rozšíření nabídky VA

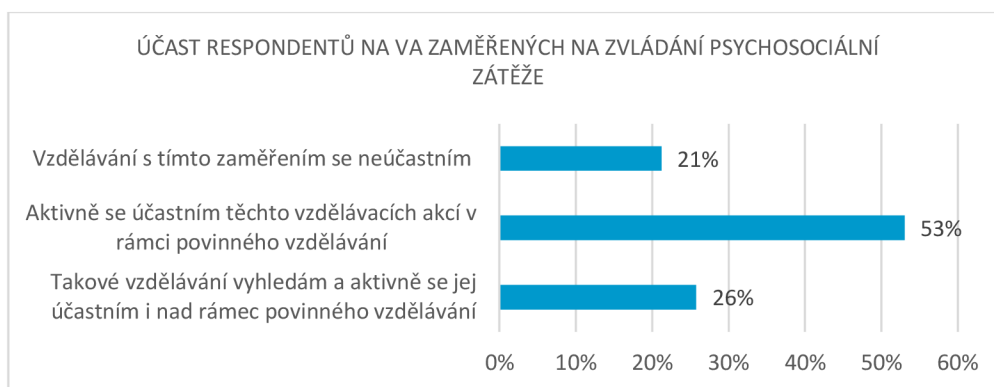


Nejvíce pracovníci uváděli, ve shodě se vzdělávací potřebou, oblast řešení konfliktních situací s klienty, komunikaci s klienty nebo kurzy zaměřené na orientaci v potřebách a možnostech klientů. Opomenuta nebyla ani oblast psychohygieny a prevence syndromu vyhoření. Naproti tomu v oblasti vedení dokumentace, kooperace s ostatními složkami sociálního systému či orientaci

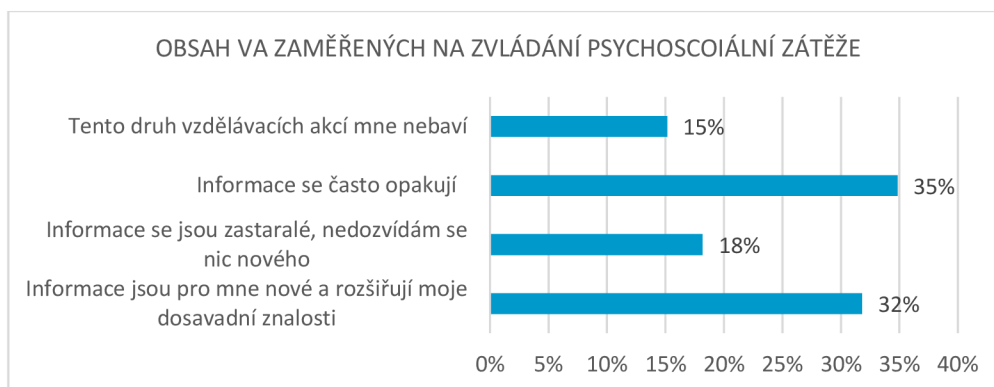
ve struktuře své organizace nedosahovalo hodnocení respondenty ani průměrné hodnoty.

V dotazníku pak pod otázkou č. 18 a 19 respondenti vyjadřovali svůj názor a postoj vůči dalšímu vzdělávání zaměřenému na zvládnání psychosociální zátěže. Z jejich odpovědí vyplynulo, že tohoto typu vzdělávání, tedy vzdělávacích akcí přímo zaměřených na psychohygienu a prevenci syndromu vyhoření, se účastní téměř 79 % dotazovaných. Avšak 35 % respondentů uvádí, že informace, které jim jsou na těchto kurzech poskytovány se velmi často opakují. Viz grafy č. 11 a č. 12.

Graf 11: Názor na účast zaměstnanců AD na VA zaměřených na zvládnání psychosociální zátěže



Graf 12: Názor zaměstnanců AD na obsah VA zaměřených na zvládnání psychosociální zátěže



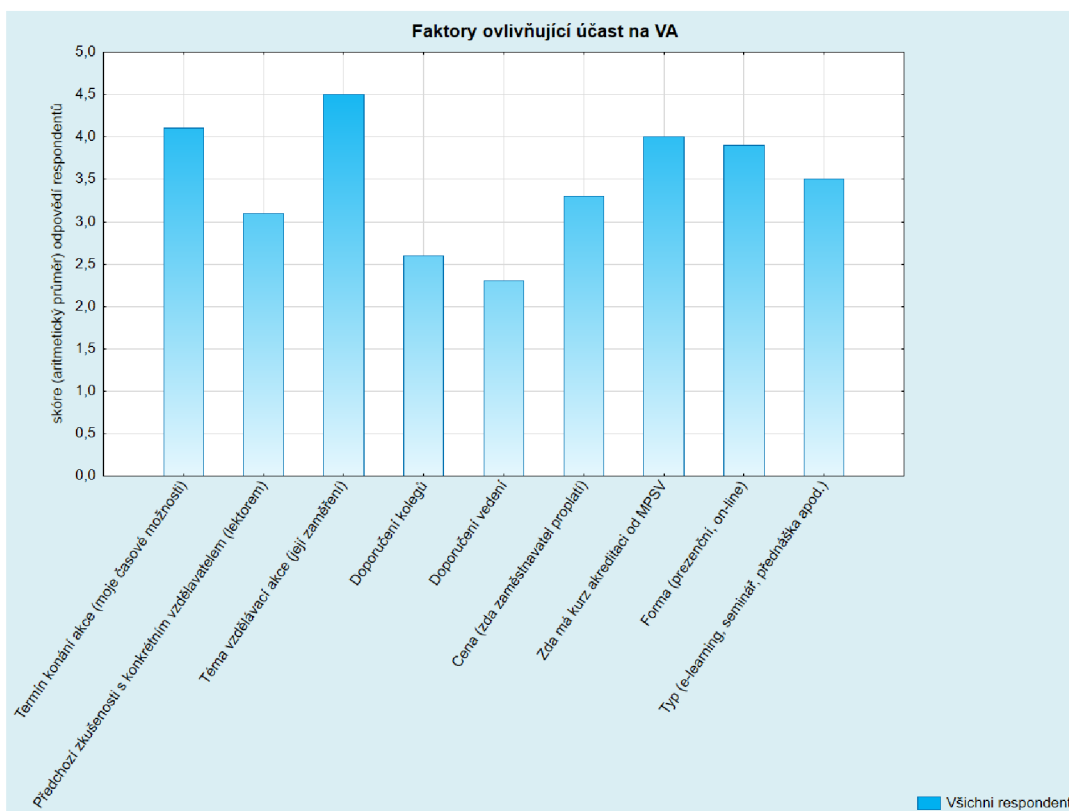
VO5: Jaké faktory ovlivňují zaměstnance azylových domů v účasti na vzdělávacích akcích zaměřených na zvládnání psychosociální zátěže?

V teoretické části bylo poukázáno, že existuje mnoho faktorů, které mohou zaměstnance ovlivňovat v účasti na dalším vzdělávání. Již

předvýzkum naznačil, že významnými faktory může být například akreditace vzdělávací akce od MPSV, termín konání či konkrétní zaměření vzdělávání. Tyto a další možnosti byly respondentům předloženy v dotazníku prostřednictvím otázky č. 17. Po spočítání skóre míry důležitosti jednotlivých položek, vyplynulo, jak ukazuje graf č. 13, že zaměstnanci azylových domů se řídí při výběru především tématem vzdělávací akce či termínem konání.

Podstatnou roli ale hraje i cena za vzdělávání, forma vzdělávací akce či akreditace od MPSV. Vzhledem k tomu, že respondenti spadají do skupiny zaměstnanců s povinným vzděláváním, je právě například akreditace taktéž jedním z důležitých faktorů, který rozhodování respondentů ovlivňuje, jelikož do absolvovaného povinného vzdělávání se jim počítají pouze akreditované kurzy.

Graf 13: Faktory ovlivňující účast zaměstnanců AD na VA



8.1.4 Shrnutí výzkumu

Z provedeného výzkumu vyplývá, že hlavními vzdělávacími potřebami, zaměstnanců azylových domů pro ženy a matky s dětmi či pro opuštěné rodiče, jsou řešení konfliktních situací s klienty, komunikace s klienty a dále vlastní psychohygienu zaměstnanců azylových domů a prevence syndromu vyhoření. Právě konfliktní situace jsou pak hodnoceny napříč všemi kategoriemi zaměstnanců, od těch méně zkušených s praxí do pěti let až po ty nejvíce zkušené s praxí nad 16 let, jako jedny z nejvíce zátěžových. Stejně tak byly vzdělávací akce, zaměřené na zvládání konfliktních situací, hodnoceny jako jedny z nejčastějších oblastí, ve kterých by se nabídka vzdělávání dle respondentů měla rozšířit.

