



Bakalářská práce

Provázení krizí v sociální práci

Studijní program:

B0923P240005 Sociální práce

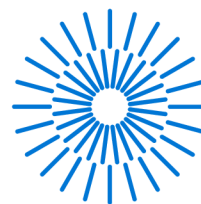
Autor práce:

Marie Štajnerová

Vedoucí práce:

ThDr. Kateřina Brzáková Beksová, Th.D.
Katedra sociálních studií a speciální
pedagogiky

Liberec 2024



Zadání bakalářské práce

Provázení krizí v sociální práci

| | |
|----------------------------|--|
| <i>Jméno a příjmení:</i> | Marie Štajnerová |
| <i>Osobní číslo:</i> | P21000369 |
| <i>Studijní program:</i> | B0923P240005 Sociální práce |
| <i>Zadávající katedra:</i> | Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky |
| <i>Akademický rok:</i> | 2022/2023 |

Zásady pro vypracování:

| | |
|-----------------------|---|
| Cíl bakalářské práce: | Popsat situace krizové intervence vyžadující specifické kompetence sociálního pracovníka a zjistit oblasti, v nichž se sociální pracovník cítí kompetentní. |
| Požadavky: | Formulace teoretických východisek, příprava průzkumu, sběr dat, interpretace a vyhodnocení dat, formulace závěrů. |
| Metody: | Dotazování. |

Při zpracovávání bakalářské práce budu postupovat v souladu s pokyny vedoucí práce.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování práce:

Tištěná/elektronická

Jazyk práce:

Čeština

Seznam doporučené literatury:

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

JANKOVSKÝ, J., 2018. Etika pro pomáhající profese. 2., aktualizované a doplněné vyd. Praha: Triton. ISBN 978-80-7553-414-9.

KLIMENTOVÁ, E., HUDCOVÁ, B., ŠEVČÍK, D., DOHNALOVÁ, S., MAHROVÁ, G., 2019. Sociální práce a krizová intervence. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. ISBN 978-80-7421-158-4.

KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, G., 2011. Etika pro zdravotně sociální pracovníky. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3843-7.

VODÁČKOVÁ, D., 2007. Krizová intervence. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-342-0.

Vedoucí práce:

ThDr. Kateřina Brzáková Beksová, Th.D.
Katedra sociálních studií a speciální
pedagogiky

Datum zadání práce:

21. června 2023

Předpokládaný termín odevzdání:

26. dubna 2024

L. S.

prof. RNDr. Jan Pícek, CSc.
děkan

PhDr. Pavel Kliment, Ph.D.
vedoucí katedry

V Liberci 28. března 2023

Prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně jako původní dílo s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Jsem si vědoma toho, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu Technické univerzity v Liberci.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti Technickou univerzitu v Liberci; v tomto případě má Technická univerzita v Liberci právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Současně čestně prohlašuji, že text elektronické podoby práce vložený do IS/STAG se shoduje s textem tištěné podoby práce.

Beru na vědomí, že má bakalářská práce bude zveřejněna Technickou univerzitou v Liberci v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů.

Jsem si vědoma následků, které podle zákona o vysokých školách mohou vyplývat z porušení tohoto prohlášení.

14. března 2024

Marie Štajnerová

Poděkování

Děkuji ThDr. Kateřině Brzákové Beksové, Th.D. za cenné rady, trpělivost, podporu a inspiraci, které mi poskytla v průběhu celého procesu tvorby této práce. Její odborné znalosti, vstřícný přístup a inspirativní podněty obohatily mou práci, ale také jí dodaly potřebnou úroveň. Konstruktivní kritika byla pro mou práci nepostradatelná a připomínky mi pomohly dospět k finálnímu výsledku.

ANOTACE

Provázení krizí ve sféře sociální práce představuje zásadní aspekt profesního působení sociálních pracovníků. Krizové situace, které mohou mít různou povahu a příčiny se vyznačují akutním ohrožením životních podmínek a pohody jednotlivců, rodin či skupin. Sociální pracovníci, jako klíčoví aktéři v oblasti pomoci a podpory, se stávají důležitými poskytovateli intervencí v těchto náročných situacích.

Téma provázení krizí v sociální práci je multidimenzionální a vyžaduje od sociálních pracovníků specifické kompetence a dovednosti. Zvládnutí a účinné reagování na krizové situace předpokládá hluboké porozumění psychosociálním procesům, kvalifikaci, odborné dovednosti, schopnost empatie, sebereflexe, introspekce a také schopnost rychlého rozhodování a řízení intervencí.

Cílem této bakalářské práce je popsat situace krizové intervence vyžadující specifické kompetence sociálního pracovníka a zjistit oblasti, v nichž se sociální pracovník cítí kompetentní. Práce je strukturována do třech kapitol, které vycházejí z teoretických východisek, empirických dat a průzkumu, který byl proveden metodou dotazování. Práce si klade za cíl poskytnout relevantní poznatky a doporučení pro praxi sociálních pracovníků v oblasti provázení krizí, a zároveň posloužit jako základ pro další studie.

Klíčová slova

Provázení krizí, sociální práce, sociální pracovník, profesní kompetence, krizová situace.

ANNOTATION

Management of crises in the sphere of social work represents a fundamental aspect of the professional activities of social workers. Crisis situations, which can have different nature and causes, are characterized by an acute threat to the living conditions and well-being of individuals, families or groups. Social workers, as key actors in the field of help and support, become important providers of interventions in these challenging situations.

The topic of crisis management in social work is multidimensional and requires specific competencies and skills from social workers. Coping and responding effectively to crisis situations requires a deep understanding of psychosocial processes, qualifications, professional skills, the ability to empathize, self-reflection, introspection, as well as the ability to make quick decisions and manage interventions.

The aim of this bachelor's thesis is to describe situations of crisis intervention requiring specific competencies of a social worker and to find out the areas in which the social worker feels competent. The work is divided into three chapters, which are based on theoretical starting points, empirical data and a survey that was carried out using the method of questioning. The work aims to provide relevant knowledge and recommendations for the practice of social workers in the field of crisis management, and at the same time serve as a basis for further studies.

Keywords

Crisis management, social work, social worker, professional competence, crisis situation.

OBSAH

| | |
|---|-----------|
| ÚVOD | 11 |
| 1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI A JEJICH ROLE V SOUČASNÉM STAVU SOCIÁLNÍ PRÁCE | 12 |
| 1.1 Obecné paradigma, konceptualizace a terminologie | 12 |
| 1.2 Sociální pracovníci | 13 |
| 1.2.1 Profesionální kompetence sociálního pracovníka | 14 |
| 1.2.2 Reflektivní naslouchání | 14 |
| 1.2.3 Empatická interakce v sociální práci | 15 |
| 1.2.4 Motivace k efektivní pomoci | 15 |
| 1.3 Splývání | 16 |
| 1.3.1 Profesionální integrita | 16 |
| 1.3.2 Sebereflexe | 17 |
| 1.3.3 Duševní hygiena | 17 |
| 1.4 Ovlivňující zátěžové faktory na straně sociálního pracovníka | 17 |
| 1.5 Charakteristika zátěžových situací | 18 |
| 1.5.1 Stres | 18 |
| 1.5.2 Frustrace | 19 |
| 1.5.3 Konflikt | 19 |
| 1.5.4 Trauma | 20 |
| 1.5.5 Deprivace | 20 |
| 2 VÝZNAM KRIZOVÉ INTERVENCE V SOCIÁLNÍ PRÁCI | 21 |
| 2.1 Krize | 21 |
| 2.2 Krizová situace | 22 |
| 2.3 Determinanty krize a jejich základní příčiny | 23 |
| 2.3.1 Systémové a institucionální překážky | 23 |
| 2.4 Krizová intervence | 24 |
| 2.5 Specifické kompetence sociálního pracovníka v krizové intervenci | 24 |
| 2.5.1 Identifikace kompetencí sociálního pracovníka v krizové intervenci | 25 |
| 2.6 Zatížení a výzvy ve výkonu profesionální role | 25 |
| 2.7 Rizikové faktory při práci sociálního pracovníka | 26 |
| 2.7.1 Morálka a etická dilemata | 26 |
| 2.7.2 Střet profesních a osobních hodnot | 27 |
| 2.8 Vzdělání a legislativní kontext | 27 |
| 2.8.1 Kvalifikace a sebevzdělání | 27 |
| 2.8.2 Právní rámec poskytování krizové intervence | 29 |
| 2.9 Provázení | 29 |
| 3 EMPIRICKÁ ČÁST | 31 |
| 3.1 Stanovené cíle | 31 |
| 3.2 Metodika průzkumu | 31 |
| 3.3 Výběr průzkumného vzorku | 32 |
| 3.4 Harmonogram průzkumu | 32 |
| 3.5 Výsledky a interpretace | 33 |
| 3.6 Vyhodnocení průzkumu | 52 |
| 3.7 Shrnutí | 55 |
| 3.8 Diskuse | 55 |
| 3.9 Navrhovaná opatření | 58 |
| ZÁVĚR | 62 |
| SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ | 63 |
| SEZNAM PŘÍLOH | 66 |

SEZNAM TABULEK

| | |
|---|----|
| Tabulka č. 1: Krizové situace: hlavní faktory | 52 |
| Tabulka č. 2: Nedostatky v oblasti osobních a profesních dovedností | 53 |

SEZNAM GRAFŮ

| | |
|--|----|
| Graf č. 1: Nejčastější situace krizové intervence | 33 |
| Graf č. 2: Oblasti plných kompetencí | 34 |
| Graf č. 3: Nedostatek kompetencí..... | 35 |
| Graf č. 4: Vliv odborné přípravy | 36 |
| Graf č. 5: Nejčastější nedostatky související s organizací a řízením | 37 |
| Graf č. 6: Nejúčinnější strategie a nástroje | 38 |
| Graf č. 7: Hodnoty spojené se sociální prací | 39 |
| Graf č. 8: Prostředí pro činnost sociálního pracovníka..... | 41 |
| Graf č. 9: Faktory vhodné pro úspěšné jednání | 43 |
| Graf č. 10: Nedostatečná komunikace a koordinace..... | 45 |
| Graf č. 11: Etická dilemata a konflikty jako možné riziko | 46 |
| Graf č. 12: Zlepšení spolupráce s cílem efektivního řešení | 47 |
| Graf č. 13: Vliv prostředí na schopnost poskytovat krizovou intervenci | 48 |
| Graf č. 14: Zaměření krizové intervence | 49 |
| Graf č. 15: Vztah sociálních faktorů a krizových situací..... | 51 |

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK A SYMBOLŮ

| | |
|---------|--|
| IASSW | Mezinárodní asociace škol sociální práce |
| ICSW | Mezinárodní rada pro sociální péči |
| IFSW | Mezinárodní federace sociálních pracovníků |
| IS/STAG | Informační systém určený pro administraci studijní agendy vysoké školy |
| L. S. | Locus sigilli |
| Sb. | Sbírka zákonů |
| TUL | Technická univerzita Liberec |
| ZOZ | Zvláštní odborná způsobilost |

ÚVOD

V dnešním dynamickém světě se lidé často potýkají s různými životními krizemi, které vyžadují odbornou pomoc a podporu. Tu mohou poskytnout sociální pracovníci, kteří mají klíčovou roli při poskytování krizové intervence a pomáhají jedincům a komunitám zvládat obtížné situace.

Bakalářská práce se zaměřuje na problematiku krizové intervence v kontextu kvality sociální práce poskytované v sociálních službách. Poukazuje na situace, které vyžadují specifické kompetence sociálních pracovníků, a identifikuje oblasti, ve kterých se tyto profesionálové cítí kompetentní.

První kapitola této práce se věnuje obecným pojmům sociální práce a teoretickým základům. Důraz je kladen především na důležité aspekty spojené se zatížením a výzvami, které se objevují při výkonu profesionální role sociálních pracovníků. Teoretický rámec poskytuje nezbytný kontext pro pochopení a interpretaci situací, s nimiž se sociální pracovníci setkávají.

Druhá kapitola se zaměřuje na význam krizové intervence a poskytuje pohled na krizi a krizové situace. Zabývá se determinanty krize a příčinami, dále pak analyzuje krizovou intervenci včetně specifických kompetencí sociálního pracovníka a věnuje se výzvám spojeným s profesionální rolí, rizikovým faktorům, etickým dilematům, vzdělání a legislativnímu kontextu. Opírá se o poznatky odborníků, které propojují teoretické základy s praktickými zkušenostmi.

Ve třetí kapitole jsou představeny klíčové prvky empirického průzkumu. Konkrétně jsou zde stanoveny cíle, popsána metodika průzkumu, včetně výběru průzkumného vzorku. Harmonogram průzkumu poskytuje strukturovaný pohled na průběh celého procesu. Důležitou součástí kapitoly jsou také výsledky a jejich interpretace, které jsou detailně prezentovány. Vyhodnocení průzkumu zahrnuje analýzu provedenou v rámci stanovených cílů a uvádí závěry z této analýzy.

1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI A JEJICH ROLE V SOUČASNÉM STAVU SOCIÁLNÍ PRÁCE

V současném odborném diskurzu sociální práce je často tematizována krizová problematika, která se projevuje v rozostření identity sociální práce, provádění faktického sociálního zásahu nekvalifikovanými pracovníky, úbytku společenské prestiže tohoto oboru a rovněž v postupném oslabování sociálního státu spojeného se snižováním veřejných financí vyčleněných na strukturu státem zajištěné sociální podpory. To vede k neodvratné potřebě položit si otázku, zda kořeny této situace jsou především na straně samotných sociálních pracovníků¹, v jejich vlastním způsobu konceptualizace sociálního systému pro praktické uplatnění nebo v přístupu k vykonávání sociální profese (Elichová 2017, s. 10). Problémem může být ale také nejasnost týkající se určité pozice, institucionalizace a perspektivy sociální práce, stejně jako další vlivy prostředí v České republice, ve kterých sociální práce probíhá.

Odborná oblast v sociální práci se momentálně ocitá v poměrně náročné situaci, což má též kořeny v jejím hlubokém propojení s proměnami moderní společnosti. V souvislosti se vzděláváním v sociální práci lze pozorovat, že rovněž nedostatečně zohledňuje modernizační tendence (Chytil 2007, s. 65).

1.1 Obecné paradigma, konceptualizace a terminologie

Sociální práce představuje multidisciplinární obor, který se zabývá systematickým řešením sociálních problémů a podporou osob a skupin náchylných k sociální zranitelnosti. Tento obor však nabývá svého skutečného významu díky jednotlivým sociálním pracovníkům, kteří formují a realizují jeho principy a hodnoty v reálných situacích. Jsou to právě tyto profesionálové, kteří nejen navrhují a uplatňují intervence, ale především navazují a budují vztahy s klienty a komunitami, tvoříce tak podstatný prvek celkové podoby sociální práce.

Nejvýznamnější mezinárodní odborné organizace v oblasti sociální práce – IASSW (Mezinárodní asociace škol sociální práce), IFSW (Mezinárodní federace sociálních pracovníků) a ICSW (Mezinárodní rada pro sociální péči) určily v roce 2014 definici povolání sociální práce jako profesi a akademický obor, který aktivně podporuje změnu

¹ V textu používá autorka generické maskulinum pouze z důvodu snazší srozumitelnosti textu a ušetření znaků z důvodu stanoveného rozsahu bakalářské práce.

a rozvoj ve společnosti, posiluje sociální soudržnost a usiluje o zplnomocnění a osvobození lidí. Významné hodnoty sociální práce zahrnují sociální spravedlnost, prosazování a ochranu lidských práv, sdílenou zodpovědnost a respekt k lidské rozmanitosti. Sociální práce využívá teorií sociální práce, poznatků sociálních věd, humanitních disciplín a znalostí místních kultur k řešení individuálních životních obtíží a zlepšení podmínek pro život jednotlivců ve společnosti (Bandit aj. 2015, s. 51).

Obecné paradigma sociální práce klade důraz na hodnoty jako lidská důstojnost, respekt k rozmanitosti a sociální spravedlnost. Poskytuje strukturu a orientaci pro profesionály, kteří působí v různých oblastech sociální práce, a pomáhá jim lépe porozumět a odpovídat na složité sociální problémy. **Konceptualizace sociální práce** zahrnuje jak systemický, tak i teoretický přístup k definování a vysvětlování sociálních pracovních procesů, cílů a hodnot v rámci širšího paradigmatu, které slouží jako teoretický rámec, jenž určuje základní principy, perspektivy a přístupy při provádění sociálních intervencí a podpory jednotlivců a komunit (Otava 2017, s. 88). Konceptualizace umožňuje sociálním pracovníkům a odborníkům v oblasti sociální práce lépe chápat, co sociální práce zahrnuje, jaký má cíl a jak by měla být prováděna. **Terminologie** v sociální práci hraje důležitou roli při vytváření jednotného a srozumitelného jazyka pro komunikaci, popis a analýzu sociálních fenoménů a procesů a slouží také k budování konsensu mezi profesionály a akademiky, podporuje výzkum a rozvoj disciplíny a usnadňuje komunikaci mezi různými aktéry v sociálním prostoru. Můžeme tedy shrnout, že obecné paradigma, konceptualizace sociální práce a terminologie představují nezbytný základ pro rozvoj a konsolidaci sociální práce nejen jako vědeckého, ale především profesního oboru.