Jako nejčastější strategie, kterými se zaměstnanci azylových domů vyrovnávají s psychosociální zátěží, respondenti uváděli supervize, striktní oddělování soukromého života od pracovního a využívání asertivních technik v přístupu s klientem. Viz graf č. 7. Faktory, které pak pracovníky v azylových domech pro ženy a matky s dětmi a pro opuštěné rodiče nejvíce ovlivňují, je možné rozčlenit do tří hlavních skupin, tak jak vyplývá z grafu č. 9. Jedná se o oblast finanční motivace, vlastní osobní motivace a o interpersonální vztahy. Mezi hlavními faktory, které ovlivňují zvládání psychosociální zátěže na pracovišti zaměstnanci nejčastěji, překvapivě, řadili právě finanční ohodnocení (plat/mzda, benefity, jiné finanční odměny). V oblasti osobní motivace pak jako velmi časté důvody respondenti uváděli potřebu pomáhat druhým a vlastní zaujetí výkonem této práce. Vysoko na škále byly hodnoceny i interpersonální vztahy v podobě vztahu s vedoucím zaměstnancem a vztahu s kolegy.

Taktéž z výzkumu vyplývá, že ačkoliv se větší část pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků účastní vzdělávacích akcí zaměřených přímo na zvládání psychosociální zátěže, popřípadě na prevenci

syndromu vyhoření, je na místě aktualizovat obsah těchto kurzů. Například z grafu č. 12 vyplývá, že 53 % respondentů, kteří se někdy zúčastnili vzdělávací akce s tímto zaměřením, zastává názor, že informace se opakují a nepřinášejí nic nového nebo jsou přímo zastaralé.

9 Diskuse

Již v teoretické části práce bylo poukázáno různými autory na faktory, které ovlivňují psychosociální zátěž zaměstnanců. Taktéž bylo v teoretické části odkazováno na několik výzkumů, které proběhly jak v České republice, tak v zahraničí, ze kterých vyplývá důležitost tématu prevence stresu a psychosociální zátěže na pracovišti u zaměstnanců v sociální oblasti. Psychosociální zátěž bývá spojována s mnoha vlivy, které ji, ať už přímo či nepřímo, způsobují. Stejně tak neexistuje jedno konkrétní řešení, jak jí předcházet, popřípadě ji zmírňovat.

Již z předvýzkumu vyplývá, že zvládání psychosociální zátěže je u zaměstnanců velmi individuální. Co za strategii může fungovat jednomu, to pro druhého může být zcela nerelevantní. Stejně tak tomu je u zvládání psychosociální zátěže prostřednictvím vzdělávání na pracovišti. Ačkoliv výzkum MPSV (2019) poukázal na to, že vzdělávacích akcí zaměřených na psychohygienu či prevenci stresu a syndromu vyhoření se zúčastnila téměř polovina dotazovaných, dotazníkové šetření, provedeno pro účely této diplomové práce, poukazuje na to, že dobrou prevencí této zátěže nemusí být nutně jen vzdělávací akce zaměřené na tuto konkrétní oblast. Z provedeného výzkumu je možné usoudit, že spíše než rozšiřování nabídky vzdělávacích akcí zaměřených konkrétně na oblast psychohygieny, by bylo účinnější posilovat jednotlivé kompetence a dovednosti pracovníků v azylových domech a tím tak zvyšovat jejich odolnost vůči zátěžovým situacím.

Respondenti ale také uvedli, že by přivítali rozšíření nabídky vzdělávacích akcí v oblasti řešení konfliktních situací. Avšak dle údajů zveřejněných na stránkách MPSV AKRIS ke dni 1. dubna 2024 je možné dohledat, že vzdělávacích akcí, v těchto oblastech, není málo. Počet nabízených kurzů zaměřených na řešení nějakého druhu konfliktu je 101, přičemž se převážně

jedná o jednodenní kurzy. Je ale otázkou, zda jejich obsah naplňuje očekávání a potřeby sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách? V tomto ohledu by tato práce mohla sloužit jako podklad pro další výzkum, který by byl zaměřen právě například na evaluaci těchto nabízených vzdělávacích akcí.

Celkově se zjištění z dotazníkového šetření velmi shodovala i se zjištěními z předvýzkumu a taktéž se potvrdily poznatky z teoretické části. Respondenti uváděli, že vzdělávání je taktéž důležitou součástí jejich profesního života s ohledem na zmírnění psychosociální zátěže. Nicméně vyzdvihovali i například roli vlastních přístupů zvládnání zátěže či supervize, které jim účinně pomáhají. Konkrétně supervizi se však tato práce nezabývala, ale práce poskytla podklad pro možnost budoucího výzkumu zaměřeného právě tímto směrem. Popřípadě by bylo jistě zajímavé výzkum provést na větším vzorku respondentů, aby bylo možné závěry lépe zobecnit.

Bylo také poukázáno na to, že práce v azylovém domě zahrnuje mnoho činností a je poměrně nevyzpytatelná. Zároveň se se ale jeví jako velmi komplexní, co se týče veškerých znalostí a dovedností jedince, který tuto práci vykonává. Mezi faktory, které ovlivňující pracovníky, v oblasti psychosociální zátěže, je možné řadit finanční ohodnocení, interpersonální vztahy, motivaci vnitřní i vnější či samotné uživatele nebo legislativní úpravu výkonu této práce, na což i v teoretické části například poukazují Kreitz et al. (2020). Vzdělávání, byť zaměřené na zvládnání psychosociální zátěže, jak již bylo uvedeno výše, není v tomto případě možné nastavit jen jako konkrétní jednotný kurz, je potřeba přistupovat k tomuto vzdělávání jako k celku, který je nutné posilovat v každé jeho části.

Výzkum realizovaný prostřednictvím dotazníku vlastní konstrukce má svá úskalí i výhody. Mezi výhodu a současně i nevýhodu patří nastavení dotazníku. Dotazník vlastní konstrukce sice může lépe odpovídat cílové skupině a lépe následovat cíl a téma práce, ovšem není tak jednoduché později

porovnat jeho výsledky s ostatními, na což poukazují například Hricová et al. (2023). Důležité je také poukázat na to, že u dotazníků hrozí riziko malé návratnosti odpovědí, a tím i nemožnost dostatečně reprezentativního vzorku. Tohoto výzkumu se zúčastnilo 66 respondentů, což vzhledem k počtu zaměstnanců v jednotlivých zařízeních není tak malá návratnost, ovšem po vytvoření kategorií, například dle délky praxe či pracovní pozice, vznikaly tak malé skupiny, že se jevílo jako nevhodnější data vyhodnotit pouhým deskriptivním popisem. Výsledky práce pak mohou být využity i jednotlivými azylovými domy, pro které mohou zjištění sloužit jako sonda do vzdělávacích potřeb jejich zaměstnanců.

Jak bylo naznačeno výše, výsledky výzkumu této práce otevřely otázky ohledně dalších oblastí, kterými je možné se v budoucích výzkumech dále zabývat. Výsledky ale mají i své limity, přičemž některé byly uvedeny již v předchozích odstavcích. Mezi další limity patří do jisté míry i samotné odpovědi respondentů. Především v oblasti dotazníkových otázek zaměřených na sebehodnocení. Je totiž důležité počítat u odpovědí respondentů se sociální desirabilitou či Dunning-Krugerovým efektem. V prvním případě se jedná o možnost zkreslení výsledků tím, že respondenti se mohou cíleně nadhodnocovat (Pánková et al., 2022). V druhém případě se jedná o nezáměrné přeceňování svých znalostí a schopností v důsledku čehož se pak respondenti taktéž mohou nadhodnocovat (Brečka, 2019).

Závěr

Hlavním cílem této práce bylo identifikovat vzdělávací potřeby zaměstnanců azylových domů v oblasti zvládnání psychosociální zátěže na pracovišti. Cílovou skupinu pro tuto práci, tvořili zaměstnanci azylových domů pro opuštěné rodiče s dětmi a pro ženy a matky s dětmi.

V teoretické části se práce zabývá především uvedením do problematiky azylových domů, psychosociální zátěže a vzdělávání zaměstnanců. Do práce bylo využito i několik zahraničních zdrojů a taktéž byly reflektovány i výzkumy, které měly stejné či podobné zaměření jako tato diplomová práce. Dle odborné literatury byly vymezeny například faktory ovlivňující psychosociální zátěž na pracovišti zaměstnanců v sociální oblasti či faktory ovlivňující účast zaměstnanců na dalším vzdělávání. S poznatky z teoretické části pak ve velké míře korespondovala i zjištění získaná z vlastního výzkumu.

Empirická část práce byla postavena na dotazníkovém šetření. Celkem se zúčastnilo 66 respondentů. Na základě analýzy dat bylo zjištěno, že hlavní vzdělávací potřeby pocítují respondenti v oblasti řešení konfliktních situací či komunikace s uživateli. Na třetím místě pak byly zmiňovány i oblasti psychohygieny a prevence syndromu vyhoření, což se shoduje s výzkumem od MPSV (2019), kde se vzdělávací akce, právě s tímto zaměřením, umístily na třetím místě, jako jedny z nejnavštěvovanějších. Mezi další zjištění pak patří například způsoby zvládnání zátěže na pracovišti. Zde respondenti uváděli, jako tři nejvyužívanější supervize, striktní oddělování soukromého života od práce a využívání asertivních technik. 35 % respondentů pak ale poukazuje na to, že ačkoliv vzdělávání zaměřeno tímto směrem navštěvují téměř dvě třetiny respondentů, jsou informace poskytované na těchto akcích velmi často opakující se.