1.2 Sociální pracovníci

Sociální pracovník se ve své profesní praxi často ocitá v různých rolích, z nichž některá může být výraznější, avšak v podstatě je nemožné se vyhnout vzájemnému prolínání těchto rolí. Každý případ vyžaduje individuální zhodnocení. Tímto způsobem překračuje sociální pracovník hranice svého základního poslání a nabízí flexibilní a personalizovaný přístup s různými možnostmi a variantami. Obecně vzato, sociálního pracovníka lze vnímat jako odborníka, který plní úlohu spojovacího článku společnosti se společenským úkolem – pomáhat, podporovat, motivovat, organizovat, vést, učit atd.

Od počátků své existence až po současnost prochází sociální práce řadou transformací, které odrážejí stav společnosti a aktuální výzvy dané doby. Tato proměnlivost vyžaduje pružnou reakci a zároveň se mění i nároky na schopnosti a dovednosti profesionálů působících v oblasti sociální práce (Elichová 2017, s. 97). Kvality, které by měl sociální pracovník splňovat, mohou být definovány různě, a to v závislosti na charakteru služby, cílové skupině, poskytovateli a také především v souladu s potřebami klientů a osobními profesními ambicemi samotných sociálních pracovníků. Matoušek (2003, s. 213) uvádí, že sociální pracovníci se angažují v procesech obnovení či posílení sociálních kompetencí klientů a zároveň se podílejí na tvorbě podmínek, které podporují jejich sociální začlenění.

1.2.1 Profesionální kompetence sociálního pracovníka

Profesionální kompetence sociálního pracovníka označují jeho schopnosti a dovednosti potřebné pro úspěšné vykonávání jeho role v sociální oblasti, což zahrnuje nejen schopnost efektivní komunikace na formální úrovni, ale rovněž schopnost rychlé komunikace. Tímto se míní schopnost hledání alternativních řešení v případě vzniku problémů. Havrdová (1999, s. 42) vnímá kompetence v praxi jako konkrétní projev dobře zvládané role, kdy součástí jsou odborné znalosti, schopnost efektivně analyzovat kontext a vhodně aplikovat specifické hodnoty pro danou profesní oblast.

Vývoj a zdokonalování profesních dovedností sociálního pracovníka představují proces, který vyžaduje otevřený přístup k učení a snahu zlepšovat se. Lipsky poukazuje na skutečnost, kdy se lidé v pomáhajících profesích snaží z tohoto světa udělat lepší místo, což ale přináší častou únavu, ztrátu citlivosti, pracovníci se stávají cynickými a jejich energie a efektivita, kterou potřebují, je oslabena (Lipsky, Burk 2020).

1.2.2 Reflektivní naslouchání

Sociální pracovníci pracují na podpoře sociální spravedlnosti, lidských práv a rovnosti, a usilují o posílení klientů a jejich schopností zvládat výzvy, se kterými se setkávají. V rámci své činnosti se sociální pracovníci zaměřují na aktivní naslouchání, respektování autonomie, rovněž pak na podporu klientů při hledání a dosahování jejich cílů, což znamená, že věnují klientům plnou pozornost a snaží se porozumět jejich potřebám, obavám a prožívání. Naslouchání je pro ně důležitým nástrojem pro získání informací o klientovi a jeho situaci, ale také pro vybudování důvěry a respektu v rámci terapeutického vztahu (Kopřiva 1997, s. 113). V případě, kdy pracovník zaznamená

nedostatek motivace u klienta, je nezbytné aktivně naslouchat, poskytnout klientovi dostatek prostoru, projevit o něj zájem, zdržet se jakéhokoli hodnocení a přijmout ho. Tímto způsobem klientovi poskytneme příležitost uvědomit si svou vlastní motivaci k řešení svých problémů.

1.2.3 Empatická interakce v sociální práci

Empatická komunikace se řadí mezi primární složky efektivní komunikace. Kutnohorská, Cichá, Goldmann (2011, s. 48) zmiňují, že v souladu s etickými principy² je nutné, aby každý pracovník v pomáhající profesi trénoval empatické komunikační dovednosti. Empatie, společně s autentičností a vstřícností, představuje jednu z klíčových podmínek pro úspěšnou interakci s klientem. Kopřiva (1997, s. 79) uvádí, že empatie nám umožňuje aktivně si představit a prožívat to, co prožívá druhá osoba. Dokážeme tak citlivě a správně vnímat náladu a pocity druhého člověka, zatímco zůstáváme věrni sami sobě. V tomto kontextu jsme připraveni poskytnout pomoc v souladu s potřebami situace, nikoli na základě našich vlastních emocionálních potřeb.

Můžeme říci, že empatické provázení v sociální práci může klientům poskytnout pocit porozumění a solidarity, což může podpořit jejich schopnost vyrovnávat se s obtížemi a hledat cesty k pozitivním změnám v jejich životech. Kutnohorská, Cichá, Goldmann (2011, s. 48) uvádějí že: „*Smyslem empatie je poznat prostřednictvím vcítění duševní život druhého a fakticky mu pomoci.*“ Kopřiva (1997, s. 92) v kapitole *Hodnoty a cítění* zdůrazňuje, že klíčovým aspektem práce pomáhajícího profesionála je udržovat empatický kontakt s klientem, zároveň však udržovat své vlastní centrum a stabilitu.

1.2.4 Motivace k efektivní pomoci

Motivaci lze interpretovat jako impuls k vykonání činnosti, kterou člověk považuje za náležitou k uspokojení svých potřeb. Kutnohorská, Cichá, Goldmann (2011, s. 60) dodávají, že všechny činnosti jsou řízeny motivací a bez motivů není lidská bytost. Jedním z hlavních zdrojů motivace pro sociální pracovníky může být touha pomáhat druhým a tím přispívat ke zlepšení celkového stavu klienta. Pro pomáhající profese je často využívaná hierarchie potřeb A. Maslowa, konkrétně koncept seberealizace. Ten patří do růstových potřeb, kde je nutné vnímat především rozvoj potenciálu, touhu po vědění, duchovnu a estetice. Seberealizované osoby, jak je definuje Maslow, jsou tvořivé, spontánní, etické, bez předsudků a nezávislé na vnějších autoritách (Mentelem 2018).

² Etickým principům se věnuje samostatná kapitola.

V kontextu pomáhající profese si motivaci společně s přesvědčováním a volností při rozhodování lze představit jako širší pravomoc kompetencí, na kterou je nutno navázat organizováním, taktikou a formou určité strategie při provázení.

1.3 Splývání

Při své práci se sociální pracovník potýká s problémem, kterým je splývání, tzn., identifikuje se s problémy klienta jako s vlastními. To může ovlivnit negativně nejen samotného klienta, ale i celý proces poskytování pomoci. Netečnost může být způsobem, jak se lze bránit splývání, avšak ta může představovat další problém (Kopřiva 1997, s. 78). Lhostejnost k problémům a potřebám klientů může vést k nedostatečnému poskytování péče a podpory pomáhajícím. Podstatnou součástí role sociálního pracovníka je empatie a aktivní podpora, kdy se pracovník dokáže naladit do emocionálního stavu klienta, vhodně ho zachytit, ale vždy je nutné pomoci tak, jak si to žádá situace, nikoli tak, jak to vyžadují osobní emoce pomáhajícího (Kopřiva 1997, s. 79).

1.3.1 Profesionální integrita

Sociální pracovník vystupuje jako zástupce většinové společnosti (státu), a také jako prostředník mezi klientem a společností. Vázán profesionální povinností je povinen dodržovat normy a zákonná ustanovení, což v určité míře může komplikovat jeho vztah ke klientům (Kutnohorská, Cichá, Goldmann 2011, s. 86). Tato dualita³ vytváří základní napětí v práci sociálního pracovníka – mezi profesionálním závazkem a etickou povinností k jednotlivci. Celkově tedy lze říci, že sociální pracovník je zprostředkovatelem mezi strukturou systému a potřebami jednotlivých lidí.

V rámci výkonu své práce by sociální pracovníci měli dodržovat externě stanovená pravidla, metody a směrnice, což může vést k jejich technicistnímu profesionálnímu přístupu, který je tak často oddělený od skutečné praxe sociální práce a vytváření vztahu s klientem. Úlehla uvádí, že: Sociální pracovníci by neměli být vedeni k pasivnímu přijetí jednostranné role zástupce společnosti, kontrolora, odmítače nebo zástupce represivních složek. Měli by si svou roli uvědomovat jako roli mluvčích, obhájců klientů či jejich zastánců. Funkcí sociální práce by měla být diplomacie mezi normami společnosti a zájmy a potřebami cílové skupiny (Bandit aj. 2015, s. 13).

³ Jde o určitou hodnotu a její naprostý opak.

1.3.2 Sebereflexe

Sebereflexe představuje klíčový prvek v kontextu zkoumání a profesního růstu. Je to kritický proces, během něhož jedinec zkoumá své vlastní myšlenky, emoce, motivace a jednání. Tato analytická praxe umožňuje jednotlivcům uvědomit si své silné stránky, omezení a oblasti, které je třeba nadále rozvíjet (Kutnohorská, Cichá, Goldmann 2011, s. 92, 93). V profesním prostředí podporuje sebereflexe kritické myšlení, rozvoj a dosažení vyšší účinnosti v rámci učení a pracovních činností. Lidská schopnost sebereflexe má zásadní význam pro etické uvědomění, směřování a hodnocení vlastního jednání, což napomáhá jedinci neustále se zdokonalovat a dosahovat větší profesionalismus (Kutnohorská, Cichá, Goldmann 2011, s. 92).

1.3.3 Duševní hygiena

Duševní hygiena představuje významný aspekt péče o psychické zdraví jednotlivce. Zahrnuje soubor preventivních opatření a postupů, které slouží k udržení rovnováhy mezi emocionálním a duševním blahem a vytváření odolnosti vůči stresu a životním výzám. Zaměřuje se na podporu pozitivního myšlení, relaxace, adekvátního spánku a efektivního zvládnutí emocí. Podobně jako hygiena těla, psychohygiena je očistou duše (Kostolanská, Želinská 2021).

1.4 Ovlivňující zátěžové faktory na straně sociálního pracovníka

Sociální práce je pomáhající profese, která vyžaduje individuální hodnocení složitých situací, které často nezapadají do standardních postupů, neboť jde o rozhodování s omezenými informacemi a uvědoměním, že rozhodnutí ovlivní životy ostatních lidí. Náročné podmínky profesní praxe sociálních pracovníků implikují vysoké požadavky na jejich profesionální kompetence (Faltisová, 2021). Výkon pracovníka má vliv jak na realizaci sociální práce, tak i na její kvalitu. Pracovníci jsou vystaveni vysokým očekáváním ze strany zaměstnavatele, kolegů a klientů. Součástí nároků je také míra identifikace s organizací, což sebou nese dodatečná očekávání a nároky na vlastní osobu. Sociální pracovník se kontinuálně potýká s psychickým zatížením a rostoucími požadavky na odbornost, které vedou ke stále se zdokonalujícímu celoživotnímu vzdělávání. Z výše uvedeného je zřejmá významná odpovědnost, kterou sociální pracovníci musí v různých funkcích přijmout (Maroon 2012, s. 67).

1.5 Charakteristika zátěžových situací

Působení rozmanitých stresorů může vyvolat poruchy psychické stability, často se projevujícími částečnými nebo dočasnými symptomy, které se odrážejí v modifikaci emocionální reakce, kognitivních procesů a behaviorálních vzorců jednotlivce. Specifický dopad jednotlivých zátěžových situací na vznik a progresi psychických poruch může být variabilní (Vágnerová 2004, s. 48).

Důležité je také brát v úvahu individuální resilienci⁴ jedince, která může ovlivnit míru a způsob, jakým na zátěže reaguje a jak se s nimi vyrovnává. Každý člověk má unikátní schopnost přizpůsobit se různým psychosociálním vlivům, což může ovlivnit, zda a do jaké míry se v daném kontextu psychická rovnováha naruší. Abychom mohli zodpovědět otázky, které jsou součástí této bakalářské práce, budeme pro tento účel sledovat takové zátěžové situace, které ovlivňují práci sociálních pracovníků.

1.5.1 Stres

Je prokázáno, že určitá míra zátěže má pro jednotlivce stimulační a aktivující účinky a proto nelze zcela vyloučit její přítomnost v životě každého z nás. Běžná zátěž nemusí automaticky vést ke vzniku stresu. Avšak pokud se zátěž dostane do fáze, kdy se naše kontrola nad situací vymyká, pak společně s vědomím vlastní přítomnosti dojde k poruše rovnováhy osobnosti. Stav zátěže vyvolá emoční napětí, které se projevuje psychosomatickými příznaky⁵. Pracovníka v pomáhající profesi pak provází vysoká míra stresu, neboť během komunikace jsou absorbovány problémy ostatních a k uspokojení individuálních potřeb jsou hledány cesty s využitím vertikální kognice. Takový kognitivní proces se vyznačuje hloubkovým a systémovým přístupem k řešení problémů, což sociálního pracovníka vyčerpává a zatěžuje. Nakonečný (2011, s. 621) uvádí, že v souvislosti přímo s obecnou prevencí stresu je zapotřebí celkově správná životospráva či psychohygiena, která zahrnuje dostatek odpočinku, přiměřené pracovní vypětí a spokojenost se zaměstnáním a životem vůbec.

Určitý stupeň zátěže představuje pro organismus stimulaci, což vede k jeho adaptaci a povzbuzuje k dosažení vylepšených výkonů. Efekt stresu na jednotlivce přináší dvě kvalitativně odlišné podoby. Jednu označujeme jako negativní stres, známý jako tzv.

⁴ V psychologii se resilience obvykle charakterizuje jako osobnostní rys.

⁵ Psychosomatické onemocnění je chorobou, která má svůj původ v narušené psychice.

distres⁶ a tento typ stresu je spojen s pocitem osobního ohrožení, který je často provázen negativními emocionálními příznaky (agrese, zlost). Protikladem k distresu je eustres⁷, což znamená, že nejde o negativní emocionální prožitek, nýbrž právě naopak – prožitek spojený s příjemnými zážitky. Každý jedinec reaguje na stejně intenzivní stresový podnět různým způsobem, a stejná míra stresu může mít různý vliv na jednotlivce, a to v závislosti na čase a okolnostech, za kterých tento podnět nastává.

1.5.2 Frustrace

Frustrace je subjektivní prožitek, který vzniká ve chvíli, kdy se jedinec ocitá v situaci, ve které se mu nepodařilo dosáhnout důležitého cíle a není mu poskytnuta žádná okamžitá možnost opravy. Tento pocit může vzniknout z různých důvodů, například kvůli nepřekonatelným překážkám nebo neschopnosti nalézt řešení pro danou situaci. Frustrace se projevuje pocitem zklamání, nespokojenosti a beznaděje (Machač, Macháčová, Hoskovec 1984, s. 42–45). Sociální pracovník může pociťovat frustraci v důsledku obtížných a zdlouhavých byrokratických procedur, které brání rychlé a účinné pomoci klientům. Rovněž náročné případy s dlouhodobými problémy klientů mohou vyvolávat frustraci, kdy dosažení pozitivních výsledků může být složité a může trvat delší dobu. Frustrace vzniká také z omezených zdrojů a nepřiměřené podpory. Vágnerová (2004, s. 48) uvádí, že frustrace je opakovanou variantou zátěže, která však nemusí vyvolávat nepřiměřené reakce a do určité míry může být žádoucí zkušeností, neboť nutí jedince hledat řešení a tím tak napomáhá rozvíjet jeho schopnosti.

1.5.3 Konflikt

Konflikt je nedílnou součástí sociálního života a vyskytuje se ve všech známých společnostech, bez ohledu na časové období (Machač, Macháčová, Hoskovec 1984, s. 36–41). Konflikt je situace, ve které dochází ke střetu nebo nesouladu mezi různými snahami, silami, potřebami, zájmy, emocemi, hodnotami nebo tendencemi, a to buď mezi jednotlivci, skupinami, institucemi nebo jinými aktéry. Střet vzniká v okamžiku, kdy tito aktéři interagují a přijímají rozhodnutí v rámci stejného systému nebo se musí dělit o společné zdroje. Kopřiva (1997, s. 38) je přesvědčen, že pokud se aktivně zajímáme o myšlenky a pocity druhých, může dojít k přirozené transformaci konfliktních situací mezi pomocným pracovníkem a klientem na situace spolupráce.

⁶ Předpona „di“ znamená nepohodu, poruchu nebo nepřiměřený stav.

⁷ Předpona „eu“ pochází z řečtiny a značí přiměřený stav.

1.5.4 Trauma

Trauma se projevuje různými změnami a obtížemi v oblasti emocí, kdy člověk postrádá pocit bezpečí a jistoty. Prožívá smutek a obavy ohledně své budoucnosti. Traumatizovaná osoba nezřídka projevuje narušené uvažování, které nelze hodnotit jako objektivní, kritické ani soudné, a které je silně ovlivněné emocionálními prožitky. Tyto změny lze spatřit v chování, kdy jsou uplatňovány obranné reakce, jako jsou únik nebo útěk (Vágnerová 2004, s. 52). V kontextu profesního působení sociálního pracovníka lze trauma chápat jako závažný psychický důsledek opakujících se událostí, které pracovníci zažívají v průběhu své práce. Tato traumata mohou vznikat ze setkání s násilím, krizovými situacemi, těžkými osudy klientů, a jinými emocionálně náročnými událostmi. Sociální pracovník si musí být vědom své citlivosti, frustrační tolerance a musí se dostat do kontaktu s vlastními emočními traumaty a ta vhodně pojmenovat. Tak se zmenší možnosti, kdy si pracovník své vnitřní problémy bude odreagovávat na klientech. Je třeba se v profesionálním přístupu pomáhající práce naučit reflektovat sám sebe (Kopřiva 1997, s. 38).

1.5.5 Deprivace

Deprivace⁸ se dá popsat jako situace, kdy určitá významná potřeba, buď biologická, nebo psychická, není uspokojována dostatečným a vhodným způsobem po dostatečně dlouhou dobu (Vágnerová 2004, s. 53). Tato nedostatečná uspokojení mohou mít negativní dopad na fyzické a psychické zdraví jedince a ovlivnit jeho celkovou pohodu a funkčnost. Deprivace může vyvolat různé reakce, snažící se tuto chybějící potřebu nějakým způsobem naplnit. Může mít několik různých projevů, které odrážejí nepříznivý vliv dlouhodobého vystavení stresu a náročným situacím. Maslow (2021, s. 123) popisuje deprivaci jako ohrožení pro osobnost s ohledem na ambice a snahy jednotlivce, pro jeho sebeaktualizaci, sebeúctu, obranný systém, tedy pro jeho základní potřeby. V návaznosti na Maslowa lze zmínit možné příklady důsledků deprivace v sociální práci, které se mohou objevovat jako: emoční vyhoření, snížená kvalita práce, nedostatek motivace, snížená schopnost rozhodování, odcizení a izolace či fyzické a psychické příznaky.

⁸ Opak saturace, tj. stav *psychického nasycení*, který je akcentován odporem k opakování prováděné činnosti, nebo k dlouhodobě působícímu jednotvárnému podnětu.

2 VÝZNAM KRIZOVÉ INTERVENCE V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Z první kapitoly je patrné, že sociální práce se v průběhu svého dlouhého rozvoje stala klíčovým nástrojem pro poskytování pomoci a podpory jedincům, rodinám a skupinám v tíživých životních situacích. Špatenková (2017, s. 45) uvádí, že model krizové intervence spočívá v poskytování emocionální podpory, pocitu bezpečí a snižování úzkosti a strachu osoby v krizi, prostřednictvím pomoci a péče poskytované v době, kdy osoba není sama schopna jednat a rozhodovat. Podle Baštecké (2005, s. 163) se termín krizová intervence dělí na aplikaci v obecném a specifickém kontextu, a to jako techniky a strategie, jež jsou využívány při práci s klientem v krizi, kdy v širším slova smyslu tento termín lze vnímat jako metodu, jejímž cílem je vyloučení aktuální situace a ukotvení klienta.

2.1 Krize

Krize představuje událost nebo stav, které způsobují výraznou nerovnováhu a narušují běžný průběh života. Jde o situaci, která vyžaduje přiměřenou reakci a podporu. Teater uvádí, že krizi lze charakterizovat jako negativní událost, která je člověkem vnímána jako neúnosný problém, neboť překračuje jeho schopnost zvládnání (Teater in Špatenková 2017, s. 11).

Matoušek (2003, s. 98) termín krize používá k označení takového stavu, kdy adaptabilní schopnosti člověka jsou vážně oslabeny, což může být vnímáno jako pocit bezmoci a neschopnosti zvládnout události obvyklými způsoby v obvyklém časovém rámci. V sociální práci je pochopení konceptu krize klíčové, neboť sociální pracovníci často pracují s klienty, kteří procházejí obtížnými životními situacemi. Jejich schopnost rozpoznat tyto krizové okamžiky a poskytnout vhodnou podporu hraje významnou roli v procesu zvládnání krize a následného uzdravení klientů.

Špatenková uvádí (2017, s. 11), že krize je často používaný pojem v kontextu sociální práce, který se užívá k identifikaci situací, ve kterých dochází k dramatické změně, jenž provází negativní emoce. Taková situace je jedincem vnímána jako nebezpečná událost, a ten pak jen stěží nachází adekvátní způsob, jak se s ní vyrovnat. Špatenková (2017, s. 13) rozděluje krize v závislosti na povaze pouštěcího faktoru krizové události:

1. krize, které mají začátek v očekávaných životních změnách (normativní, vývojové či tranzitorní⁹);
2. krize nepředvídatelné – situační (traumatické¹⁰);
3. krize dlouhodobé – chronické¹¹.

Krizi lze vnímat dynamicky, neboť označuje klíčový okamžik či určitý zlom v dění, ve kterém dochází k rozhodujícímu obratu.

2.2 Krizová situace

Krizová situace v sociální práci představuje neodkladný a kritický stav, ve kterém jedinec nebo skupina čelí významnému ohrožení či závažnému narušení činností v každodenním životě. Lidé v krizové situaci se obvykle snaží nejprve si pomoci sami, teprve pak kontaktují své blízké, přátele, známé apod., aby jim pomohli. (Klimentová, aj. 2019, s. 9).

V krizových situacích je důležitá aktivní komunikace a koordinace mezi sociálními pracovníky, klienty a dalšími relevantními aktéry, aby byla zajištěna adekvátní pomoc. Komplexní hodnocení krizové situace v sociální práci zahrnuje krizová intervence. Sem patří identifikace rizikových faktorů, poskytování emocionální a praktické podpory, a to s cílem minimalizovat negativní dopady a přispět k obnově a stabilizaci klienta.

Špatenková (2017, s. 12) se domnívá, že krizová situace může vycházet z různých faktorů, kterými mohou být emočně významné události, které nekopírují každodenní realitu (smrt blízké osoby, narození dítěte apod.) stejně tak, jako situace, kde je žádána změna v realizaci jedince, rodiny či společnosti (ztráta či změna zaměstnání, odchod do penze), rovněž pak situace, které mají shodně pozitivní i negativní emoční okolnosti. Dopady krizových situací se projevují na různých úrovních, a to jak na materiální, tak vztahové či psychosociální, avšak v akutní krizi by měla být věnována primární pozornost psychické pohodě a potřebám subjektu postiženého krizí (Klimentová, aj. 2019, s. 23).

⁹ Přejídné krize z vývojových, očekávaných předvídatelných životních změn či událostí (např. odchod do starobního důchodu).

¹⁰ Nepříznivá osobní událost, která narušuje přechodně nebo trvale psychické stavy a osobnost člověka.

¹¹ Svým začátkem i průběhem jsou nenápadné, ale mohou trvat a zatěžovat jedince velmi dlouho.

Nejčastěji se týkají vztahů s blízkými lidmi (např. v souvislosti s neřešenými konflikty, problémy atp.).

2.3 Determinanty krize a jejich základní příčiny

Determinanty krize¹² v sociální práci jsou faktory nebo proměnné, které přispívají k vzniku krizových situací. Mohou být různého charakteru a původu a ovlivňují život jednotlivců, rodin nebo komunit. Základní příčiny krize v sociální práci vycházejí z životních událostí a mohou zahrnovat sociálně-ekonomické nerovnosti, nedostatek prostředků, narušené rodinné vztahy, ztrátu zaměstnání, traumatické události, nemoci, domácí násilí aj. (Špatenková 2004, s. 34, 35).

Špatenková (2004, s. 33) poukazuje na postup krize, který je v určitém rozsahu ovlivněn podmínkami, ve kterých probíhá. Intenzita vlivu precipitoru¹³ a dopad obtížné životní situace na člověka jsou podmíněny současným kontextem, ve kterém se jedinec nachází – na aktuálním zdravotním stavu, míře vyčerpání, přetížení povinnostmi a především na tom, jak efektivně a s jakým účinkem může sociální okolí jednotlivce akceptovat, poskytnout podporu a pomoc. Identifikace a analýza konkrétních prvků krize v sociální práci umožňuje sociálním pracovníkům lépe porozumět situačnímu kontextu klientů, jejich životním okolnostem a nalézt efektivní strategie pro zvládání a prevenci krizových situací.

2.3.1 Systémové a institucionální překážky

Kromě zátěže, kterou představují klientova nereálná očekávání a jeho různá znevýhodnění, se mohou stavět do cesty systémové překážky – například nedostatečný přístup ke službám sociálního zabezpečení, malé komunikační dovednosti, příčinou může být špatná informovanost o dostupných zdrojích podpory, negativní sociální normy a stereotypy, absence sociální sítě či podpora, aj. Na stejných typech pracovišť mohou mít sociální pracovníci se stejnou pozicí odlišné úkoly a povinnosti. Jejich náplň práce je vždy ovlivněna typem organizace, zázemím, finančními prostředky, aj.

Podle Maroona (2012, s. 67) je v popisech pracovních úkolů vidět význačná míra zodpovědnosti, kterou sociální pracovníci musí přijmout v různých funkcích, a to za použití standardních pracovních postupů a kompetencí, včetně dodržování institucionálních předpisů a směrnic.

¹² Pojem determinant krize označuje všechny okolnosti a faktory, které určitým způsobem posilují a upevňují, nebo naopak ohrožují a oslabují stav krize.

¹³ Spouštěč.

Strategie instituce

Mnoho sociálních pracovníků má dojem, že nemá dostatek informací a pravomocí při rozhodování a uplatňování daných směrnic, stejně tak při zavádění nových opatření. Tento pocit zklamání a určitá omezení jsou stále více zřetelná. Absence sociální rozmanitosti a omezená autonomie mohou představovat závažný problém, neboť pomáhající jsou nuceni jednat v souladu s přísnými pravidly a předpisy (Maroon 2012, s. 68). V praxi pak často dochází ke konfliktu mezi snahou o efektivitu a nároky na dodržování předpisů. Tento konflikt činí sociální práci velmi obtížnou.

2.4 Krizová intervence

Krizové intervence představují specifické situace, ve kterých je vyžadována rychlá a efektivní reakce sociálního pracovníka s ohledem na naléhavé potřeby klientů. „*Krizová intervence má v sociální práci a v sociálních službách své nenahraditelné místo. V kontextu sociálních služeb tuto pomoc nazýváme krizovou pomocí a řadíme ji mezi služby sociální prevence. Sociální pracovník má v rámci svých kompetencí odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty své profese*“ (Klimentová, aj. 2019, s. 4).

Podle Špatenkové (2013, s. 39) je krizová intervence formální institucionalizovanou pomocí v krizi, která je prováděna profesionály, tedy pracovníky pomáhajících profesí, ale také studenty oborů psychologie, psychiatrie, sociálních oborů, rovněž pak proškolenými laiky. Ne každý pracovník v pomáhající profesi však dokáže adekvátně reagovat na krizi, ne každý pak disponuje vhodnými dovednostmi, které by využil ve prospěch klienta, který pomoc potřebuje.

2.5 Specifické kompetence sociálního pracovníka v krizové intervenci

Pro úspěšnou krizovou intervenci je nezbytné, aby sociální pracovník disponoval specifickými odbornými kompetencemi, které zahrnují schopnost rychlého rozhodování, empatii, komunikace a poskytování psychosociální podpory. Rovněž je nutné si připomenout, že poskytování krizové intervence je podle prováděcí vyhlášky¹⁴ k zákonu o sociálních službách povinností poskytovatele této sociální služby a není proto možné, aby byla krizová intervence prováděna laickou pomocí (Zákon pro lidi 2023).

¹⁴ Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 25

2.5.1 Identifikace kompetencí sociálního pracovníka v krizové intervenci

Identifikace kompetencí sociálního pracovníka v krizové intervenci je důležitým krokem pro zajištění kvalitní a efektivní pomoci v situacích ohrožení a krize. Tato identifikace se zaměřuje na specifické dovednosti, schopnosti a znalosti, které sociální pracovník potřebuje k úspěšnému zvládnání krizových situací. Mezi podstatné kompetence sociálního pracovníka v krizové intervenci patří např. schopnost rychlého a efektivního posuzování situací, empatie a porozumění potřebám a emocím jednotlivců v krizi, schopnost budovat důvěru a vytvářet podporující prostředí pro klienty. Důležitou kompetencí je také schopnost pracovat s vlastními emocemi a stresovými situacemi, aby sociální pracovník byl schopen zachovat profesionální a empatický přístup ke klientům (Vodáčková 2007, s. 167, 168).

Sociální pracovník by měl také spolupracovat s dalšími profesionály a institucemi, aby mohl poskytnout komplexní a koordinovanou podporu klientům v krizové situaci. Musí být také schopen vyhodnotit a posoudit rizika, bezpečnost klientů a přijmout adekvátní opatření k ochraně jejich zdraví a životů (Špatenková 2017, s. 120). V rámci identifikace kompetencí sociálního pracovníka v krizové intervenci je důležité brát v úvahu kontext a specifika daného pracoviště a cílové skupiny klientů. Krizová situace může vyžadovat jiné přístupy a schopnosti, a z tohoto důvodu je proto nezbytné pružně reagovat na individuální potřeby každého klienta. Havrdová (1999, s. 42) vnímá kompetence v praxi sociálního pracovníka jako praktický projev úspěšně vykonávané profesionální role, kde hlavní složkou jsou především odborné dovednosti, znalosti a schopnost zohlednit kontext s cílem uplatnit profesní hodnoty.

2.6 Zatížení a výzvy ve výkonu profesionální role

Sociální pracovníci hrají klíčovou roli ve společnosti při poskytování pomoci a podpory lidem v nesnázích, avšak často je přehlíženo, že i sami tyto pracovníci mohou procházet vlastními krizemi v rámci své profesionální činnosti. Profesionálové v oblastech pomáhajících profesí čelí větší míře dilemat než jiné profese, neboť se zabývají nejen otázkami morálního a nemorálního, ale jejich hlavním cílem je poskytovat pomoc klientům, kteří se nacházejí v obtížných životních situacích, kdy se často ocitají před rozhodnutími, jež nejsou jednoduchá a morálně zcela jednoznačná (Kutnohorská, Cichá, Goldmann, 2011, s. 50).

Dlouhodobé působení ve vypjatých situacích a neustálý kontakt s klienty v krizových situacích může vyvolávat u sociálních pracovníků vyčerpání a emocionální vyhoření, což může mít negativní dopad na jejich fyzické a psychické zdraví. Krize, kterým sociální pracovníci čelí, mohou být spojeny s pocitem beznaděje, frustrace, bezmocnosti a přetížení pracovními požadavky.

2.7 Rizikové faktory při práci sociálního pracovníka

Potřeba reagovat vhodně na naléhavou situaci druhého jedince sebou nese významnou zodpovědnost pro krizového intervenčního pracovníka. Tato odpovědnost zahrnuje právní, psychologické a metodické dimenze, avšak zároveň má vždy morální povahu a závazek (Špatenková 2017, s. 131). Rizikové faktory při práci sociálního pracovníka jsou aspekty, které mohou zvýšit pravděpodobnost narušení jeho profesionálního působení nebo negativního vlivu na jeho fyzické a duševní zdraví. Mezi takové faktory můžeme zařadit např. emocionální a pracovní zátěž, etická dilemata, nedostatek finančních zdrojů, potenciální nebezpečí, aj.

2.7.1 Morálka a etická dilemata

Jankovský (2018, s. 27, 227) uvádí, že morálku lze vnímat jako předmět etiky. Jako filozofická věda vychází morálka z logických přístupů a snaží se hledat ty základy, na nichž je jako předmět etiky postavena. Morálka znamená především vůli, která je člověku uložena autoritou (zákony, předpisy). V sociální práci lze o morálce hovořit jako o souboru hodnot a etických principů, které řídí chování sociálního pracovníka při poskytování služeb klientům a v jejich interakcích se společnostmi. Tato morálka pak zahrnuje respektování důstojnosti a práv klientů, dodržování důvěrnosti informací, minimalizaci konfliktu zájmů, nestrannost při posuzování potřeb klientů a také aktivní úsilí o zlepšení životních podmínek.

Sociální pracovníci jsou povinni dodržovat etický kodex a hodnoty, které jsou spojeny s profesní etikou sociální práce. Jejich morální povinností je podporovat a chránit klienty, kteří se mohou nacházet v zranitelných situacích, dále je třeba pracovat v souladu s nejvyššími standardy integrity a morálního chování. To zahrnuje i schopnost rozpoznat a řešit etická dilemata, která mohou v průběhu práce vzniknout s ohledem na nejlepší zájem klienta a v souladu s etickými principy (Elichová 2017, s. 58). Vztah jednotlivce k morálce má zásadní vliv na formování jeho sociální identity v rámci takové společnosti, ve které žije (Jankovský 2018, s. 29). Profesionální etické kodexy sledují mimo jiné takové

cíle, jichž by mělo být dosaženo v souladu s obecně respektovanými etickými principy. Prostředky použité k dosažení cílů by měly ctít obecnou zásadu a neškodit přitom ostatním. Profesionální etický kodex působí tedy jako regulátor chování pracovníka (Jankovský 2018, s. 181).