Seznam literatury a použitých zdrojů

1. Armstrong, M. (1999). *Personální management*. Praha: Grada Publishing.
2. Armstrong, M. & Taylor, S. (2015). *Řízení lidských zdrojů: Moderní pojetí a postupy*. Praha: Grada Publishing.
3. Bakracheva, M. (2016). *Coping Strategies in Adulthood*. Pernik: European Polytechnic University of Pernik. Citováno 2. ledna 2024. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/308717152_Coping_Strategies_in_Adulthood
4. Bartoňková, H. (2010). *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing.
5. Beneš, M. (2009). *Celoživotní učení a vzdělávání*. In Veteška, J. a kol. *Nové paradigma v kurikulu vzdělávání dospělých*. Praha: Portál.
6. Benešová, V. & Šmidmajerová, E. (2018). Supervize jako nástroj prevence syndromu vyhoření. *Sociální práce*, 18 (2), 63-71.
7. Budayová, Z., Ludvigh Cintulová, L., & Mrosková, L. (2023). Analysis of risk of burn out at workers in the field FF Social Services and health care. *Journal of Education Culture and Society*, 14(1), 365–380. Citováno 5. ledna 2023. Dostupné z: <https://doi.org/10.15503/jecs2023.1.365.380>
8. Buchbinder, E., & Karayanni, N. G. (2018). The aftermath of shelter: Abused arab women in Israel. *Journal of Social Service Research*, 45(2), 193–206. Citováno 5. ledna 2024. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/01488376.2018.1479679>
9. Budinová, A. (2012). *Rizika chudoby žen postižených domácím násilím a jejich dětí*. Praha: ProFem.
10. Bulger, C., Duane, A., Schultz, P. Schultz, S. E. (2020). *Psychology and work today*. New York: Routledge.
11. Brečka, T. A. (2019). Dunning-Krugerův efekt a podpora eutanázie. *Praktický lékař*, 99(5), 215-216.

12. Burd, C., McLean, I., MacGregor, J. C., Mantler, T., Veenendaal, J., & Wathen, C. N. (2023). "Our services are not the same": The impact of the COVID-19 pandemic on care interactions in women's shelters. *BMC Women's Health*, 23(1). Citováno 4. ledna 2024. Dostupné z: <https://doi.org/10.1186/s12905-023-02541-7>
13. Carbová, T. & Kajanová, A. (2020). Možnosti a bariéry v sociální práci s osobami bez přístřeší. *Sociální práce*, 20(2), 117-125.
14. Česko. (1998). *Zákon č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů*. Citováno 2. ledna 2024. Dostupné z: <https://www.msmt.cz/vyzkum-a-vyvoj-2/zakon-c-111-1998-sb-o-vysokych-skolach>
15. Česko. (2004). *Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání*. Citováno 2. ledna 2024. Dostupné z: <https://www.msmt.cz/dokumenty-3/skolsky-zakon>
16. Česko. (2006). *Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách*. Citováno 23. prosince 2023. Dostupné z: https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006
17. Česko. (2006). *Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*. Citováno 23. prosince 2023. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/prehled-pravnich-predpisu-vydanych-v-ramci-vecne-pusobnosti-mpsv>
18. Český statistický úřad. (2023). *Česko v číslech*. Praha: ČSÚ. Citováno dne 2. března 2024. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/cesko-v-cislech-2023>
19. Dismna, M. (2002). *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum.

20. Dočekal, V. & Dvořáková, M. (2014). Evaluation Levels in Education. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 174, 3743-3749. <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1877042815011672>
21. Dvořáková, Z. a kol. (2012). *Řízení lidských zdrojů*. Praha: C. H. Beck.
22. Dvořáková, M. & Šerák, M. (2016). *Oblasti celoživotního vzdělávání a učení*. Praha: Univerzita Karlova.
23. Eaton, A. A., Stephens, D. P., Ruvalcaba, Y., & Banks, J. (2021). A culture of care: How lotus house women's shelter heals program participants through genuineness, space, high expectations, dignity, individualized attention, and community. *Journal of Community Psychology*, 50(4), 1793–1815. Citováno 25. prosince 2023. Dostupné z: <https://doi.org/10.1002/jcop.22579>
24. Gad, S., Nazarova, T., Rzanova, S., & Makar, S. (2022). Social Workers' job satisfaction in public institutions. *SA Journal of Human Resource Management*, 20. Citováno 5. ledna 2024. Dostupné z: <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v20i0.2127>
25. Gavora, P. (2000). *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido.
26. Giovagnoniová, R., Hron, D., Mlejnková, K., Nekolová, M., Sluková, A. & Šnajdrová, Z. (2019). *Analýza stávající situace v oblasti vzdělávání pracovníků v sociálních službách v ČR*. Praha: MPSV. Citováno 2. ledna 2024. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/vystupy-projektu1>
27. Glumbíková, K. & Gojová, A. (2016). Vnímání potřeb klientek azylových domů pro ženy a matky s dětmi. *Sociální práce*, 16(3), 21-38.
28. Glumbíková, K., Gřundělová, B., Kaniová, I., Krausová, A., Lukšová, K., Stanková, Z. & Špiláčková, M. (2017). Sociální práce a terapie v azylových domech. *Sociální práce*, 17(5), 36-51.

29. Hennessy, D. & Hicks, C. (2011). *Hennessy-Hicks training needs analysis questionnaire and manual*. Birmingham: University of Birmingham.
Citováno 14. února 2024. Dostupné z: <http://epapers.bham.ac.uk/3453/>
30. Hassard, J. & Cox, T. (2012). *Work-related stress: Nature and management*. European Agency for Safety and Health at Work. Citováno 28. prosince 2023. Dostupné z: <https://oshwiki.osha.europa.eu/en/themes/work-related-stress-nature-and-management>
31. Hasnedlová, L. 2017. „Co nejvíc trápí poskytovatele sociálních služeb?“ *Rezidenční péče*. 13 (3): 7.
32. Hartl, P. & Hartlová, H. (2000). *Psychologický slovník*. Praha: Portál.
33. Havrdová, Z. (1999). *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: OSMIUM.
34. Hladký, A. (1999). *Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže*. Praha: Karolinum.
35. Hladě, P. (2015). *Vzdělávání dospělých – přítomnost a vize. Lifelong Learning – celoživotní vzdělávání*, 5 (1): 111–121.
36. Hradecká, V. & Hradecký, I. (1996). *Bezdomovectví – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje.
37. Hricová, A., Ondrášek, S. & Urban, D. (2023). *Metodologie sociální práce*. Praha: Grada Publishing.
38. Janíková, M. (2019). *Vzdělávání v sociální práci ze sociologické perspektivy. Sociální práce*, 19(2): 43-52.
39. Ježková Petřů, G. (2021). *Preference metod a cílů dalšího vzdělávání z pohledu sociálních pracovníků. Lifelong Learning – celoživotní vzdělávání*, 11 (3): 225–241.
40. Jochmannová, L. & Kimplová, T. (2021). *Psychologie zdraví*. Praha: Grada Publishing.

41. Kaczor, M. (2018). Stres jako hrozba a současně výzva v profesi sociálního pracovníka. *Caritas et veritas*, 8(176-185). České Budějovice: Jihočeská univerzita.
42. Kidd, A. (2022). Therapists facing masks: A qualitative study of the nature of relationships between masks and relational depth. *Counselling and Psychotherapy Research*, 23(2), 446–460. Citováno dne 29. prosince 2023. Dostupné z: <https://doi.org/10.1002/capr.12517>
43. Kliment, P. & Dočekal, V. (2016). *Pohled na bezdomovectví v České republice*. Olomouc: Univerzita Palackého.
44. Kopřiva, K. (2006). *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál.
45. Kostera, K. (2023). Training needs of prison officers in Poland in the light of own research. *International Journal of Pedagogy, Innovation and New Technologies*, 10(1), 139–148. Citováno dne 1. ledna 2024. Dostupné z: <https://doi.org/10.5604/01.3001.0053.9406>
46. Kotková, M., & kol. (2014). *Domácí násilí v kontextu rodiny a práce*. Brno: Spondeo, o.p.s. Citováno dne 25. prosince 2023. Dostupné z: <https://sancedetem.cz/publikace/domaci-nasili-v-kontextu-rodiny-prace>
47. Koubek, J. (2015). *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. Praha: Management Press.
48. Kreitzer, L., Brintnell, S. E., & Austin, W. (2019). Institutional barriers to healthy workplace environments: From the voices of Social Workers Experiencing Compassion Fatigue. *The British Journal of Social Work*, 50(7), 1942–1960. Citováno 28. prosince 2023. Dostupné z: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcz147>
49. Křivohlavý, J. (2010). *Sestra a stres*. Praha: Grada Publishing.