2.7.2 Střet profesních a osobních hodnot

Střet profesních a osobních hodnot může vytvářet komplexní dilema, kdy se sociální pracovníci ocitají mezi svou profesní povinností a vlastními přesvědčeními, což může ovlivnit rozhodování a přístup ke klientům. Reamer se domnívá, že „*Povinností profesní etiky je reagovat, odpovídat, obhajovat či aktualizovat své hodnotové pojetí. Avšak proti nadměrné snaze pevně definovat a aplikovat profesní hodnoty v sociální práci stojí v opozici důraz na svědomí a vlastní etické jednání sociálních pracovníků na základě osobních hodnot*“ (Reamer 1999 in Elichová 2017, s. 53).

Některé situace v sociální práci mohou vést k nepříjemným střetům mezi hodnotami stanovenými etickým kodexem a osobními hodnotami pracovníků, což klade nároky na schopnost pracovníků najít vyvážený a eticky odpovědný přístup. Zajistit soulad mezi profesními a osobními hodnotami v sociální práci vyžaduje neustálou reflexi, etické uvědomění a schopnost nalézt kompromis, který respektuje klienty a zároveň zajišťuje integritu a etickou konzistenci sociálních pracovníků.

2.8 Vzdělání a legislativní kontext

Sebevzdělávání a neustálé zlepšování dovedností jsou klíčové pro sociální pracovníky působící v oblasti krizových intervencí. Tento aspekt reflektuje dynamický charakter sociální práce a nezbytnou adaptaci na měnící se potřeby klientů i společnosti jako celku. Nabytí nových znalostí a dovedností je nejen nutné pro řešení konkrétních situací, ale také podporuje osobní a profesní růst pracovníka. Jedním z hlavních cílů sebevzdělávání je udržet krok s aktuálním vývojem, metodami a technikami v oboru.

2.8.1 Kvalifikace a sebevzdělání

Sebevzdělání a zvyšování kvalifikace přispívají k profesnímu povědomí a podporují profesní sebevědomí a sebejistotu sociálních pracovníků při činnosti v náročných situacích. Získání nových dovedností v oblasti emocionální podpory, řízení stresu, krizového řízení a komunikace umožňuje pracovníkům lépe reagovat na různé výzvy, které mohou vzniknout v krizových situacích. Osvědčené metody a postupy mohou být integrovány do praxe a přizpůsobeny individuálním potřebám klientů.

Požadavky na výkon činnosti

Požadavky pro výkon činnosti v sociálních službách upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

V oblasti sociálních služeb vykonávají odbornou činnost:

- sociální pracovníci (ust. § 109 a § 110);
- pracovníci v sociálních službách (ust. § 116);
- pedagogičtí pracovníci;
- zdravotničtí pracovníci;
- rodinní a manželští poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby (ust. § 116a).

Při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zákonem č. 198/2002, o dobrovolnické službě, ve znění pozdějších předpisů (Zákony pro lidi 2023).

Odborná způsobilost

Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je podle ust. § 110 odst. 4 zákona o sociálních službách:

- a) *vyšší odborné vzdělání*, které lze získat absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v těch oborech, které jsou zaměřené na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,
- b) *vysokoškolské vzdělání* v bakalářském, magisterském případně doktorském studijním programu, které jsou zaměřené na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku v akreditovaném programu dle zvláštního právního předpisu (Zákony pro lidi 2023).

Postup ověření ZOZ zkouškou

Postup ověření ZOZ (*zvláštní odborná způsobilost*) vychází ze zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Dále pak vychází z vyhlášky č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů. ZOZ obsahuje souhrn znalostí a dovedností, které jsou nezbytné pro výkon správních činností stanovených vyhláškou č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů. Zvláštní odborná způsobilost má obecnou a zvláštní část (Institut pro veřejnou správu Praha 2016).

2.8.2 Právní rámec poskytování krizové intervence

Sociální pracovník působí v mezích stanovených právním systémem, svým zaměstnavatelem a profesními standardy. Tento institucionální rámec je klíčový, protože sociální pracovník ovlivňuje životy klientů, a je proto nezbytné, aby jeho právo jednat bylo opodstatněné. Současně odhaluje detaily z osobního života klientů, což zvyšuje význam pravidel, která mají za úkol zajistit klientům ochranu.

Pro kompetentní poskytování krizové intervence je nezbytné, aby osoby vykonávající tuto činnost byly s problematikou právních aspektů seznámeni (Špatenková 2017, s. 136). Důraz je nutné klást především na zachování mlčenlivosti a zacházení s informacemi v souladu s právními předpisy. Jsou to zejména:

- Listina základních práv a svobod¹⁵ – čl. 10, odst. 3;
- zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů;
- zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách – §100, (mlčenlivost);
- zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění – §81 a následující;
- zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, v platném znění – §180.

2.9 Provázení

Provázení v sociální práci zahrnuje poskytování informací, psychosociálního poradenství, krizové intervence a plánování dalších kroků. Sociální pracovníci pomáhají klientům identifikovat jejich potřeby, zvládat emocionální stres a hledat řešení pro jejich aktuální situaci. Vodáčková (2007, s. 113) definuje provázení v sociální práci jako navázání kontaktu s klientem, kdy je nutné respektovat jeho tempo, rytmus a slovník. Tuto techniku uvádí jako jednu z usnadňujících komunikací s možným užitím v krizové intervenci.

Mnozí pracovníci působící v oblasti sociálních a dalších profesí bezesporu čelí nutnosti akceptovat, že jejich povolání vykazuje zřetelné stresující atributy. Dennodenně interagují s klientelou postiženou fyzickými, emocionálními a sociálními obtížemi. Maslachová definuje pomáhající profese jako povolání spojená se silnou citovou zátěží, a to především z důvodu neustálého úzkého styku s osobami, které doprovázejí pocity zlosti, strachu, zoufalství a také tělesnými potížemi (Maslachová in Maroon 2012, s. 17).

¹⁵ Usnesení č. 2/1993 Sb.

Provázení je důležitým prvkem pro poskytnutí podpory a pomoci v krizových situacích a je nutné klást důraz nejen na empatii, ale i na posilování odolnosti při zvládnání obtížné situace klienta. Sociální pracovník by měl být při provázení schopen vytvořit klientům prostředí, které bude založené na důvěře, úctě a respektu, neboť je nutné, aby klient dosáhl stability a cítil se i přes náročné okolnosti komfortně. Krizová intervence je založená na provázení klienta v krizi a využívá metod podpůrné či krátkodobé terapie. Je zaměřena na stabilizaci klienta, dosažení jeho vnitřního zklidnění, snížení trvalé úzkosti, uvolnění emočního napětí v bezpečném prostředí, mobilizaci vnitřních rezerv, porozumění situaci a jejího zakomponování do životního příběhu (Centrum psychoterapie 2010).

3 EMPIRICKÁ ČÁST

V rámci předvýzkumu této bakalářské práce bylo identifikováno několik klíčových faktorů a problémů, které ovlivnily realizaci celého šetření. Mezi tyto faktory patřil omezený časový rámec, zvýšená pracovní zátěž respondentů a obavy ohledně anonymity a důvěrnosti informací. V průběhu předvýzkumu se ukázalo, že častým problémem je především nedostatek času, který ovlivnil kvalitu a rozsah šetření. Někteří respondenti měli obavy ohledně bezpečnosti a důvěrnosti svých odpovědí, což zřejmě ovlivnilo i jejich účast v šetření.

3.1 Stanovené cíle

Tato část práce se věnuje nastavení cíle, kterým je *Popis situace krizové intervence vyžadující specifické kompetence sociálního pracovníka a zjištění oblastí, v nichž se sociální pracovník cítí kompetentní*. Pro dotazování byli zvoleni respondenti, kteří pracují na Městských úřadech hlavního města Prahy, konkrétně na sociálních odborech, odborech sociálních věcí a zdravotnictví a odborech humanitních. Výzkumné otázky byly voleny s ohledem na téma bakalářské práce.

- 1) *Jaké faktory přispívají k vzniku situací vyžadujících krizovou intervenci?*
- 2) *Jaké nedostatky vnímají dotázaní sociální pracovníci v oblasti osobních a profesních dovedností a která potenciální rizika z nich plynou?*

3.2 Metodika průzkumu

V rámci bakalářské práce byla využita metoda kvantitativního průzkumu. V této metodě byl jako primární nástroj aplikován dotazník, což umožnilo systematický sběr a analýzu kvantitativních dat pro potřeby této studie. Podle Gavory (2000, s. 99) je dotazník navržen především pro masivní sběr dat. To z něj činí nástroj pro ekonomický výzkum, protože umožňuje získat rozsáhlý soubor informací s minimálním časovým vkladem. Otázky v dotazníku zahrnovaly převážně uzavřené otázky, ale zahrnovaly i otevřené otázky, které umožňovaly respondentům vyjádřit svůj názor nebo konkrétní záměr vysvětlit. Jandourek (2009, s. 210–211) se s Gavorou shoduje v tom, že je dotazník rozšířený nástroj pro rychlé zpracování dat, nicméně, má své omezení, protože neposkytuje respondentovi dostatek prostoru pro rozsáhlejší vyjádření a je použitelný pouze v takovém prostředí, které je výzkumníkům relativně dobře známé.

3.3 Výběr průzkumného vzorku

Pro průzkum byla zvolena kontaktní pracoviště sociálních, sociálně zdravotních odborů a humanitního odboru při městských částech Praha 4, Praha 3, Praha 2, Praha 11, Praha 12, Praha 14 a Praha 17. Dotazníky byly odeslány prostřednictvím e-mailové adresy, která byla vyhotovena pouze pro účel dotazníkového šetření. Respondenti byli vybíráni mezi referenty OSPOD, kurátory pro mládež i dospělé, referenty náhradní rodinné péče, pracovníky pověřenými výkonem opatrovnictví a sociálními kurátory. Specializace pracovníků nebyla v průzkumu zohledňována.

3.4 Harmonogram průzkumu

Sociologický průzkum se zaměřuje na zkoumání jednoho nebo více vzájemně souvisejících problémů, přičemž proces řešení těchto problémů obvykle prochází několika fázemi. Prvním krokem je stanovení a specifikace problému, dalším krokem je formulace otázky výzkumníkem. Na základě daného problému a zpracovaných získaných dat lze dojít k formulaci konkrétních poznatků a vyvození závěrů, které mohou být prezentovány (Veselá 1999).

Příprava dotazníku

Osnova pro zjištění cíle byla vytvořena v listopadu 2022, kdy byla připravena struktura dotazníku, kterou doporučuje Gavora (2000, s. 99–100). V polovině měsíce května 2023 byla rozeslána elektronická žádost na vybrané e-mailové adresy s informací o vyplnění dotazníku. Celkem bylo rozesláno 170 žádostí s dotazem, zda je adresát ochoten se účastnit dotazníkového šetření. Kompletace dotazníku s finálními otázkami probíhala v červnu 2023. Dotazníky byly rozeslány jen těm respondentům, kteří kladně odpověděli na žádost o vyplnění. Celkem bylo ve dnech 19. – 26. 6. 2023 rozesláno 87 dotazníků. Z důvodu zaručené anonymity není v průzkumu uváděno, v jakém procentuálním zastoupení byly jednotlivé městské části.

Sběr dat

Sběr dat byl plánován na období 27. 6. 2023 – 15. 7. 2023. Z důvodu letního období a čerpání dovolených byl sběr dat prodloužen do 15. 8. 2023. Celkový počet vyplněných a zpracovaných dotazníků činil 62, což je 37 % z prvotně odeslaných dotazů s žádostí o vyplnění dotazníku. Z celkového počtu odeslaných dotazníků bylo vráceno 72 %. Tento počet lze považovat za úspěšný.

Vyhodnocení výsledků dotazníkového průzkumu

Vyhodnocení dat proběhlo v termínu 15. 9. – 20. 9. 2023. K vyhodnocení dat byl použit program Microsoft Office (grafy a tabulky), který byl zvolen i ke zpracování předvýzkumu. Výsledky vycházejí z prostého číselného poměru, tedy celkového počtu 62 respondentů, který reprezentuje skupinu genderově neutrálních respondentů, přičemž celkový počet je stanoven jako 100 %.

3.5 Výsledky a interpretace

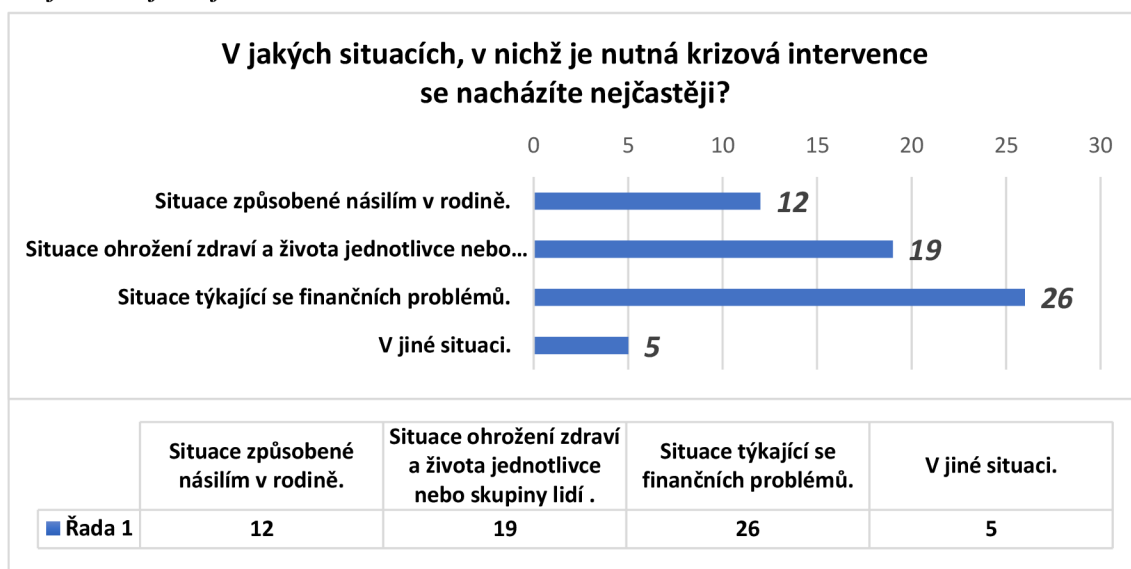
Tato kapitola je zaměřena na prezentaci výsledků zpracovaného průzkumu. Hlavním cílem je podat ucelený pohled na ty faktory, které přispívají k vzniku situací vyžadujících krizovou intervenci a zároveň nalézt případné nedostatky v oblasti osobních a profesních dovedností sociálních pracovníků a s nimi spojená rizika. Kompletní přehled dat je ve formě grafů, které byly vytvořeny po přepsání všech hodnot do programu Excel.

Otázka č. 1

V jakých situacích, v nichž je nutná krizová intervence se nacházíte nejčastěji?

- Situace způsobené násilím v rodině.
- Situace ohrožení zdraví a života jednotlivce nebo skupiny lidí.
- Situace týkající se finančních problémů.
- V jiné situaci.

Graf č. 1: Nejčastější situace krizové intervence



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Na základě analýzy se u otázky č. 1 ukazuje, že krizová intervence je často potřebná v následujících situacích: *Finanční problémy* – Tato kategorie byla označena nejvíce

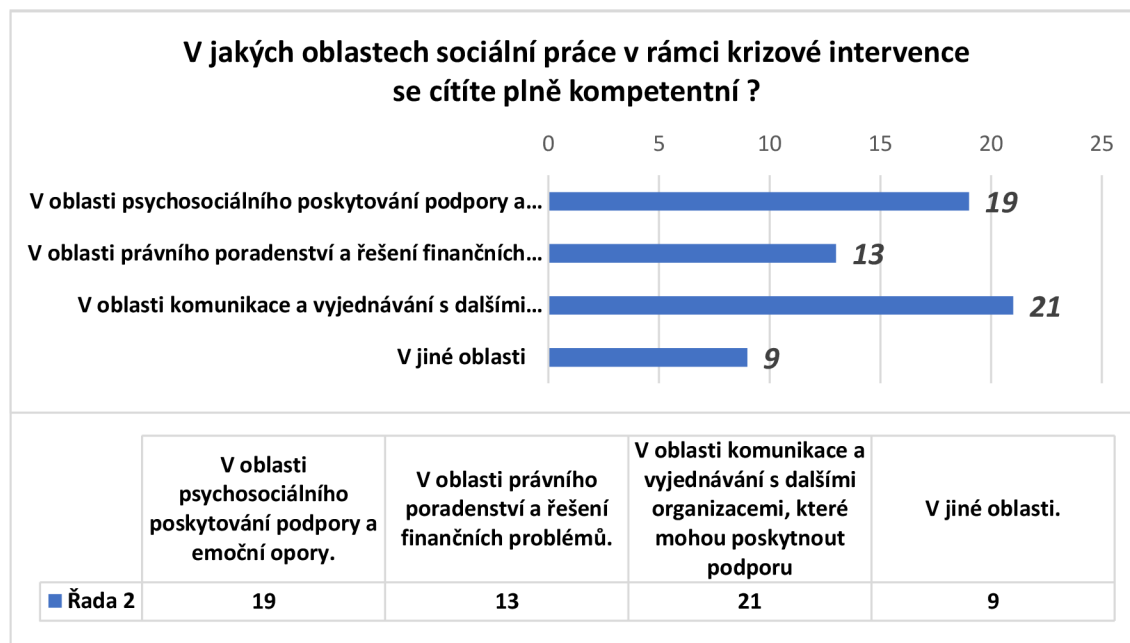
respondenty, konkrétně 26. Zjištění poukazuje na význam ekonomických obtíží v životech lidí a nutnost poskytnout podporu v těchto situacích. *Ohrožení zdraví a života jednotlivce nebo skupiny lidí* – 19 respondentů uvedlo, že se tato situace vyskytuje často. To naznačuje, že zdravotní a životní hrozby jsou důležitými faktory vyžadujícími okamžitou pozornost. *Násilí v rodině* – označilo 12 respondentů. Zjištění ukazují na vážný problém násilí v rodinném prostředí, který vyžaduje naléhavou a citlivou reakci. 5 respondentů uvedlo, že se nacházejí v *jiných situacích*, což znamená, že existuje široká škála situací, které mohou vyžadovat krizovou intervenci.