50. Kunzová, Š., Hrubá, D., Římák, P. & Sochor, O. (2014). Chování a zdraví. III. Psychosociální faktory, životní styl a komplexní choroby. *Hygiena*, 59(2), 79–86.
51. Kurniashis, D., Wahyuningrat, W., Setyoko, P., I., Pedrason, R. & Yusuf, M. (2023). How Well Has Local Government Human Resource Management Been Discussed? Looking at the Global Partice. *Studia Regionalne i Lokalne*, 93(3), 20-36. Citováno 10. ledna 2024. Dostupné z: <https://doi.org/10.7366/1509499539302>
52. Langer, T. (2016). *Moderní lektor, průvodce úspěšného vzdělavatele dospělých*. Praha: Grada Publishing.
53. Leka, S., Jain, A., Hassard, J., & Cox, T. (2013). *Managing psychosocial risks: Drivers and barriers*. European Agency for Safety and Health at Work. Citováno 25. prosince 2023. Dostupné z: <https://oshwiki.osha.europa.eu/en/themes/managing-psychosocial-risks-drivers-and-barriers>
54. Luthans, F. (2002). *Organizational behavior*. Boston: McGraw-Hill Irwin.
55. Mack, B. M. (2022). Addressing social workers' stress, Burnout, and resiliency: A qualitative study with supervisors. *Social Work Research*, 46(1), 17–28. Citováno 28. prosince 2023. Dostupné z: <https://doi.org/10.1093/swr/svab032>
56. Matoušek, O. a kol. (2003 a). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
57. Matoušek, O. a kol. (2003 b). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
58. Matoušek, O. a kol. (2005). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál.
59. Matoušek, O. a kol. (2007 a). *Základy sociální práce*. Praha: Portál.
60. Matoušek, O. (2007 b). *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál.

61. Matoušek, O. (2021). *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Univerzita Karlova.
62. Maroon, I. (2012). *Syndróm vyhorenia u sociálnych pracovníkov: teória, prax, prípadové štúdie*. Praha: Portál.
63. Merhautová, J. (2016). Rozpor v potřebách organizace a uživatelů sociální služby. *Sociální práce*, 12, 26–27.
64. Mičková, B. & Kajanová, A. (2019). Copingové strategie u sociálně vyloučených. *Psychologie a její kontexty* 10(2), 59–65. Citováno 30. prosince 2023. Dostupné z: <https://doi.org/10.15452/PsyX.2019.10.0013>
65. Michajlović, L., S. & Mihajlović, M. (2023). Human resource management in modern organizations – The example of „Alfa-Palm“, Vranje. *Knowledge – International Journal*, 60(1), 95-100. Citováno 4. ledna 2024. Dostupné z: <https://ikm.mk/ojs/index.php/kij/issue/view/186>
66. Michalík, D. (2015). Řízení pracovního stresu a psychosociálních rizik. *Výzkumný ústav bezpečnosti práce*, 8(1). Citováno 15. ledna 2024. Dostupné z: <https://www.bozpinfo.cz/josra/rizeni-pracovniho-stresu-psycho-socialnich-rizik>
67. Mišovič, J. (2019). *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: SLON.
68. MMOI. (n.d.). *Domov pro ženy a matky s dětmi*. Olomouc.eu, oficiální informační portál. Citováno 26. prosince 2023. Dostupné z: <https://www.olomouc.eu/obcan/socialni-sluzby/socialni-sluzby/domov-pro-zeny-a-matky-s-detmi/detail=8173>
69. MPSV. (2018). *Před stresem v práci je třeba se chránit*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí.
70. MPSV. (2021 a). *Metodika vzdělávání pracovníků v sociálních službách: aneb průvodce pro aktéry kvalifikačního kurzu a dalšího vzdělávání pracovníků*

- v sociálních službách*. Praha: MPSV. Citováno 30. prosince 2023. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/1864299/Metodika+vzd%C4%9B%C3%A1v%C3%A1n%C3%AD+PSS.pdf/7d330616-7650-1b25-a966-d0c5be11009a>
71. MPSV. (2021 b). *Kompetenční okruhy základního kvalifikačního kurzu a jejich cílové kompetence profilu povolání PSS*. Praha: MPSV. Citováno 6. ledna 2024. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/vystupy-projektu1>
72. MPSV. (2008). *Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: MPSV. Citováno 12. ledna 2024. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/kvalita-socialnich-sluzeb-standardy-podpora>
73. Mužík, J. (2004). *Androdidaktika*. Praha: ASPI.
74. Mužík, J. (2010). *Řízení vzdělávacího procesu: andragogická didaktika*. Praha: Wolters Kluwer.
75. Mužík, J. (2012). *Profesní vzdělávání dospělých*. Praha: Wolters Kluwer.
76. Navrátilová, J. (2015). Strengths-based education as a tool to reduce uncertainties and risks. *Sociální Pedagogika/Social Education*, 3(1), 56–69. Citováno 8. ledna 2024. Dostupné z: <https://doi.org/10.7441/soced.2015.03.01.04>
77. Nešporová, O. & Holpuch, P. (2020). *Populace osob bez domova v České republice: Osoby přespávající venku, v noclehárnách, v azylových domech a v obecních ubytovnách*. Praha: VÚPSV.
78. Ondriová, I., & Dashöfer, V. (2019). *Strategie zvládání stresu a coping*. Seniorzone.cz. Citováno 30. prosince 2023. Dostupné z: https://www.seniorzone.cz/33/strategie-zvladani-stresu-a-coping-uniqueidmRRWSbk196FNf8-jVUh4Er0GQgsOusWMx_nUbbIs_TA/

79. Oosthuizen, J. D., & Van Lill, B. (2008). Coping with stress in the Workplace. *SA Journal of Industrial Psychology*, 34(1). Citováno 30. prosince 2023. Dostupné z: <https://doi.org/10.4102/sajip.v34i1.421>
80. Palán, Z. & Langer, T. (2008). *Základy andragogiky*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského.
81. Pánková, B., Benda, O., & Golcová, S. (2022). Využití psychodiagnostických metod v manažerské práci. *Psychologie a její kontexty*, 13(1), 17–31. <https://doi.org/10.15452/psyx.2022.13.0002>
82. Paulík, K. (2012). *Psychologické aspekty zvládání zátěže muži a ženami*. Ostrava: Ostravská univerzita.
83. Petersson, C. C., & Hansson, K. (2022). Social work responses to domestic violence during the covid-19 pandemic: Experiences and perspectives of professionals at women's shelters in Sweden. *Clinical Social Work Journal*, 50(2), 135–146. Citováno 24. prosince 2023. Dostupné z: <https://doi.org/10.1007/s10615-022-00833-3>
84. Punová, M. (2020). Osobnostní dispozice a odolnost sociálních pracovníků. *Sociální práce*, 5, 88–107.
85. Průcha, J. (2014). *Andragogický výzkum*. Praha: Grada.
86. Průcha, J. (2015). *Česká vzdělanost: multidisciplinární pohled na fenomén národní kultury*. Praha: Wolters Kluwer ČR.
87. Průcha, J. (1995). *Pedagogický výzkum: uvedení do teorie a praxe*. Praha: Karolinum.
88. Rabušicová, M. & Rabušic, L. (2008). *Dospělí ve formálním vzdělávání*. In *Učíme se po celý život? O vzdělávání dospělých v České republice*. Brno: Masarykova univerzita.
89. Sociální práce. (2020). *Sociální pracovník v azylovém domě/v azylovém domě pro matky s dětmi*. Citováno 21. prosince 2023. Dostupné z:

<https://socialniprace.cz/profesiogramy/socialni-pracovnik-v-azylovem-dome-v-azylovem-dome-pro-matky-s-detmi/>

90. Sokolović, B., Šiđanin, I., Duđak, L., & Kokotović, S. (2023). Professional training of employees in media organizations in Serbia and its implications on Career Development. *Sustainability*, 15(5), 4105. Citováno 15. ledna 2024. Dostupné z: <https://doi.org/10.3390/su15054105>
91. Šarišská, M. & Balogová, B. (2020). Forensis social workers' self-care. *Journal of interdisciplinary reaserch*. Prešov: University od Prešov. Citováno 3. ledna 2024. Dostupné z: https://www.magnanimitas.cz/ADALTA/1102/papers/A_sarisska.pdf
92. Šedivý, M. & Medláková, O. (2011). *Úspěšná nezisková organizace*. Praha: Grada Publishing.
93. Štikar, J., Rymeš, M., Riegel, K., Hoskovec, J. (2003). *Psychologie ve světe práce*. Praha: Karolinum.
94. Švaříček, R., Šedová, K. & kol. (2010). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.
95. Tetrick, L. E., Winslow, C. J. (2015). Workplace Stress Management Interventions and Health Promotion. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 583–603. Citováno 29. prosince 2023. Dostupné z: <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111341>
96. Topinka, D. & Šobáňová, P. (2021). *Analýzy systému dalšího vzdělávání sociálních pracovníků*. Ostrava: SocioFator. Citováno 12. ledna 2024. Dostupné z: <https://www.sociofactor.eu/vyzkum/vyzkumne-zpravy>
97. Vágnerová, M., Csémy, L. Marek, J. (2013). *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum.

98. Vágnerová, M., Csémy, L. Marek, J. (2018) *Bezdomovectví ve středním věku: příčiny, souvislosti a perspektivy*. Praha: Univerzita Karlova.
99. Vnoučková, L. (2017). *Vzdělávání a rozvoj zaměstnanců*. Praha: Vysoká škola ekonomie a managementu.
100. Vodák, J. & Kucharčíková, A. (2011). *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. Praha: Grada Publishing.
101. Vojtíšek, P. & Matulayová, T. (2023). Vize pro sociální práci v ČR. *Sociální práce*, 23(6), 72-86.
102. VÚBP. (2016). *Prevence a zvládání stresu: Bezpečný podnik*. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce. Citováno 25. prosince 2023. Dostupné z: <https://vubp.cz/soubory/produkty/publikace-ke-stazeni/prevence-a-zvladani-stresu.pdf>
103. Výchová, H. (2008). *Vzdělávání dospělých ve vybraných zemích EU*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí.
104. WHO. (2019). *Burn-out and „occupational phenomenon“: International Classification of Diseases*. Citováno 30. prosince 2023. Dostupné z: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
105. Yahya, N., Said, J., Zakaria, N., B. & Baltov, M. (2023). Enhancing organisational accountability: the role of human resource management in malaysian statutory bodies. *Journal of Nusantara Studies*, 8(3), 453-479. Citováno 16. ledna 2024. Dostupné z: <https://dx.doi.org/10.24200/jonus.vol8iss3pp453-479>

Seznam tabulek

Tabulka 1: Postoje participantů k VA zaměřených na zvládnání a prevenci psychosociální zátěže (vlastní tvorba)	57
Tabulka 2: Kategorizovaný seznam kódů z rozhovorů (vlastní tvorba).....	59
Tabulka 3: Základní charakteristiky participantů předvýzkumu	61
Tabulka 4: Postoj participantů k VA zaměřeným na zvládnání a prevenci psychosociální zátěže	66
Tabulka 5: Psychosociální zátěž zaměstnanců AD dle délky praxe (pracovní náplň)	78
Tabulka 6: Psychosociální zátěž zaměstnanců AD dle délky praxe (situace)	79
Tabulka 7: Kategorizovaný seznam kódů, rozhovor 1 (Pavla).....	108
Tabulka 8: Kategorizovaný seznam kódů, rozhovor 1 (Lenka).....	108
Tabulka 9: Kategorizovaný seznam kódů, rozhovor 3 (Andrea)	109

Seznam grafů

Graf 1: Délka praxe respondentů v sociální oblasti a v AD dle pracovních pozic	56
Graf 2: Délka praxe respondentů v sociální oblasti a v AD	69
Graf 3: Charakteristika práce v AD dle zaměstnanců.....	70
Graf 4: Vzdělávací potřeby zaměstnanců AD dle kompetencí.....	71
Graf 5: Psychosociální zátěž zaměstnanců AD dle pracovních činností, které vykonávají	72
Graf 6: Psychosociální zátěž zaměstnanců AD dle situací, se kterými se setkávají	73
Graf 7: Zvládání psychosociální zátěže (všichni respondenti).....	75
Graf 8: Zvládání psychosociální zátěže zaměstnanci AD dle délky praxe.....	76
Graf 9: Faktory ovlivňující zvládání psychosociální zátěže (všichni respondenti)	77
Graf 10: Potřeba zaměstnanců AD vzdělávat se vs. požadavky na rozšíření nabídky VA.....	80
Graf 11: Názor na účast zaměstnanců AD na VA zaměřených na zvládání psychosociální zátěže	81
Graf 12: Názor zaměstnanců AD na obsah VA zaměřených na zvládání psychosociální zátěže	81
Graf 13: Faktory ovlivňující účast zaměstnanců AD na VA.....	82

Seznam obrázků

Obrázek 1: Vizualizace vlivů na psychosociální zátěž zaměstnanců AD (vlastní tvorba).....	67
--	----

Seznam zkratek

AD: Azylový dům	60
AKRIS: Akreditované vzdělávací programy MPSV	84
EČ: Empirická část	111
MPSV: Ministerstvo práce a sociálních věcí	9
PSS: Pracovník v sociálních službách	60
SP: Sociální pracovník	60
VA: Vzdělávací akce	59
VO: Výzkumná otázka	50

Přílohy

Příloha 1: Otázky do rozhovoru

Úvodní část

1. Jaká je Vaše pracovní pozice?
2. Jaká je délka Vaší praxe v azylových domech?
3. Jaká je délka Vaší praxe v sociální oblasti?
4. Co Vás přivedlo k tomuto zaměstnání?
5. Jak byste několika slovy charakterizovali práci v azylovém domě?

Pracovní psychosociální zátěž zaměstnanců azylových domů

6. Můžete uvést příklad situace, se kterou se v práci setkáváte a kterou hodnotíte jako zátěžovou?
7. Co Vám v takových situacích pomáhá zátěž zvládnout?
8. Co vše ovlivňuje Vaše vnímání zátěže na pracovišti?

Vzdělávání v organizaci jako prevence psychosociální zátěže

9. Máte u Vás na pracovišti možnost účastnit se vzdělávání, které je zaměřeno na řešení a prevenci zátěžových situací?
10. Zajišťuje podle Vašeho názoru zaměstnavatel dostatek takových vzdělávacích kurzů?
11. Zaměřují se tyto kurzy na to, co je podle vás klíčové v prevenci či řešení psychosociální zátěže?
12. Jaké je Vaše zkušenost s takovými vzdělávacími kurzy?
13. Jakou formu vzdělávání (například přednášky, workshopy, semináře apod.) preferujete u vzdělávacích akcí zaměřených na psychosociální zátěž?
14. Máte nějaké konkrétní návrhy, co byste uvítali na vzdělávacích akcích zaměřených na prevenci psychosociální zátěže? (pokud je navštívujete)?

Příloha 2: Vzor souhlasu participantů

INFORMOVANÝ SOUHLAS S ÚČASTÍ NA VÝZKUMU V RÁMCI DIPLOMOVÉ PRÁCE

Název práce: *Vzdělávání zaměstnanců azylových domů v oblasti zvládnutí psychosociální zátěže*

Autor: Bc. Nikola Zedníčková

Vedoucí práce: PhDr. Ondřej Skopal Ph.D.

Termín realizace:

Místo realizace:

Prohlašuji, že jsem byl/a seznámen/a s podmínkami účasti na výzkumu pro účely diplomové práce na téma: „Stres management u zaměstnanců v přímé práci s uživateli azylového domu.“ Současně prohlašuji, že jsem byl/a seznámena s cílem tohoto výzkumu a účastním se jej dobrovolně.

Souhlasím se způsobem zpracování údajů a sdělených informací a s jejich uchováváním během výzkumu i po jeho skončení. Také souhlasím s nahráváním rozhovoru a s následnou analýzou tohoto záznamu.

Beru na vědomí, že mohu odmítnout odpovědět na jakoukoliv otázku. Také beru na vědomí, že mohu kdykoliv ukončit rozhovor a dále nepokračovat v účasti ve výzkumu.

Jméno a příjmení participanta: _____

Datum a podpis: _____

Příloha 3: Vzor souhlasu organizace s rozhovory se zaměstnanci

SOUHLAS S PROVEDENÍM VÝZKUMU

Dáváme tímto souhlas Bc. Nikole Zedníčkové, studentce oboru Andragogika na Filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci, k provedení výzkumu na pracovišti Azylového domu pro matky s dětmi v tísni, který sídlí na adrese Kroměřížská 198, 752 01 Kojetín. Závěry výzkumu budou použity pouze pro účely vypracování diplomové práce na téma: „Vzdělávání zaměstnanců azylových domů v oblasti zvládnutí psychosociální zátěže“.

Studentka je povinna údaje získané provedeným výzkumem zpracovat v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů.

statutární zástupce organizace

studentka FF UP

Příloha 4: Kategorizované seznamy kódů jednotlivých rozhovorů

Rozhovor 1: paní Pavla

Tabulka 7: Kategorizovaný seznam kódů, rozhovor 1 (Paola)