Otázka č. 2

V jakých oblastech sociální práce v rámci krizové intervence se cítíte nejčastěji plně kompetentní?

- V oblasti psychosociálního poskytování podpory a emoční opory.
- V oblasti právního poradenství a řešení finančních problémů.
- V oblasti komunikace a vyjednávání s dalšími organizacemi, které mohou poskytnout podporu.
- V jiné oblasti.

Graf č. 2: Oblasti plných kompetencí



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Z analýzy odpovědí na otázku č. 2 je patrné, že v oblasti sociální práce v rámci krizové intervence se respondenti cítí nejvíce kompetentní v oblasti: *Komunikace a vyjednávání s dalšími organizacemi*. Zde se 21 respondentů vnímá jako plně

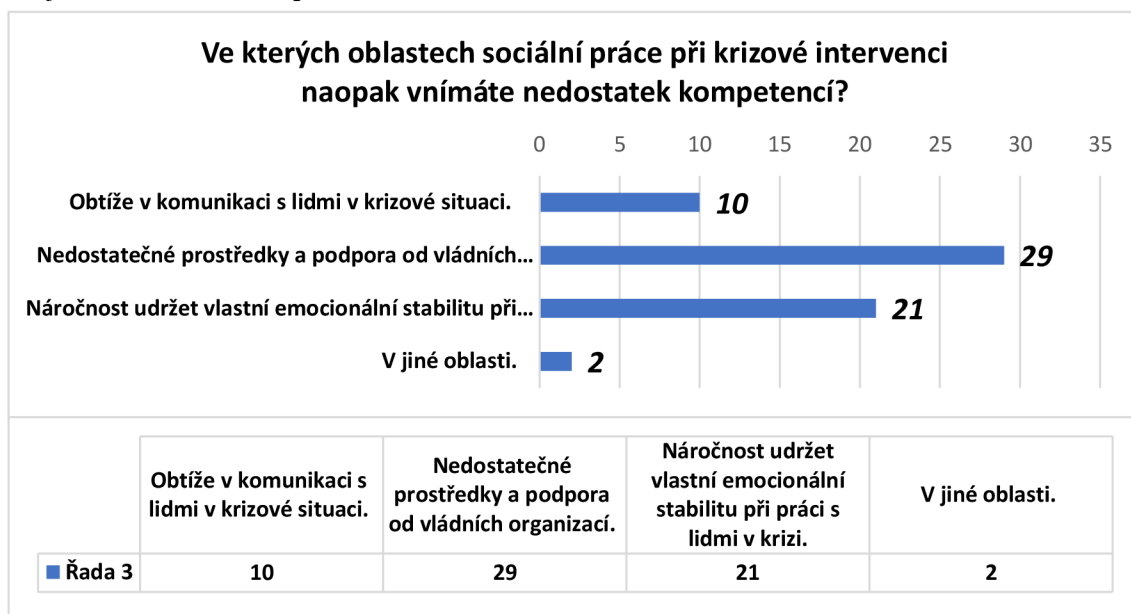
kompetentní. Komunikace založená na profesionálním přístupu a specializovaném jazyce je klíčovým prostředkem pro efektivní propojení všech zúčastněných stran, sdílení informací a dosažení společných cílů v oblasti sociální práce. 19 respondentů deklaruje svou plnou kompetenci v *psychosociální podpoře a emoční opoře*. Výsledek podtrhuje vysokou odbornost respondentů v oblasti zvládnání psychosociálních aspektů krizové intervence. V *oblasti právního poradenství a řešení finančních problémů* prokazuje svou odbornou kompetenci celkem 13 respondentů. *Jiné oblasti*, ve kterých se cítí respondenti plně kompetentní, zmiňuje 9 pracovníků.

Otázka č. 3

V kterých oblastech sociální práce při krizové intervenci naopak vnímáte nedostatek kompetencí?

- Obtíže v komunikaci s lidmi v krizové situaci.
- Nedostatečné prostředky a podpora od vládních organizací.
- Náročnost udržet vlastní emoční stabilitu při práci s lidmi v krizi.
- V jiné oblasti.

Graf č. 3: Nedostatek kompetencí



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Odpovědi u otázky č. 3 ukazují na *nedostatečné prostředky a podporu od vládních organizací*, na čemž se shodlo 29 respondentů. Druhou nejčastější oblastí, kde si sociální pracovníci uvědomují své nedostatečné kompetence, byla *náročnost udržení vlastní emoční stability při práci s lidmi v krizi*. Zde odpovědělo 21 respondentů. *Obtíže*

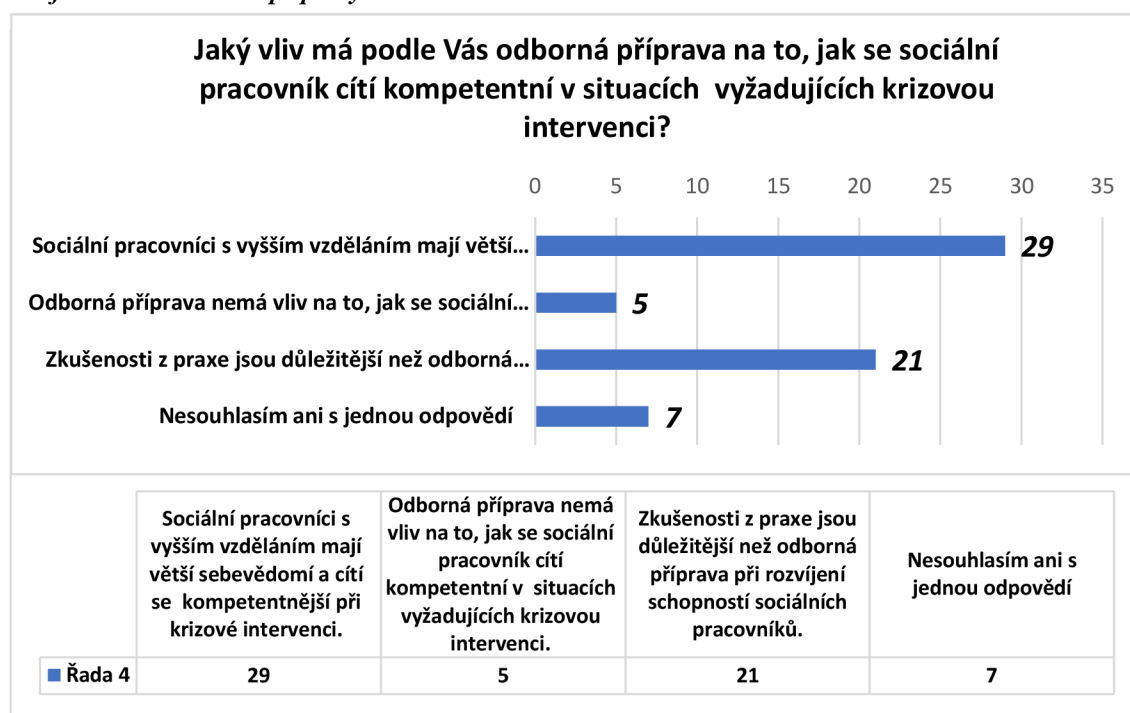
v komunikaci s lidmi v krizové situaci popisuje celkem 10 respondentů. Jiné oblasti nedostatečných kompetencí uvádějí pouze 2 respondenti.

Otázka č. 4

Jaký vliv má podle Vás odborná příprava na to, jak se sociální pracovník cítí kompetentní v situacích vyžadujících krizovou intervenci?

- Sociální pracovníci s vyšším vzděláním mají větší sebevědomí a cítí se kompetentnější při krizové intervenci.
- Odborná příprava nemá vliv na to, jak se sociální pracovník cítí kompetentní v situacích vyžadujících krizovou intervenci.
- Zkušenosti z praxe jsou důležitější než odborná příprava při rozvíjení schopností sociálních pracovníků.
- Nesouhlasím ani s jednou odpovědí.

Graf č. 4: Vliv odborné přípravy



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotaznikového šetření

U této otázky jsou výrazné dvě odpovědi, a to že: *Sociální pracovníci s vyšším vzděláním mají větší sebevědomí a cítí se kompetentnější při krizové intervenci*, kterou uvedlo celkem 29 respondentů a 21 respondentů se přiklonilo k tomu, že *zkušenosti z praxe jsou důležitější než odborná příprava při rozvíjení schopností sociálních pracovníků*. Svůj *nesouhlas* s nabízenými variantami vyjádřilo celkem 7 respondentů. 5 respondentů odpovědělo, že *odborná příprava nemá vliv na to, jak se sociální pracovník*

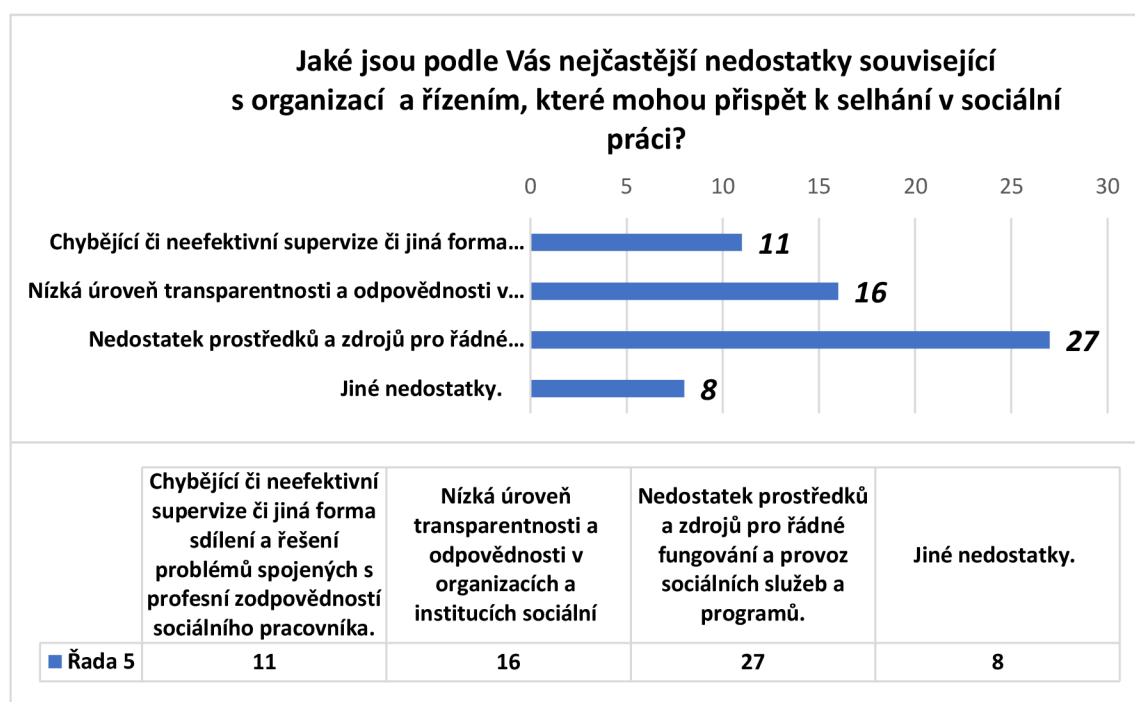
cítí kompetentní v situacích vyžadujících krizovou intervenci. Z průzkumu vyplývá, že existuje názorový rozdíl mezi sociálními pracovníky ohledně toho, jaký význam přikládají vzdělání a praxi při krizové intervenci.

Otázka č. 5

Jaké jsou podle Vás nejčastější nedostatky související s organizací a řízením, které mohou přispět k selhání v sociální práci?

- a) Chybějící či neefektivní supervize či jiná forma sdílení a řešení problémů spojených s profesní zodpovědností sociálního pracovníka.
- b) Nízká úroveň transparentnosti a odpovědnosti v organizacích a institucích sociální práce.
- c) Nedostatek prostředků a zdrojů pro řádné fungování a provoz sociálních služeb a programů.
- d) Jiné nedostatky.

Graf č. 5: Nejčastější nedostatky související s organizací a řízením



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Podle odpovědí 27 respondentů je nejčastěji zmiňovaným nedostatkem souvisejícím s organizací a řízením, který může přispět k selhání v sociální práci *nedostatek prostředků a zdrojů pro řádné fungování a provoz sociálních služeb a programů*. Druhým nejčastějším faktorem byla *nízká úroveň transparentnosti a odpovědnosti v organizacích a institucích sociální práce*. Odpověď vybralo 16 respondentů. Na *chybějící či neefektivní*

supervizi či jinou formu sdílení a řešení problémů spojených s profesní zodpovědností sociálního pracovníka poukázalo 11 respondentů. 8 respondentů uvedlo jiné nedostatky.

Otázka č. 6

Jaké jsou podle Vás neúčinnější strategie a nástroje, které by mohly pomoci českým sociálním pracovníkům zlepšit spolupráci a zapojení dalších aktérů při řešení sociálních problémů?

- Zavedení komunikačních platforem, které by umožnily pravidelný kontakt a výměnu informací mezi sociálními pracovníky.
- Zlepšení spolupráce a zapojení dalších aktérů může být dosaženo prostřednictvím zvyšování povědomí o důležitosti tohoto přístupu prostřednictvím odborných konferencí, seminářů a školení.
- Zapojení nezávislých expertů na konkrétní oblasti nebo tematické pracovní skupiny, které by mohly přinést nové nápady a pohledy na řešení sociálních problémů.
- Jiná odpověď.

Graf č. 6: Neúčinnější strategie a nástroje



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Průzkum u otázky č. 6 poskytuje cenný náhled na to, jakými způsoby lze posílit spolupráci mezi sociálními pracovníky a dalšími aktéry při řešení sociálních problémů. *Zapojení nezávislých expertů a pracovních skupin* podpořilo svým hlasem 18 respondentů. Tato strategie zdůrazňuje důležitost odborného přístupu

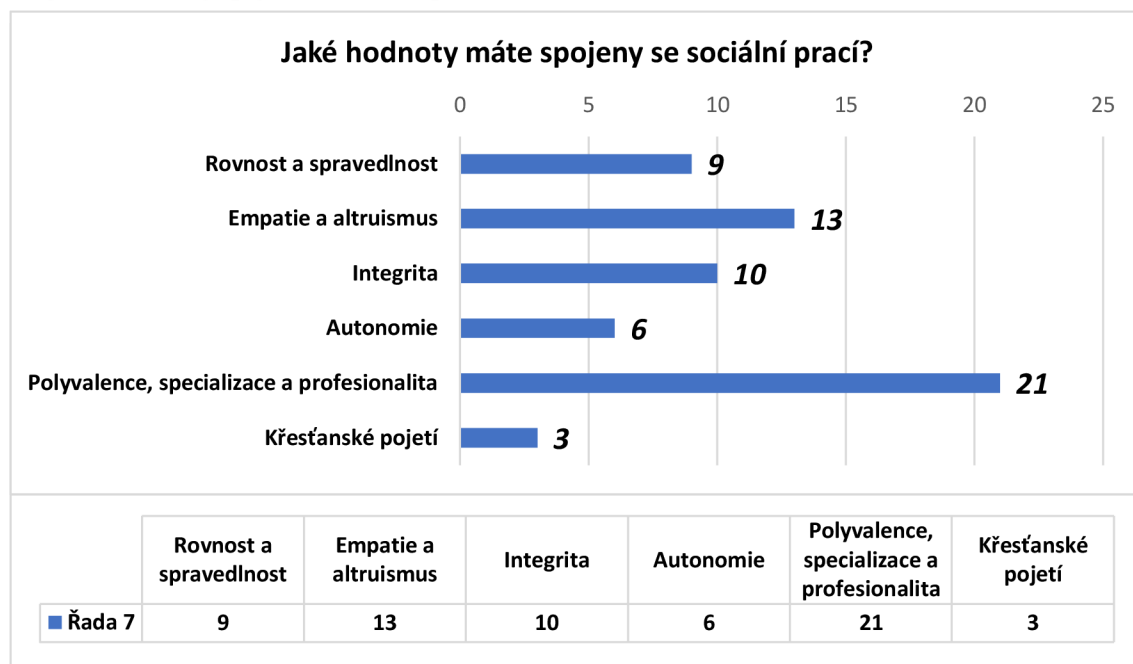
a multidisciplinární spolupráce. Pro *zavedení komunikačních platforem* hlasovalo 17 respondentů. Zmíněná volba získala značnou podporu, což naznačuje, že existuje poptávka po zlepšené komunikaci a sdílení informací mezi těmito profesionály. Pro *zvyšování povědomí prostřednictvím odborných akcí* se vyslovilo 15 respondentů. *Jinou odpověď* zvolilo 12 respondentů. Tato kategorie naznačuje, že existují i další strategie a nástroje, které respondenti považují za účinné. Bylo by třeba provést další analýzu těchto konkrétních odpovědí, aby bylo možné identifikovat další potenciální přístupy ke zlepšení spolupráce.