KATEGORIZOVANÝ SEZNAM KÓDŮ (1)			
č.	kategorie	řádek	kódy
1	motivace k práci v AD	Ř17, Ř18, Ř20	syndrom vyhoření, touha změnit zaměstnání, zaujetí prací se sociálně vyloučenými
2	charakter práce v AD	Ř26, Ř38, Ř39, Ř41	obohacující, smysluplná, těžká, stresující, nevděčná, ubíjející, hledání balance
3	přínos práce v AD pro participanta	Ř30, Ř33, Ř34, Ř35, Ř36, Ř37, Ř65	komplexní vykonávání práce, rozšíření znalostí v sociální oblasti, lepší organizace práce, akceptace jiných názorů, přijímání rozdílů, vzor, zábavná práce
4	vlivy na psychosociální zátěž zaměstnance	Ř45, Ř57, Ř58, Ř60, Ř61, Ř66, Ř88, Ř92, Ř108, Ř54, Ř55	standardy kvality služby interpersonální vztahy: neznalost kolegů, nerovný přístup vedení, nekolegiální chování, nadřezování, znesnadňování práce, obtížná domluva, špatné vedení, vyhýbání se řešení, překrucování pravdy, špatné vztahy s kolegy, znesnadňování vzdělávání konfliktní situace mezi uživateli: hádky a potyčky mezi uživatelkami, slovní napadání zaměstnanců
5	zvládnání psychosociální zátěže	Ř73, Ř74, Ř85, Ř90, Ř113, Ř101	zvládnání konfliktních situací, nebrat si věci osobně, přátele/rodina, odchod ze zaměstnání, řešení problému ihned, psychologická pomoc obtíže se zvládnáním: neúčinnost obvyklých strategií
6	vzdělávání jako prevence psychosociální zátěže	Ř78, Ř104, Ř106, Ř111, Ř130, Ř126, Ř118	průběh výběru: vlastní volba VA, doporučováno vedením postoj k tomuto typu VA: neúčast, preference jiných VA, absence nových informací, nezáživné preferenze: přednášky, cvičení, zaměřeno na konfliktní situace

Rozhovor 2: paní Lenka

Tabulka 8: Kategorizovaný seznam kódů, rozhovor 1 (Lenka)

KATEGORIZOVANÝ SEZNAM KÓDŮ (2)			
č.	kategorie	řádek	kódy
1	motivace k práci v AD	Ř12, Ř17, Ř19	pomáhat lidem, absolvování kurzu PSS, zaujetí prací s cílovou skupinou AD
2	charakter práce v AD	Ř25, Ř39-40	stresová, proměňující se
3	přínos práce v AD pro pracovníka	/	/
4	vlivy na psychosociální zátěž	Ř29, Ř36, Ř85	konfliktní situace mezi uživateli: roztržky mezi uživateli, nadávky mezi uživateli interpersonální vztahy: absence týmové spolupráce

5	zvládání psychosociální zátěže	Ř42, Ř43, Ř47, Ř53, Ř67, Ř77	obtíže se zvládáním: vysoká citlivost, obtížné vyrovnávání se se stresem, opětovné přehrávání situace účast na VA zaměřených na prevenci stresu, psychologická pomoc, supervize
6	vzdělávání jako prevence psychosociální zátěže	Ř58, Ř62, Ř63, Ř92, Ř93, Ř95, Ř96, Ř101	preference: podle pocíťované potřeby průběh výběru: vlastní volba VA, časové rozmezí (kdy), směnnost, délka, forma postoj k tomuto typu VA: nedostatečný výběr, nový úhel pohledu, nové informace, zajímavé, pomáhá při zvládání stresu v práci, spokojenost s obsahy VA

Rozhovor 3: paní Andrea

Tabulka 9: Kategorizovaný seznam kódů, rozhovor 3 (Andrea)

KATEGORIZOVANÝ SEZNAM KÓDŮ (3)

č.	kategorie	řádek	kód
1	motivace k práci v AD	Ř24	absolvování školy
2	charakter práce v AD	Ř36, Ř45	různorodá, méně náročná
3	přínos práce v AD pro pracovníka	/	/
4	vlivy na psychosociální zátěž	/	/
5	zvládání psychosociální zátěže	Ř36, Ř43, Ř54	nebrat si věci osobně, praxe, supervize/individuální supervize, psychologická pomoc vlastní zvládání: neřešení
6	vzdělávání jako prevence psychosociální zátěže	Ř65-69, Ř72, Ř80-82, Ř85, Ř89, Ř93, Ř97, Ř105	průběh výběru: vlastní volba VA (s akreditací) preference: on-line forma, zajímavé téma, zajímavý název, výběr podle pocíťované potřeby možnost externích vzdělavatelů postoj k tomuto typu VA: malý výběr z prezenčních VA, doporučováno vedením, dostatečná nabídka VA

Příloha 5: Prvotní analýza přepisu rozhovorů

Ukázka rozhovoru s paní Lenkou

T = tazatel; P = participant

- 33 T: No teda... tak to vyžaduje hodně pevný nervy.
- 34 P: No a naštěstí teda byl na dvorku, když se to odehrálo. A taky tam byl zas ještě jinej
35 přítel jiné uživatelky. Taky Rom teda, takže ten je nějak tak zpacifikoval, že jenom jako
36 došlo, teda jako k hodně vulgárním nadávkám, což taky jako zrovna není příjemný,
37 protože to potom musím poslouchat já. *nadávkový mezi uživateli*
- 38 T: A tomu podobný situace tady bývají často nebo je to spíše ojedinělé?
- 39 P: Teď máme zase *Průměrný se práce* nový uživatele, tak to teďka moc dlouho, jako delší dobu, nebylo.
40 Asi tak půl roku, ale *předtím jsme to mivali třeba dost často.*
- 41 T: A jak se tedy třeba s těmito situacemi, konkrétně vy, vyrovnáváte?
- 42 P: No... já bych řekla, že docela jako těžko, protože já jsem navíc takové jako citlivá,
43 takže asi si hodně všechno zabírám. Někdo to prostě přejde a já ne. Mě se to vrací hodně
44 dlouho zpátky. *negativní vzájemná PZ: dlouhotrvající, vysoce citlivost, vnímavost se situace*
- 45 T: A nad čím například přemýšlíte, když říkáte, že se vám to vrací?
- 46 P: To je těžko tak jako říct, nad čím. Mě se to prostě omývá jako dokola. *Přehrávám si*
47 to pořád dokola, tu situaci. *přehrávání si situaci*
- 48 T: A když se s těmi zátěžovými situacemi takhle blbě vyrovnáváte, tak využíváte třeba
49 nějaký kurzy vzdělávací, které jsou zaměřeny na právě prevenci takovéhle zátěže? A
50 pominula bych z toho supervize, protože supervize jsou tak trošku jako zvláštní
51 kategorie toho vzdělávání. Máte třeba možnost nějakých vzdělávacích kurzů, které
52 vám zprostředkovává přímo zaměstnavatel? *účast na VA zaměřených na stres VA jako prevence PZ*
- 53 P: Ano, máme a už jsem se *účastní* zúčastnila myslím dva nebo tři zrovna jako ohledně stresu.
54 Takže myslím si, že jako jo že je to dobrý tady ty témata probírat.
- 55 T: Takže se účastníte spíše kurzů zaměřených tímto směrem? Kdybyste měla říct třeba
56 procentuálně je to 50 na 50, 60 na 40.
- 57 P: No já bych řekla, jako že se snažím ze všech těch témat něco, ale někdy třeba, já
58 nevím, *opakovaná účast dle potřeby* za dva nebo tři roky si to ráda zopakují.
- 59 T: Takže jestli tomu dobře rozumím, tak si školení volíte podle toho, že vnímáte
60 nějakou potřebu se v té oblasti dozdělat? Jestli by se to takto dalo říct.
- 61 P: No on nám vedoucí přepoše vlastně, co jim chodí na mail jako z těch různých
62 školicích, zařízeních a my už si z toho vybíráme, hlavně podle sebe teda. Ale taky se
63 musíme dívat i na to, že *časové omezení dle směnovosti* vlastně nesmíme před noční nebo po noční. Takže aj kvůli
64 tomu. *→ VA jako prevence PZ*

65 T: Jo takže... částečně v tom hrají roli jiné faktory, než pouze obsah kurzu?

66 P: Ano, prostě **záleží taky jestli to je třeba na počítači nebo jak dlouhý a tak** *forma délka → VA jako prevence PZ*

67 T: A myslíte, že zaměstnavatel zajišťuje dostatek jakoby takových kurzů, že máte dostatečný výběr různých školení? Třeba i konkrétně to můžeme vztáhnout na tu prevenci stresu a zátěže.

68 P: No, jako to, co nám vlastně posílají v těch nabídkách, tak je tam toho taky dost. Jo, navíc nám byla nabídnuta ještě vlastně pod **pastorační pracovnice**. Takže když bysme měli jako nějaký takový problémy a chtěli se svěřit, tak můžeme jí. *dostatek nabídek z různých VA* *Zřejmě to z důvodu anonymizace*

74 T: Tak to je určitě dobře, že máte takovou možnost. Můžu se zeptat, zda jste ji třeba využila? Nemusíte uvádět konkrétně proč, ale jen jestli ano nebo ne.

76 P: No já jsem ji nevyžila, ale **hodně právě navštěvuju ty školení a kurzy a přijde mi, žemi to takhle stačí. Ale máme třeba ještě supervize**. Teď jsme měli. Obvykle bývají tak co dva měsíce. Někdy klidně i hned po měsíci. Řekl bych asi třeba pětkrát do toho roka minimálně, že bývají. Hodně podle potřeby. *častěji využívají VA zaměřených na stres*

80 T: A funguje třeba u vás, že dejme tomu, když se tady setkáte s nějakým závažnějším případem, představte si pod tím v podstatě cokoliv, co by potřebovalo víc hlav dohromady. Máte tady tu možnost třeba takovéto supervize nebo se alespoň radíte v rámci týmu?

84 P: Tak my jsme na směně sami, takže nevím jak by se to svolalo nebo ne nevím. A jinak se s kolegyněmi nebavím. Píšem si akorát do poznámek vždy, co jsme dělali na směně a co se stalo. Popřípadě si to řekneme, jak si předáváme směnu. Ale nijak to spolu neřešíme. *absoluce týmové spolupráce → Uživ na PZ*

88 T: Aha, tak to je zajímavý přístup. A když bych se, prosím, ještě vrátila k těm vzdělávacím akcím zaměřeným na tu psychosociální zátěž, tak máte potřebu se takových školení účastnit?

91 P: Já si myslím, že už z toho předchozího vyplynulo, že asi ano. A taky, jak jsem říkala... Je potřeba víc těch kurzů, protože třeba pokaždý je to jiný lektor, takže vlastně vám to řekne z jeho úhlu pohledu a je tam třeba i něco zas nového. Že se člověk jako dozví i něco nového pokaždé, když tam přijde, protože oni hodně dávají třeba příklady z praxe. Takže to je **takový zajímavý**. Vlastně, že člověk už si to potom může líp představit a ztotožnit se s tím. *nedostatečný výběr VA zam. na PZ* *nový/jiný úhel pohledu* *nové info*

96 Vlastně na tu situaci třeba, která nastane, když jsme

lepší zvládnutí PZ
aplikace info na reálnou situaci

97 v práci, můžu posadit to, co jsem se dozvěděla na tom kurzu a vím, že se mám zachovat nějakým způsobem a prostě se mi pak celkově ty stresové situace líp zvládají.

99 T: Takže máte spíše pozitivní zkušenost s takovými kurzy? Jak hodnotíte ty, který jste absolvovala?

101 P: Dobře jo. **Jako su spokojená**. Ještě se mi nestalo, že bych jako řekla, že to bylo na nic ten kurz, tak já se ráda v tomhle vzdělávám, takže... *spokojenost s obsahem VA*

Příloha 6: Tvorba dotazníku

KATEGORIE V EČ	OKRUH	VÝZKUMNÁ OTÁZKA	OTÁZKA V DOTAZNÍKU	ZDROJ/INSPIRACE
VZDĚLÁVACÍ POTŘEBY	Vzdělávací potřeby	VO1 Jaké jsou vzdělávací potřeby zaměstnanců azylových domů v oblasti zvládnání psychosociální zátěže na pracovišti?	Pracovní náplň zaměstnanců AD Ot. č. 5, 6 a 7	rozhovory z předvýzkumu, periodikum Sociální práce
			Zátěžové situace Ot. č. 8, 9 a 10	rozhovory z předvýzkumu, periodikum Sociální práce
			Kompetence Ot. č. 11, 12 a 13	Metodika vzdělávání PSS (MPSV), Havrdová (1999)
PSYCHOSOCIÁLNÍ ZÁTĚŽ	Zvládnání psychosociální zátěže	VO2 Jak se zaměstnanci azylových domů vyrovnávají s psychosociální zátěží?	Zvládnání zátěže Ot. č. 15	Mack (2022), Tetrick a Winslow (2015), Jochmannová a Kimplová (2021), Novotný (2014), Oosthuizen a Van Lill (2008), rozhovory
			Faktory ovlivňující zvládnání zátěže Ot. č. 14	Cox (2012), Kaczor (2018), Leka et al. (2013), Michalík (2015), Hladký (1999), Carbová a Kajanová (2020), Kreitz et al. (2020)
	Vliv délky praxe na zvládnání psychosociální zátěže	VO3 Jak ovlivňuje délka praxe zaměstnance v sociální oblasti způsob zvládnání psychosociální zátěže na pracovišti?	Délka praxe Ot. č. 2, 3	/
			Zátěžové situace Ot. č. 10	rozhovory z předvýzkumu, periodikum Sociální práce
			Kompetence Ot. č. 13	Metodika vzdělávání PSS (MPSV), Havrdová (1999)
			Zvládnání zátěže Ot. č. 15	Mack (2022), Tetrick a Winslow (2015), Jochmannová a Kimplová (2021), Novotný (2014), Oosthuizen a Van Lill (2008), rozhovory

VZDĚLÁVÁNÍ ZAMĚŘENÉ NA ZVLÁDÁNÍ PSYCHOSOCIÁLNÍ ZÁTĚŽE

		Faktory ovlivňující zvládání zátěže Ot. č. 14	Cox (2012), Kaczor (2018), Leka et al. (2013), Michalík (2015), Hladký (1999), Carbová a Kajanová (2020), Kreitz et al. (2020)
--	--	--	--

Nabídka VA	VO4 Odpovídá nabídka vzdělávacích akcí, v oblasti zvládání psychosociální zátěže, potřebám zaměstnanců?	Nabídka vzdělávacích akcí Ot. č. 16	Metodika vzdělávání PSS (MPSV), Havrdová (1999)
-------------------	---	--	---

Faktory ovlivňující účast pracovníků na VA	VO5 Jaké faktory ovlivňují zaměstnance azylových domů v účasti na vzdělávacích akcích zaměřených na zvládání psychosociální zátěže?	Faktory ovlivňující účast na vzdělávání Ot. č. 17	Bartoňková (2010), rozhovory
		Názor na účast na VA zaměřené na psychosociální zátěž Ot. č. 18	rozhovory
		Názor na VA zaměřené na psychosociální zátěž Ot. č. 19	rozhovory

Příloha 7: Dotazník

DOTAZNÍK

Vzdělávání zaměstnanců azylových domů v oblasti zvládnutí psychosociální zátěže

Vážení respondenti,

chtěla bych Vás poprosit o účast na výzkumném šetření, které je realizováno v rámci mé diplomové práce na Filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci. Vyplněním dotazníku respondent bere na vědomí, že účast je dobrovolná a anonymní. Současně dává souhlas s využitím dat pro účely tohoto výzkumu. Délka vyplnění dotazníku je odhadována na přibližně 10 až 15 minut.

Předem děkuji za ochotu a spolupráci!

Bc. Nikola Zedníčková, studentka Univerzity Palackého v Olomouci

DOTAZNÍK

1. Jaká je Vaše pracovní pozice?

- Pracovník v sociálních službách
- Sociální pracovník
- Vedoucí služby

2. Jaká je Vaše délka praxe v sociální oblasti?

- Do 5 let
- 6 až 15 let
- 16 let a více

3. Jaká je Vaše délka praxe jako zaměstnance azylového domu?

- Do 5 let
- 6 až 15 let
- 16 let a více

4. Na škále se přikloňte k jedné z charakteristik práce v azylovém domě.

	1	2	3	4	5	
Předvídatelná	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nepředvídatelná
Stabilní	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Proměňující se
Organizovaná	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Neorganizovaná
Klidná	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stresující
Smysluplná	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nemající smysl
Jednoduchá	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Náročná
Obohacující	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Neobohacující
Finančně nadhodnocená	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Finančně podhodnocená
Prestižní	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nepopulární

5. Jak často vykonáváte následující činnosti?

1 = ojedinelé; 2 = několikrát do roka; 3 = několikrát do měsíce; 4 = několikrát do týdne; 5 = denně

	1	2	3	4	5
a. Individuální plánování s uživateli AD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Komunikace se zájemci o AD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Hodnocení potřeb a situace klientů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Sociální poradenství	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Doprovázení uživatelů (např. na úřad)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Aktivizační činnosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Přerozdělování hmotné a potravinové pomoci	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Běžný denní provoz služby	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Spolupráce s ostatními složkami sociálního systému	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
j. Pomoc při řešení rodinných problémů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. Evidence uživatelů a vybírání poplatků	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. Nácvik dovedností	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m. Pomoc při uplatňování práv uživatelů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Do jaké míry pocítujete z následujících činností psychosociální zátěž?

1 = vůbec; 5 = velmi

	1	2	3	4	5
a. Individuální plánování s uživateli AD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Komunikace se zájemci o AD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Hodnocení potřeb a situace klientů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Sociální poradenství	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Doprovázení uživatelů (např. na úřad)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Aktivizační činnosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Přerozdělování hmotné a potravinové pomoci	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Běžný denní provoz služby	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Spolupráce s ostatními složkami sociálního systému	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. Pomoc při řešení rodinných problémů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. Evidence uživatelů a vybírání poplatků	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. Nácvik dovedností	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m. Pomoc při uplatňování práv uživatelů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Jak sami sebe hodnotíte ve vykonávání následujících činností?

1 = velmi špatně; 5 = výborně

	1	2	3	4	5
a. Individuální plánování s uživateli AD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Komunikace se zájemci o AD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Hodnocení potřeb a situace klientů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Sociální poradenství	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Doprovázení uživatelů (např. na úřad)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Aktivizační činnosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Přerozdělování hmotné a potravinové pomoci	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Běžný denní provoz služby	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Spolupráce s ostatními složkami sociálního systému	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. Pomoc při řešení rodinných problémů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. Evidence uživatelů a vybírání poplatků	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. Nácvik dovedností	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m. Pomoc při uplatňování práv uživatelů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Jaká často se setkáváte s následujícími situacemi?