Otázka č. 7

Jaké hodnoty máte spojeny se sociální prací?

Tato otázka je otevřená a dává tak prostor každému respondentovi vyjádřit vlastní pohled zkušenosti v rámci své profesní praxe. Otázka podporuje reflektovaný a komplexní přístup k průzkumu v oblasti sociální práce. Respondenti odpovídali vlastními slovy, výběr možností nebyl umožněn. Každý mohl použít jen jednu hodnotu.

Graf č. 7: Hodnoty spojené se sociální prací



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

V otevřené otázce, která se týkala hodnot spojených se sociální prací, nejvíce respondentů výslovně identifikovalo hodnoty spojené s *polyvalencí, specializací a profesionalitou*. I když tyto tři aspekty mají své vlastní charakteristiky, společně mají to, že jsou klíčovými prvky v oblasti sociální práce a přispívají k efektivitě a úspěchu pracovníků v této profesi. Z tohoto důvodu bylo 21 odpovědí sjednoceno do jedné skupiny. Zjištění poukazuje na

komplexní povahu sociální práce, kde pracovníci musí být schopni pohybovat se v různých oblastech, což zahrnuje adaptaci na specifické potřeby klientů a současně vyžaduje odbornou znalost a dovednosti v dané oblasti. Význam, který se klade na profesionalitu, zdůrazňuje nutnost dodržování etických norem a vysokých standardů v rámci této profese. Druhá nejpočetnější skupina respondentů hodnotila vysoký význam *empatie a altruismu* v kontextu sociální práce. Tato skupina respondentů zahrnovala 13 účastníků průzkumu, což ukazuje na silný konsenzus mezi sociálními pracovníky ohledně těchto hodnot. Empatie, jako schopnost vcítit se do situace klienta, a altruismus, jako odhodlání pomáhat a poskytovat bezpodmínečnou podporu jsou považovány za klíčové prvky, které formují etiku a profesionální postoj sociálních pracovníků při poskytování služeb klientům. Tento výsledek poukazuje na důležitý aspekt sociální práce, který se podílí na vytváření vztahu důvěry a účinné pomoci mezi pracovníky a klienty. Třetí největší skupina respondentů s celkovým počtem 10 hlasů, zdůraznila význam *integrity* jako důležité hodnoty spojené s oblastí sociální práce. Výsledek může poukazovat na to, že integrita, zahrnující dodržování etických standardů, důvěryhodnost a upřímnost je vnímána jako kritický prvek profesionálního chování sociálních pracovníků. Hodnoty jako je *rovnost a spravedlnost* uvedlo 9 respondentů. Vzhledem k tomu, že tyto klíčové hodnoty mají společné prvky, byly i tyto odpovědi sloučeny do jedné skupiny. Rovnost a spravedlnost byly některými respondenty považovány za zásadní aspekty, což může naznačovat závazek k odstranění nerovností a k dosažení spravedlnosti v rámci služeb a zdrojů. K *autonomii*, jako hodnotě v sociální práci se přihlásilo 6 respondentů. Autonomie, jako hodnota, ukazuje na důvěru v rozhodovacím procesu klientů a snahu o podporu jejich schopnosti samostatně rozhodovat o svém životě a cílech. Tyto hodnoty společně tvoří pevný etický rámec, který formuje profesionální identitu sociálních pracovníků a má zásadní vliv na jejich práci s klienty. 3 respondenti uvedli jako hodnotu spojenou se sociální prací *křesťanské pojetí*. Výsledky průzkumu u této otázky ukazují, že u otevřených otázek se objevuje široká škála odpovědí ze strany respondentů a přesto 62 respondentů reflektovalo různorodost názorů v pouhých šesti skupinách, což může znázorňovat komplexnost této oblasti profesní práce.

Uvedené odpovědi zadavatelku dotazníku překvapily, neboť se domnívala, že odpovědi budou zahrnovat více hodnot, které mají sociální pracovníci spojené se sociální prací. V seznamu hodnot chyběla například *tolerance, reflexe, zodpovědnost, důvěrnost,*

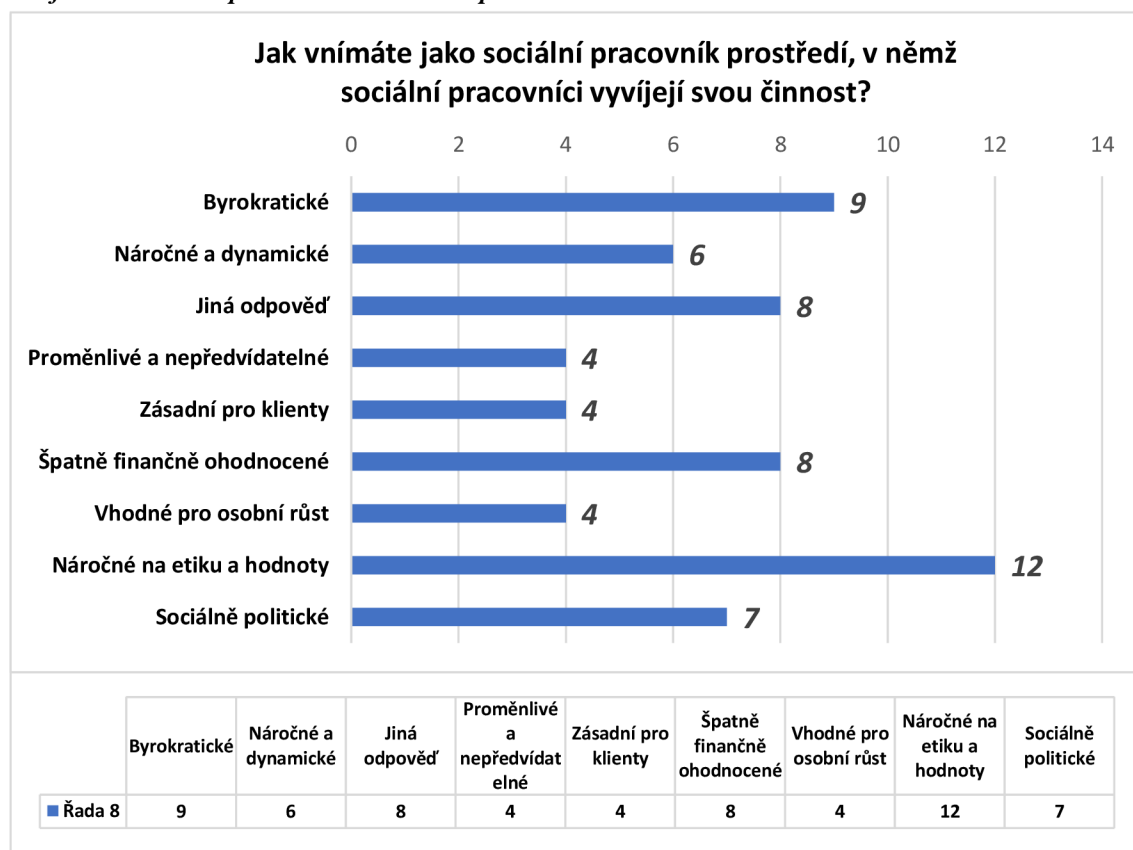
vědecký přístup apod. Důvody, proč uvedené hodnoty mohly chybět v odpovědích respondentů, mohou být různé a lze předpokládat, že se respondenti mohli zaměřit na hodnoty, které považovali za přímo spojené s tématem průzkumu, a nebrali v úvahu další hodnoty, které se mohly jevit jako příliš obecné nebo nepřímo relevantní. Dalším důvodem mohla být nejednoznačnost interpretace daného dotazu.

Otázka č. 8

Jak vnímáte jako sociální pracovník prostředí, v němž sociální pracovníci vyvíjejí svou činnost?

Tato otázka byla rovněž otevřená, a proto bylo získáno mnoho různorodých odpovědí, což odráží pestrost perspektiv sociálních pracovníků na prostředí, ve kterém vyvíjejí svou činnost. Pro účely průzkumu bylo vybráno osm základních a reprezentativních odpovědí, které se vyskytovaly nejčastěji.

Graf č. 8: *Prostředí pro činnost sociálního pracovníka*



Zdroj: *Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření*

Největší shoda na otevřenou otázku byla odpověď, která vyvolává významné reflexe o povaze a povinnostech sociálních pracovníků v rámci své profesní role. 12 respondentů se shodlo, že jejich vykonávaná činnost je *náročná na etiku a hodnoty*. Pro tuto kategorii pracovníků hraje etika a hodnoty význačnou roli ve vykonávání jejich

povinností. Druhou nejpočetnější skupinou byli respondenti, kteří se shodovali v tom, že jejich *pracovní prostředí je příliš byrokratické*. Toto vnímání byrokracie v práci sociálního pracovníka je v souladu s tradičním obrazem sociální práce, která je často spojována s administrativními povinnostmi a byrokratickými úkoly spojenými s poskytováním sociálních služeb. Taková zkušenost může znamenat, že sociální pracovníci jsou nuceni věnovat významnou část svého času a energie administrativním aspektům své práce, což může omezit čas, který mohou věnovat přímé péči o klienty. Zároveň je ale možné, že byrokratické procedury mohou sloužit jako způsob zajištění transparentnosti, odpovědnosti a dodržování standardů ve významném sociálním kontextu. Na odpovědi se shodlo 9 dotazovaných. 8 respondentů označilo své pracovní prostředí za *špatně finančně ohodnocené*. To ukazuje na to, že sociální práce může být často podhodnocena, přestože se jedná o důležitou profesi, která poskytuje společnosti klíčové služby. Za *sociálně politické pracovní prostředí* označilo své profesní působiště celkem 7 dotazovaných. 6 respondentů se shodlo v tom, že pracovní prostředí sociálního pracovníka je *náročné a dynamické*. Toto zjištění může poukazovat na to, že sociální pracovníci často čelí různým výzvám a změnám v průběhu své práce, což vyžaduje schopnost rychlé adaptace a flexibility. *Prostředí vhodné pro osobní růst* označili v otevřené otázce celkem 4 respondenti. Skutečnost, že další 4 respondenti popisovali své pracovní prostředí jako *proměnlivé a nepředvídatelné* může ukazovat na fakt, že sociální práce může být ovlivněna vnějšími faktory a situacemi, které nejsou vždy předvídatelné. 4 hlasy byly u odpovědi *prostředí, které je zásadní pro klienty*.

Po 1 hlasu byly odpovědi:

- *Prostředí, které má různorodé problémy a situaci.*
- *Prostředí pro nutnou potřebu rychlých rozhodnutí.*
- *Prostředí, ve kterém je potřeba změny v legislativě.*
- *Prostředí, ve kterém probíhá spolupráce s dalšími organizacemi.*
- *Emočně náročné prostředí.*
- *Prostředí sociální změny.*
- *Prostředí, na které mají vliv nové technologie.*
- *Prostředí náročné pro klienta i pracovníka (vztahy).*

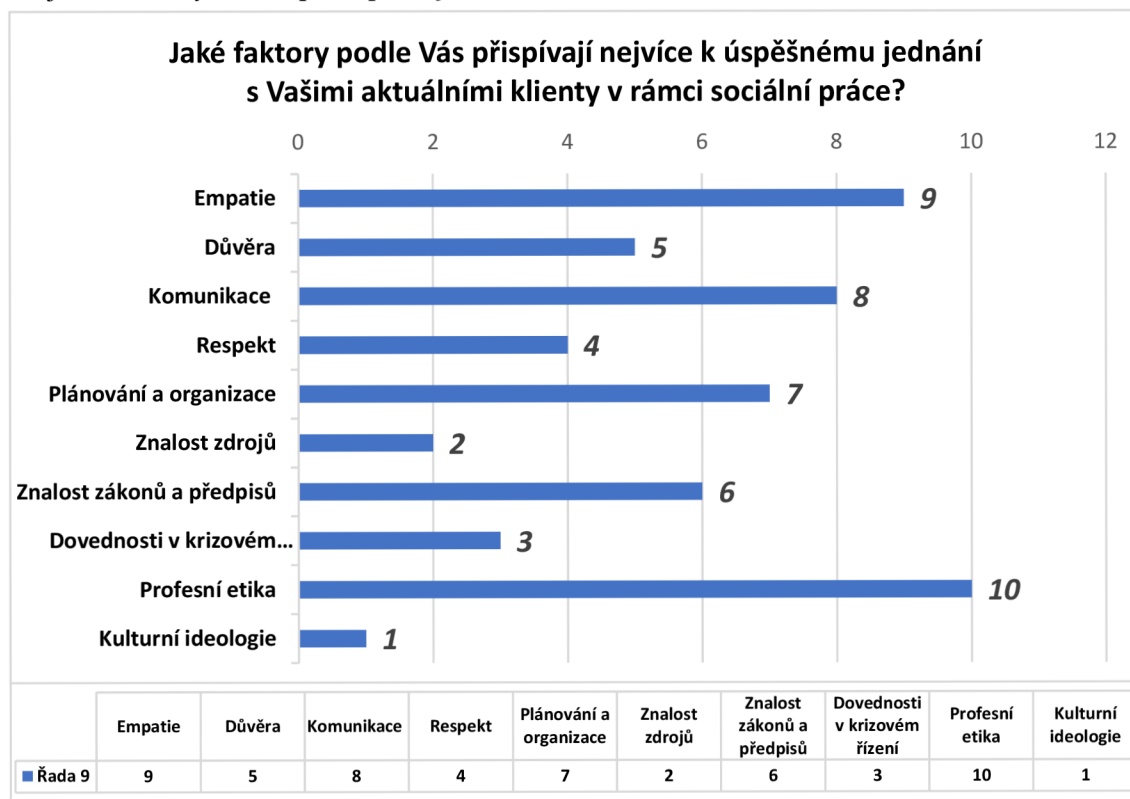
Otázka č. 9

Jaké faktory podle Vás přispívají nejvíce k úspěšnému jednání s Vašimi aktuálními klienty v rámci sociální práce?

(Seřadte podle důležitosti, kdy nejdůležitější faktor = 10 bodů, nejméně důležitý faktor = 1 bod.)

- Empatie
- Důvěra
- Komunikace
- Respekt
- Plánování a organizace
- Znalost zdrojů
- Znalost zákonů a předpisů
- Dovednosti v krizovém řízení
- Profesní etika
- Kulturní ideologie

Graf č. 9: Faktory vhodné pro úspěšné jednání



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

V této otázce přiřazovali respondenti body k jednotlivým faktorům, kdy nejdůležitější faktor = 10 bodů, nejméně důležitý faktor = 1 bod. Prvenství v hodnocení respondentů

získala *Profesní etika*. Ta zahrnuje dodržování etických standardů, respektování důstojnosti klientů a řádné zacházení s jejich informacemi. Tuto možnost volilo 10 respondentů. Druhé nejvyšší hodnocení s počtem 9 bodů přiřadili respondenti faktoru *empatie*. Jako třetí faktor důležitý pro úspěšné jednání uvedli respondenti *komunikaci*. Tuto možnost volilo 8 dotazovaných. Faktor *plánování a organizace* byl zařazen 7 respondenty na čtvrté místo důležitosti. Na páté místo byla umístěna 6 respondenty *znalost zákonů a předpisů*. Takové skóre může naznačovat, že ačkoli je tato znalost důležitá, neměla tak vysokou prioritu jako další faktory. To lze interpretovat tak, že respondenti mohou klást větší důraz na aspekty, jako je etika, empatie a komunikace, které se často projevují v přímém kontaktu s klienty. Znalost zákonů a předpisů může být tedy vnímána jako méně významná v porovnání s těmi aspekty, které se týkají mezilidských vztahů a spolupráce. *Důvěra* mezi pracovníkem a klientem je klíčová pro vytvoření produktivního vztahu, přesto byl tento faktor zařazen 5 respondenty na šesté místo. Faktor *respektu* byl zařazen 4 respondenty na sedmé místo. Na osmé místo zařadili 3 respondenti *dovednosti v krizovém řízení*, které by měly zahrnovat především schopnost klidné reakce, poskytování naléhavé podpory a řešení obtížných situací. *Znalost dostupných zdrojů a služeb* může pomoci sociálním pracovníkům získat potřebnou podporu, nicméně tento faktor byl zařazen na předposlední místo 2 dotazovanými respondenty. Na poslední místo umístil ve svém hodnocení 1 respondent *kulturní ideologie*. I když tato hodnota obdržela nejnižší bodové hodnocení, stále je důležitá pro práci s klienty různých kulturních původů. Důvody, pro které byla kulturní ideologie umístěna až na posledním místě z průzkumu, nevyplývaly, neboť ani zde nebyla v dotazníku položena otázka, proč jsou faktory takto hodnoceny.

Otázka č. 10

Máte pocit, že nedostatečná komunikace nebo koordinace mezi sociálními pracovníky může vést k riziku nepřesných intervencí v krizových situacích?

- a) Ano, věřím, že může zvýšit riziko nepřesných intervencí v krizových situacích
- b) Ano, ale nepovažuji to za zásadní riziko.
- c) Ne, nemyslím si, že tyto nedostatky mají vliv na přesnost intervencí v krizových situacích.
- d) Nevím/nechci odpovědět.

Graf č. 10: Nedostatečná komunikace a koordinace



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

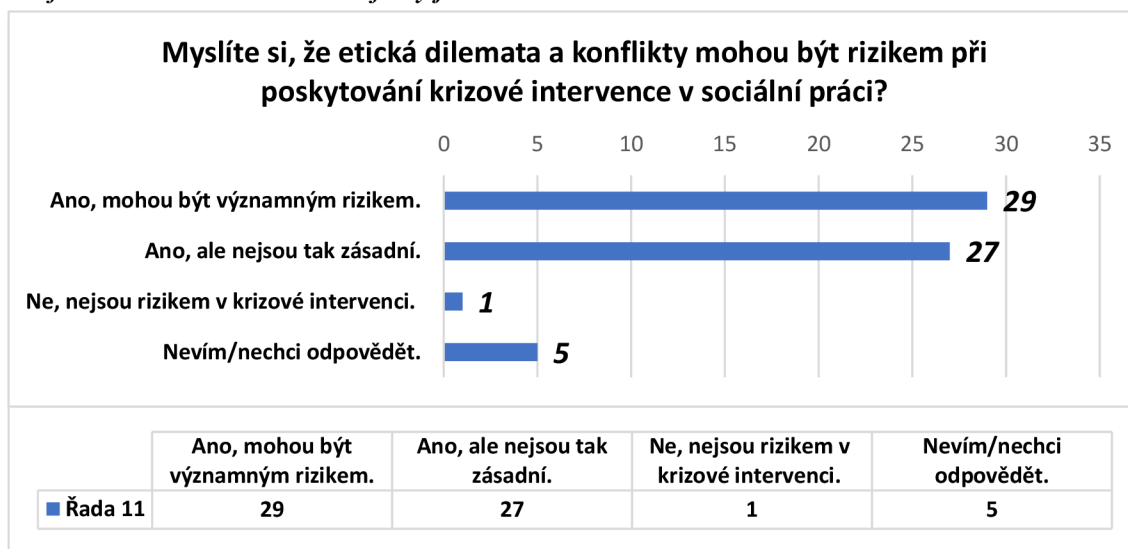
Na otázku *ano, věřím, že může zvýšit riziko nepřesných intervencí v krizových situacích*, odpovědělo 25 respondentů. Tato skupina respondentů zdůrazňuje význam komunikace a koordinace mezi sociálními pracovníky pro dosažení přesných intervencí v krizových situacích. 21 respondentů uvedlo: *Ano, ale nepovažuji to za zásadní riziko*. Tato skupina respondentů uznává vliv komunikace a koordinace na intervence v krizových situacích, ale nepovažuje to za hlavní riziko. Odpověď: *Ne, nemyslím si, že tyto nedostatky mají vliv na přesnost intervencí v krizových situacích*, uvedlo v dotazníku 7 respondentů. Tato skupina respondentů nesouhlasí s tvrzením, že nedostatečná komunikace a koordinace má vliv na přesnost intervencí v krizových situacích. Mohou tak vidět jiné faktory nebo aspekty práce, které považují za důležitější. 9 respondentů zaškrtnulo odpověď *nevím/nechci odpovědět*. Tato skupina respondentů zřejmě nemá jasné stanovisko k otázce, buď kvůli nedostatku zkušeností, nebo se rozhodli neodpovědět.

Otázka č. 11

Myslíte si, že etická dilemata a konflikty mohou být rizikem při poskytování krizové intervence v sociální práci?

- a) Ano, etická dilemata a konflikty mohou být významným rizikem.
- b) Ano, ale nejsou tak zásadní.
- c) Ne, etická dilemata a konflikty nejsou rizikem v krizové intervenci.
- d) Nevím/nechci odpovědět.

Graf č. 11: Etická dilemata a konflikty jako možné riziko



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Celkem 29 dotazovaných odpovědělo: *Ano, etická dilemata a konflikty mohou být významným rizikem*. Tato skupina respondentů zdůrazňuje, že etická dilemata a konflikty mohou mít významný vliv na krizovou intervenci v sociální práci. To naznačuje, že vnímají etiku jako důležitý aspekt své práce a klíčový faktor pro úspěšnou intervenci. 27 respondentů odpovědělo, že etická dilemata a konflikty mohou být rizikem při poskytování krizové intervence, *ale nejsou tak zásadní*. Tito respondenti uznávají existenci etických dilemat a konfliktů, ale nepovažují je za tak zásadní riziko. Mohou tak vnímat další faktory, které mají větší vliv na krizovou intervenci. Celkem 5 respondentů buď *neví*, tedy zřejmě nemá jasné stanovisko *nebo se rozhodlo neodpovědět*. Pouze 1 respondent uvedl, že *etická dilemata a konflikty nejsou rizikem v krizové intervenci*. Tato odpověď je výrazně v menšině, což naznačuje, že většina respondentů vnímá etická dilemata a konflikty jako relevantní riziko. Celkově lze říci, že etická dilemata a konflikty jsou vnímány jako aspekt, který může ovlivnit krizovou intervenci v sociální práci, a to i když existuje určitá variabilita v tom, jak jsou vnímána.

Otázka č. 12

Jakým způsobem by mohla být spolupráce mezi sociálními pracovníky, dalšími aktéry a nezávislými experty zlepšena, s cílem efektivněji řešit sociální problémy?

- a) Zavedení komunikačních platforem, které by umožnily pravidelný kontakt a výměnu informací mezi sociálními pracovníky.

- b) Zlepšení spolupráce a zapojení dalších aktérů může být dosaženo prostřednictvím zvyšování povědomí o důležitosti tohoto přístupu formou odborných konferencí, seminářů a školení.
- c) Zapojení nezávislých expertů na konkrétní oblasti nebo tematické pracovní skupiny, které by mohly přinést nové nápady a pohledy na řešení sociálních problémů.
- d) Jiná odpověď.

Graf č. 12: Zlepšení spolupráce s cílem efektivního řešení



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Respondenti u této otázky identifikovali několik strategií a nástrojů, které by mohly pomoci českým sociálním pracovníkům zlepšit spolupráci a zapojení dalších aktérů při řešení sociálních problémů. *Zapojení nezávislých expertů na konkrétní oblasti nebo tematické pracovní skupiny, které by mohly přinést nové nápady a pohledy na řešení sociálních problémů* uvedlo jako svou odpověď 23 dotazovaných. Tato možnost získala nejvíce hlasů a naznačuje, že respondenti vidí v zapojení externích expertů důležitý způsob, jak získat nové pohledy a řešení pro sociální problémy. Pro *zlepšení spolupráce a zapojení dalších aktérů může být dosaženo prostřednictvím zvyšování povědomí o důležitosti tohoto přístupu formou odborných konferencí, seminářů a školení* se vyslovilo 19 respondentů. Tato strategie zdůrazňuje význam odborných setkání a vzdělávacích událostí pro posilování spolupráce. Pro *zavedení komunikačních platforem, které by umožnily pravidelný kontakt a výměnu informací mezi sociálními*

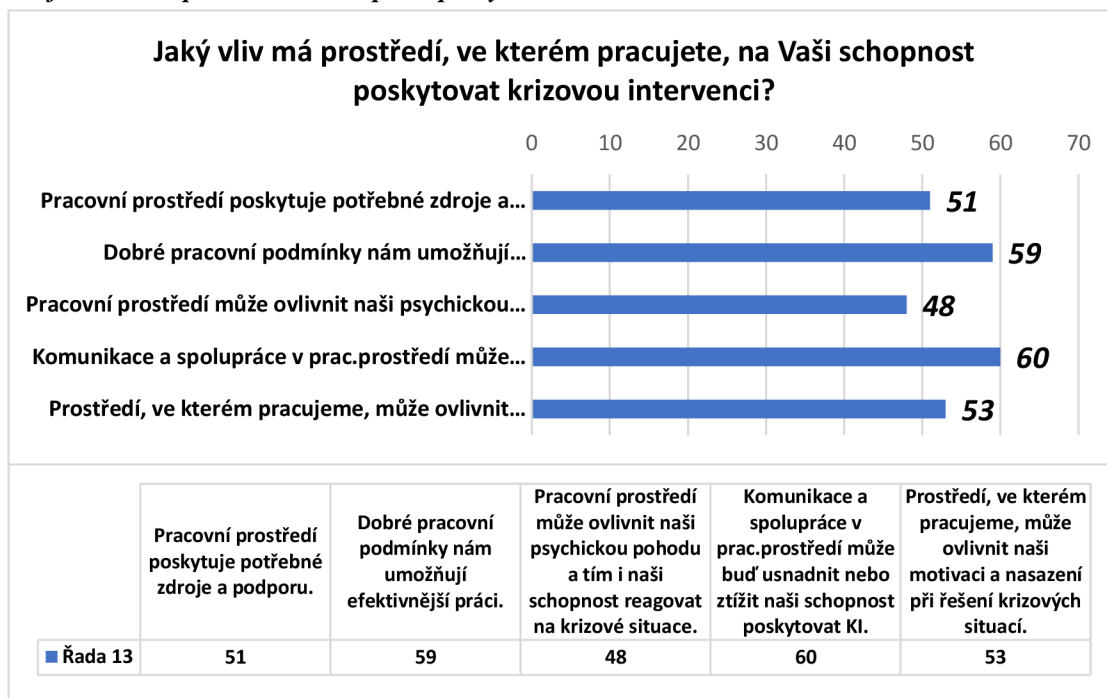
pracovníky, se vyslovalo 12 respondentů. I když tato možnost získala méně hlasů, stále může být důležitá pro zlepšení komunikace mezi sociálními pracovníky a dalšími aktéry. Komunikační platformy mohou umožnit pravidelný kontakt a výměnu informací. Někteří respondenti se rozhodli neodpovědět, což může odrážet jejich nejistotu nebo nejednoznačné názory na tuto otázku. Těchto dotazovaných bylo v součtu 8. Celkově tyto výsledky ukazují, že existuje více různorodých strategií a nástrojů, které by mohly být účinné při zlepšení spolupráce mezi sociálními pracovníky.

Otázka č. 13

Jaký vliv má prostředí, ve kterém pracujete na Vaši schopnost poskytovat krizovou intervenci? (U této otázky lze zvolit více variant.)

- a) Pracovní prostředí poskytuje potřebné zdroje a podporu.
- b) Dobré pracovní podmínky nám umožňují efektivnější práci.
- c) Pracovní prostředí může ovlivnit naši psychickou pohodu a tím i naši schopnost reagovat na krizové situace.
- d) Kvalita komunikace a spolupráce v pracovním prostředí může buď usnadnit, nebo ztížit naši schopnost poskytovat krizovou intervenci.
- e) Prostředí, ve kterém pracujeme, může ovlivnit naši motivaci a nasazení při řešení krizových situací.

Graf č. 13: Vliv prostředí na schopnost poskytovat krizovou intervenci



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

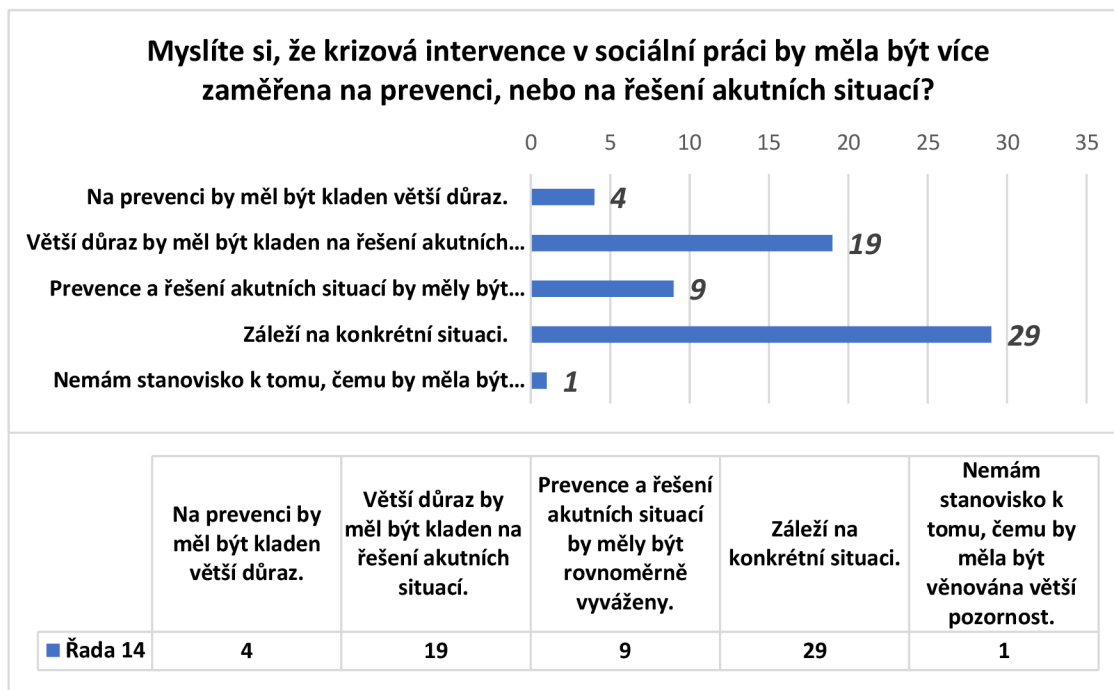
Respondenti se shodli v počtu 60 hlasů, že *kvalita komunikace a spolupráce v pracovním prostředí může buď usnadnit, nebo ztížit naši schopnost poskytovat krizovou intervenci*. 59 dotazovaných se shodlo, že *dobré pracovní podmínky jim umožňují efektivnější práci*. To, že *prostředí, ve kterém respondenti pracují, může ovlivnit jejich motivaci a nasazení při řešení krizových situací* uvedlo 53 dotazovaných. Celkem 51 respondentů uvedlo, že *pracovní prostředí poskytuje potřebné zdroje a podporu* a 48 dotazovaných se domnívá, že *pracovní prostředí může ovlivnit naši psychickou pohodu a tím i naši schopnost reagovat na krizové situace*. Závěry naznačují, že klíčovými faktory ovlivňujícími schopnost poskytovat krizovou intervenci v pracovním prostředí respondentů jsou kvalita komunikace a spolupráce.

Otázka č. 14

Myslíte si, že krizová intervence v sociální práci by měla být více zaměřena na prevenci, nebo na řešení akutních situací?

- Na prevenci by měl být kladen větší důraz.
- Větší důraz by měl být kladen na řešení akutních situací.
- Prevence a řešení akutních situací by měly být rovnoměrně vyváženy.
- Záleží na konkrétní situaci.
- Nemám stanovisko k tomu, čemu by měla být věnována větší pozornost.

Graf č. 14: Zaměření krizové intervence



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Nejvíce hlasů, celkem 29 obdrželo stanovisko, že *záleží na konkrétní situaci*, což nasvědčuje heterogenitě názorů respondentů a zdůrazňuje důležitost kontextuálního přístupu v rozhodování o důrazu na prevenci nebo řešení akutních situací. Respondenti zdůraznili potřebu individuálního hodnocení situace a přizpůsobení strategie krizové intervence konkrétním okolnostem. Významnou podporu dalo 19 respondentů odpovědi, kdy *větší důraz by měl být kladen na řešení aktuálních krizových situací*. Tento postoj lze interpretovat jako důraz na rychlou a efektivní intervenci v situacích, které vyžadují okamžitou pozornost. Pro zbývající tři odpovědi hlasovalo celkem 14 respondentů z celkového počtu dotazovaných. Tento výsledek reflektuje převládající názory respondentů na důležitost okamžité reakce v řešení akutních situací nebo potřebu individuálního přístupu, a to vzhledem k variabilitě situací.