1 = ojedinelé; 2 = několikrát do roka; 3 = několikrát do měsíce; 4 = několikrát do týdne; 5 = denně

	1	2	3	4	5
a. Uživatel nespolupracuje (je pasivní)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Uživatelé se vrací opakovaně do služby	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Situace uživatele se nelepší ani přes proběhlé intervence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Uživatel odmítá jakoukoliv pomoc (viditelně nespolupracuje, jde až do agrese)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Více uživatelů z jedné rodiny (příbuzní)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Do služby přichází uživatelé, kteří zde vyrostli (děti předchozích uživatelů s vlastními dětmi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Uživatelé jsou oběťmi domácího násilí	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Uživatelé mají duševní poruchu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Uživatelé jsou závislí (látkové i nelátkové závislosti)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. Ukončování služby kvůli porušení řádu/pravidel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. Oznámení sociálně-právní ochraně dětí o tom, že matka nezvládá péči (odebrání dětí)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. Roztržky mezi uživatelkami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m. Agresivní domáhání se kontaktu s ženou či dítětem, kteří jsou ve službě AD (třetí osobou)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Do jaké míry pociťujete z následujících situací psychosociální zátěž?

1 = vůbec; 5 = velmi

	1	2	3	4	5
a. Uživatel nespolupracuje (je pasivní)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Uživatelé se vrací opakovaně do služby	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Situace uživatele se nelepší ani přes proběhlé intervence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Uživatel odmítá jakoukoliv pomoc (viditelně nespolupracuje, jde až do agrese)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Více uživatelů z jedné rodiny (příbuzní)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Do služby přichází uživatelé, kteří zde vyrostli (děti předchozích uživatelů s vlastními dětmi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Uživatelé jsou oběťmi domácího násilí	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Uživatelé mají duševní poruchu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Uživatelé jsou závislí (látkové i nelátkové závislosti)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. Ukončování služby kvůli porušení řádu/pravidel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
k. Oznámení sociálně-právní ochraně dětí o tom, že matka nezvládá péči (odebrání dětí)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. Roztržky mezi uživatelkami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m. Agresivní domáhání se kontaktu s ženou či dítětem, kteří jsou ve službě AD (třetí osobou)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Jak hodnotíte svůj pracovní výkon následujících situacích?

1 = velmi špatně; 5 = výborně

	1	2	3	4	5
a. Uživatel nespolupracuje (je pasivní)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Uživatelé se vrací opakovaně do služby	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Situace uživatele se nelepší ani přes proběhlé intervence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Uživatel odmítá jakoukoliv pomoc (viditelně nespolupracuje, jde až do agrese)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Více uživatelů z jedné rodiny (příbuzní)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Do služby přichází uživatelé, kteří zde vyrostli (děti předchozích uživatelů s vlastními dětmi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Uživatelé jsou obětmi domácího násilí	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Uživatelé mají duševní poruchu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Uživatelé jsou závislí (látkové i nelátkové závislosti)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. Ukončování služby kvůli porušení řádu/pravidel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. Oznámení sociálně-právní ochraně dětí o tom, že matka nezvládá péči (odebrání dětí)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. Roztržky mezi uživatelkami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m. Agresivní domáhání se kontaktu s ženou či dítětem, kteří jsou ve službě AD (třetí osobou)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Do jaké míry potřebujete k výkonu Vaší práce následující kompetence?

1 = vůbec; 5 = velmi

	1	2	3	4	5
a. Orientace v právním rámci sociálních služeb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Orientace v základních činnostech ostatních sociálních služeb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Identifikace vlivů, které způsobují sociální problémy klientů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Komunikace s klientem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Řešení konfliktních situací s klienty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Vedení dokumentace	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
g. Kooperace s ostatními složkami sociálních služeb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Psychohygienu a prevence syndromu vyhoření	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Etika sociální práce	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. Orientace v potřebách a možnostech klientů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. Podpora klientů k samostatnosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. Orientace ve struktuře sv organizace	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Jak sami sebe hodnotíte ve zvládnutí těchto kompetencí?

1 = velmi špatně; 5 = výborně

	1	2	3	4	5
a. Orientace v právním rámci sociálních služeb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Orientace v základních činnostech ostatních sociálních služeb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Identifikace vlivů, které způsobují sociální problémy klientů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Komunikace s klientem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Řešení konfliktních situací s klienty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Vedení dokumentace	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Kooperace s ostatními složkami sociálních služeb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Psychohygienu a prevence syndromu vyhoření	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Etika sociální práce	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. Orientace v potřebách a možnostech klientů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. Podpora klientů k samostatnosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. Orientace ve struktuře sv organizace	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Do jaké míry máte, s ohledem na zmírnění psychosociální zátěže, potřebu se vzdělávat v následujících oblastech?

1 = žádnou; 5 = velmi vysokou

	1	2	3	4	5
a. Orientace v právním rámci sociálních služeb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Orientace v základních činnostech ostatních sociálních služeb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Identifikace vlivů, které způsobují sociální problémy klientů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Komunikace s klientem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Řešení konfliktních situací s klienty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Vedení dokumentace	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Kooperace s ostatními složkami sociálních služeb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
h. Psychohygiena a prevence syndromu vyhoření	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Etika sociální práce	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. Orientace v potřebách a možnostech klientů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. Podpora klientů k samostatnosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. Orientace ve struktuře sv organizace	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Do jaké míry vás ve zvládnání psychosociální zátěže ovlivňují následující možnosti?

1 = vůbec; 5 = velmi

	1	2	3	4	5
a. Vztahy s kolegy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Spolupráce s kolegy v týmu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Vztahy s přímým vedoucím (komunikace, diskuse apod.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Tlak zaměstnavatele na výkon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Přístup vedení organizace	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Možnost autonomních rozhodnutí	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Směnný provoz služby	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Zázemí organizace (vybavenost prostor apod.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Podpora v rozvoji či vzdělávání	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. Možnost karierního růstu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. Benefity	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. Odměňování (prémie, osobní ohodnocení apod.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m. Finanční ohodnocení	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
n. Vlastní potřeba pomáhat druhým	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
o. Vlastní zaujetí prací	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
p. Chování uživatelů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
q. Vysoká zodpovědnost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
r. Politické klima (zákony/vyhlášky/nařízení upravující práci s uživateli)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
s. Časové omezení práce s uživateli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Do jaké míry Vám ve zvládnání psychosociální zátěže na pracovišti pomáhají následující možnosti?

1 = vůbec; 5 = velmi

	1	2	3	4	5
a. Rodina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Vzdělávání nabízené zaměstnavatelem (včetně povinného)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Vzdělávání, které si zaměstnanec financuje sám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Supervize	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
e. Kolegové	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Vlastní praxe (předchozí zkušenost)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Alkohol	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Sport	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Vlastní víra ve vlastní získané dovednosti, znalosti, kompetence, rozhodnutí apod.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. Víra ve vlastní	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. Meditace, jóga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. Striktní oddělování práce od soukromého života	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m. Pozitivní přístup k situacím (pozitivní pohled na věc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
n. Asertivní techniky (a jim podobné)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
o. Psychologická pomoc poskytnuta zaměstnavatelem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
p. Psychologická pomoc vyhledána přímo zaměstnancem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. V jakých oblastech si myslíte, s ohledem na zmírnění psychosociální zátěže, by se měla rozšířit nabídka vzdělávacích akcí?

1 = vůbec; 5 = velmi

	1	2	3	4	5
a. Právní rámec sociálních služeb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Činnosti ostatních sociálních služeb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Identifikace vlivů, které způsobují sociální problémy klientů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Komunikace s klientem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Řešení konfliktních situací s klienty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Vedení dokumentace	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Kooperace s ostatními složkami sociálních služeb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Psychohygiena a prevence syndromu vyhoření	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Etika sociální práce	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. Orientace v potřebách a možnostech klientů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. Podpora klientů k samostatnosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. Orientace ve struktuře sv organizace	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Do jaké míry hrají roli při Vašem výběru a následné účasti na dalším vzdělávání následující možnosti?

1 = vůbec; 5 = velmi

	1	2	3	4	5
a. Termín konání akce (moje časové možnosti)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Předchozí zkušenosti s konkrétním vzdělavatelem (lektorem)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Téma vzdělávací akce (její zaměření)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Doporučení kolegů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Doporučení vedení	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Cena (zda zaměstnavatel proplatí)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Zda má kurz akreditaci od MPSV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Forma (prezenční, on-line)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Typ (e-learning, seminář, přednáška apod.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Která z možností vystihuje Váš názor na účast na dalším vzdělávání v oblasti psychosociální zátěže?

- Takové vzdělávání vyhledám a aktivně se jej účastním i nad rámec povinného vzdělávání
- Aktivně se účastním těchto vzdělávacích akcí v rámci povinného vzdělávání
- Vzdělávání s tímto zaměřením se neúčastním

19. Která z možností vystihuje Váš názor na vzdělávací akce zaměřených na zvládnání psychosociální zátěže?

- Informace jsou pro mne nové a rozšiřují moje dosavadní znalosti
- Informace se jsou zastaralé, nedozvídám se nic nového
- Informace se často opakují
- Tento druh vzdělávacích akcí mne nebaví