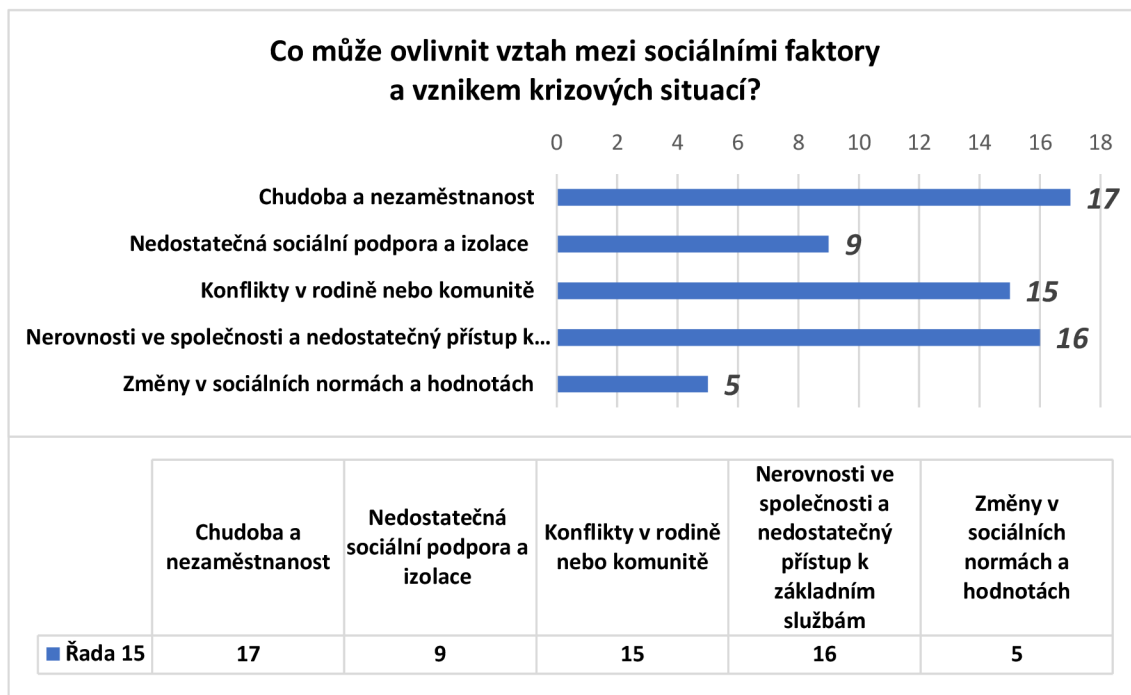
Závěr průzkumu naznačuje, že respondenti vyjadřují rozmanité názory ohledně toho, zda by měla být krizová intervence v sociální práci více zaměřena na prevenci nebo řešení akutních situací. Výsledky podporují důležitost kontextuálního přístupu a individuálního hodnocení situace. Zároveň zdůrazňují potřebu rychlé a efektivní intervence v případech aktuálních krizových situací. Celkově výsledky reflektují variabilitu názorů a zdůrazňují důležitost flexibility v rozhodování o vhodném přístupu k intervenci v rámci sociální práce.

Otázka č. 15

Co může ovlivnit vztah mezi sociálními faktory a vznikem krizových situací?

- a) Chudoba a nezaměstnanost mohou zvyšovat riziko vzniku krizových situací tím, že omezením zdrojů a příležitostí zhoršují životní podmínky jednotlivců.
- b) Nedostatečná sociální podpora a izolace mohou zvýšit pravděpodobnost, tak že jedinec nebo rodina se ocitne v krizové situaci, protože nemají dostatek externí podpory v těžkých časech.
- c) Konflikty v rodině nebo komunitě mohou být spouštěčem krizových situací, protože mohou vést k násilí nebo traumatickým událostem.
- d) Nerovnosti ve společnosti a nedostatečný přístup k základním službám, jako je zdravotní péče a vzdělání, mohou vytvářet situace, ve kterých lidé čelí závažným krizovým situacím.
- e) Změny v sociálních normách a hodnotách mohou také hrát roli ve vzniku krizových situací tím, že mohou způsobit konflikty a dezorientaci u jednotlivců i v komunitách.

Graf č. 15: Vztah sociálních faktorů a krizových situací



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Nejvíce bodů dali respondenti odpovědi *Chudoba a nezaměstnanost, mohou zvyšovat riziko vzniku krizových situací tím, že omezením zdrojů a příležitostí zhoršují životní podmínky jednotlivců*. Celkový počet 17 hlasů může naznačovat, že respondenti vidí chudobu a nezaměstnanost jako klíčové sociální faktory, které mohou vést ke vzniku krizových situací, protože omezují zdroje a možnosti jednotlivců a rodin. *Nerovnosti ve společnosti a nedostatečný přístup k základním službám* označilo jako možnost, která ovlivňuje vztah mezi sociálními faktory a vznikem krizových situací celkem 16 respondentů. Možnost, že konflikty v rodině nebo komunitě mohou být spouštěčem krizových situací, protože mohou vést k násilí nebo traumatickým událostem vybralo celkem 15 respondentů. 9 respondentů vidí problém v *nedostatečné sociální podpoře a izolaci, neboť ty mohou zvýšit pravděpodobnost, že jedinec nebo rodina se ocitne v krizové situaci, protože nemají dostatek externí podpory v těžkých časech*. *Změny v sociálních normách a hodnotách, které mohou také hrát roli ve vzniku krizových situací*, vybralo jako možnost celkem 5 respondentů. Ve srovnání s dalšími faktory, které obdržely více hlasů, respondenti vnímají změny v normách a hodnotách jako méně důležité při vzniku krizových situací. Z průzkumu vyplynulo, že respondenti spojují s vznikem krizových situací zejména chudobu a nezaměstnanost. Rovněž zdůrazňují negativní dopady nerovností, omezeného přístupu k základním službám a konfliktů v rodině nebo komunitě.

3.6 Vyhodnocení průzkumu

V této části práce je provedena kritická analýza získaných dat a vyhodnoceny výsledky průzkumu v souladu s definovanými cíli. Výsledky jsou prezentovány a interpretovány s ohledem na relevanci a dopady na zkoumaný fenomén. Vyhodnocení se zaměřuje na analýzu dat, statistickou metodu, identifikaci trendů a vzorů a jejich vztah k otázkám průzkumu. V této fázi budou porovnány údaje v jednotlivých řadách příslušných grafů. Dotazníkového průzkumu se účastnilo celkem 62 respondentů. Záměrem studie nebylo primárně sledovat respondenty na základě jejich pohlaví, a proto vyhodnocení neposkytuje systematickou analýzu výsledků s ohledem na tuto proměnnou.

Analýza získaných dat poukazuje na tyto závěry. Na průzkumnou otázku „**Jaké faktory přispívají k vzniku situací vyžadujících krizovou intervenci?**“ byly získány odpovědi z otázek č. 1 a 15. Pro účel průzkumu jsou zaznamenány vždy dva hlavní údaje, které byly označeny respondenty za nejdůležitější.

Tabulka č. 1: Krizové situace: hlavní faktory

| | | |
|----------------|---|---|
| Řada 1 | <i>V jakých situacích, v nichž je nutná krizová intervence se nacházíte nejčastěji?</i> | |
| | Situace týkající se finančních problémů. | Situace ohrožení zdraví a života jednotlivce nebo skupiny lidí. |
| Řada 15 | <i>Co může ovlivnit vztah mezi sociálními faktory a vznikem krizových situací?</i> | |
| | Chudoba a nezaměstnanost. | Nerovnosti ve společnosti a nedostatečný přístup k základním službám. |

Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Z uvedené tabulky vyplývá, že **hlavními faktory**, které přispívají k vzniku situací vyžadujících krizovou intervenci, patří především ty situace, které se týkají finančních problémů, ohrožení zdraví a života a dále pak chudoba, nezaměstnanost a sociální nerovnosti, které společně mohou vytvářet zranitelnost a stres v životech jednotlivců a skupin, což může zvyšovat pravděpodobnost vzniku krizových situací. Nedostatečný přístup k základním službám může vytvářet komplikace v procesu zvládnání obtížných situací, což vede ke zvýšené potřebě krizové intervence.

Na druhou průzkumnou otázku „**Jaké nedostatky vnímají sociální pracovníci v oblasti osobních a profesních dovedností a která potenciální rizika z nich plynou?**“ byly získány odpovědi z dílčích otázek č. 3, 5, 8, 10, 11, 14. I zde byly použity vždy dvě nejčastější odpovědi.

Tabulka č. 2: Nedostatky v oblasti osobních a profesních dovedností

| | | |
|----------------|---|---|
| Řada 3 | <i>V kterých oblastech sociální práce při krizové intervenci naopak vnímáte nedostatek kompetencí?</i> | |
| | Nedostatečné prostředky a podpora od vládních organizací. | Náročnost udržet vlastní emocionální stabilitu při práci s lidmi v krizi. |
| Řada 5 | <i>Jaké jsou podle Vás nejčastější nedostatky související s organizací a řízením, které mohou přispět k selhání v sociální práci?</i> | |
| | Nedostatek prostředků a zdrojů pro řádné fungování a provoz sociálních služeb a programů. | Nízká úroveň transparentnosti a odpovědnosti v organizacích a institucích sociální práce. |
| Řada 8 | <i>Jak vnímáte jako sociální pracovník prostředí, v němž sociální pracovníci vyvíjejí svou činnost?</i> | |
| | Prostředí náročné na etiku a hodnoty. | Byrokratické prostředí. |
| Řada 10 | <i>Máte pocit, že nedostatečná komunikace nebo koordinace mezi sociálními pracovníky může vést k riziku nepřesných intervencí v krizových situacích?</i> | |
| | Ano, věřím, že může zvýšit riziko nepřesných intervencí v krizových situacích. | Ano, ale nepovažuji to za zásadní riziko. |
| Řada 11 | <i>Myslíte si, že etická dilemata a konflikty mohou být rizikem při poskytování krizové intervence v sociální práci?</i> | |
| | Ano, etická dilemata a konflikty mohou být významným rizikem. | Ano, ale nejsou tak zásadní. |
| Řada 14 | <i>Myslíte si, že krizová intervence v sociální práci by měla být více zaměřena na prevenci, nebo na řešení akutních situací?</i> | |
| | Záleží na konkrétní situaci. | Větší důraz by měl být kladen na řešení akutních situací. |

Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Z výsledků je patrné, že sociální pracovníci vnímají několik klíčových nedostatků a rizik ve své profesní činnosti. V oblasti **osobních a profesních dovedností** mají obavy ohledně nedostatečných prostředků a podpory od vládních organizací, což ovlivňuje jejich schopnost poskytovat krizovou intervenci. Zároveň vnímají náročnost udržet emocionální stabilitu při práci s lidmi v krizi, což ukazuje na důležitost podpory pro jejich vlastní pohodu. V oblasti **organizace a řízení sociální práce** jsou sociální pracovníci znepokojeni nedostatkem finančních prostředků a zdrojů pro správné fungování v sociálních službách a sociálních programech. Také nízká úroveň transparentnosti a odpovědnosti v organizacích a institucích sociální práce může přispívat k problémům v oblasti řízení. Svě **pracovní prostředí** pociťují sociální pracovníci jako náročné na etiku a hodnoty, což ukazuje na význam dodržování etických principů v práci. Zároveň se setkávají s byrokratickým prostředím, což může ovlivňovat efektivitu jejich práce. Oblast **komunikace a koordinace mezi sociálními pracovníky** považují někteří sociální

pracovníci za rizikovou v nepřesných intervencích v krizových situacích, ale někteří respondenti toto riziko nepovažují za zásadní. *Etická dilemata a konflikty* vnímá většina sociálních pracovníků jako významná rizika v poskytování krizové intervence, přesto velká část respondentů je nepovažuje za tak zásadní. Co se týká *zaměření krizové intervence*, sociální pracovníci zdůrazňují, že to závisí na konkrétní situaci, ale někteří preferují větší důraz na řešení akutních situací.

Z odpovědí sociálních pracovníků vyplývá vysoká náročnost jejich činnosti v krizové intervenci. Nedostatek finančních prostředků a podpory ze strany vládních organizací může ovlivnit efektivitu intervencí. Udržení emocionální stability při práci s lidmi v krizi zdůrazňuje potřebu psychosociální podpory a strategií pro zvládání stresu. Tato situace může negativně ovlivnit kvalitu poskytovaných služeb a profesní spokojenost pracovníků. Sociální pracovníci také reflektují náročné pracovní prostředí z hlediska etických hodnot a morální integrity. Současně se potýkají s byrokratickým prostředím, což může omezovat flexibilitu a efektivitu poskytování služeb klientům.

V otázce komunikace a koordinace mezi sociálními pracovníky se objevují rozdílné názory. Někteří považují nedostatečnou komunikaci za riziko nepřesných intervencí v krizových situacích a zdůrazňují důležitost efektivního komunikačního procesu. Jiní tuto věc neberou tak kriticky, což může odrážet rozdíly v pracovním prostředí a metodách jednotlivých pracovníků. Etická dilemata a konflikty jsou vnímány různě; pro některé jsou klíčovým rizikem, zatímco pro jiné méně důležitým aspektem. Sociální pracovníci se rozhodují o zaměření krizové intervence na prevenci nebo řešení akutních situací v závislosti na konkrétní situaci. To ukazuje na flexibilitu a schopnost přizpůsobení se potřebám a situacím klientů.

Výsledky průzkumu naznačují, že sociální práce představuje značně složitou a náročnou činnost, vyžadující schopnost efektivně reagovat na mnohé emocionální a etické výzvy. Pracovní prostředí sociálních pracovníků často vykazuje nedostatek finančních prostředků, což může negativně ovlivňovat kvalitu poskytovaných služeb. Nízká finanční odměna za jejich práci může představovat nesoulad v náročnosti jejich povolání, což může přispívat k nedocení jejich úsilí a angažovanosti. Tyto aspekty reflektují naléhavou potřebu uznání a podpory pro sociální pracovníky, kteří se věnují oblasti krizové intervence.

3.7 Shrnutí

Provedený průzkum odpověděl nejen na výzkumné otázky, ale také pomohl *popsat situace krizové intervence vyžadující specifické kompetence sociálního pracovníka a zjistit oblasti, v nichž se sociální pracovník cítí kompetentní*. K tomuto výsledku přispěly zejména odpovědi na otázky č. 2, 4, 6, 7, 9, 12, 13. Respondenti průzkumu projeví nejvyšší míru kompetence a sebejistoty v oblasti psychosociálního poskytování podpory a emoční opory, což reflektuje jejich schopnost poskytovat klientům potřebnou emocionální stabilitu. Taktéž se cítí plně kompetentní v komunikaci a vyjednávání s dalšími organizacemi, což značí jejich schopnost spolupracovat a koordinovat služby s dalšími aktéry v rámci krizové intervence. Z průzkumu, který byl proveden na omezeném vzorku aktivních respondentů, vyplývá, že nejúčinnější strategie pro zlepšení spolupráce a zapojení dalších aktérů v oblasti sociální práce by mohly zahrnovat zvyšování povědomí o důležitosti tohoto přístupu prostřednictvím odborných konferencí, seminářů a školení. Výsledky ukazují, že sociální pracovníci s vyšším vzděláním projevují větší sebevědomí a pocit kompetence v situacích vyžadujících krizovou intervenci. Nicméně zkušenosti z praxe jsou rovněž klíčové pro rozvoj schopností sociálních pracovníků v této oblasti a mohou mít větší vliv než samotná odborná příprava.

V závěru lze konstatovat, že faktory, které sociální pracovníci považují za nejdůležitější pro úspěšné jednání s klienty, zahrnují profesionální etiku, empatii, efektivní komunikaci a organizační dovednosti. Tyto aspekty jsou klíčové pro vytváření důvěryhodných vztahů s klienty a poskytování jim adekvátní podpory a služeb. Je tedy možné souhlasit s teoretickým východiskem Havrdové (1999, s. 42), které zdůrazňuje význam kompetencí v praxi sociálního pracovníka, kdy v oblasti krizové intervence je vyžadována kombinace odborných znalostí, praktických dovedností a schopnosti efektivní spolupráce s dalšími aktéry.

3.8 Diskuse

V této podkapitole autorka reflektuje analýzu dat, která identifikovala důležité faktory přispívající k vzniku krizových situací a zároveň zaznamenala nedostatky vnímané vybranými sociálními pracovníky v oblasti osobních i profesních dovedností. Z celkové studie lze vyvodit několik podstatných bodů, které lze diskutovat, interpretovat a je třeba zvýraznit především jejich význam pro praxi sociální práce v krizových situacích. Data mohou posloužit jako dílčí podklad pro další výzkumy a zdokonalení

metodik, jimiž sociální pracovníci intervnují v náročných situacích, a to především s ohledem na ty pracovníky, kteří se sociální práci věnují v rámci svých odborů při městských a obecních úřadech.

Teoretický přehled

Práce se nedotýká historie přístupu k tématu krize a krizové intervence vyžadující specifické kompetence sociálního pracovníka. Limity teoretické části jsou dány konkrétním tématem a souvislostí s průzkumným šetřením. Záměr je především obecně paradigmatický, orientovaný na obecné paradigma, konceptualizaci a terminologii a dále na sociálního pracovníka, jeho kompetence, profesní integritu, zátěžové faktory jeho profesní činnosti a význam krizové intervence v sociální práci.

Ze zpracovaných dat vyplývá, že role sociálních pracovníků v kontextu krizových situací je extrémně komplexní a mnohostranná, což bylo zaznamenáno u Havrdové (1999, s. 42), která uvedla, že kompetence v praktickém působení sociálního pracovníka je vnímána jako projev profesionální role, která je zvládnutá a respektovaná. Na druhé straně je vyžadován empatický a individualizovaný přístup, kdy pracovník funguje jako spojka mezi potřebami klienta a poskytováním emocionální opory. Krizová situace je chápána jako výrazné narušení běžného života, vyvolávající emoční nestabilitu a vyžadující specifické strategie a mechanismy pro obnovení rovnováhy. Tento stav vede ke krátkodobé ztrátě klientovy schopnosti efektivně řídit vlastní situaci, což vyžaduje podporu a intervenci, aby mohla být obnovena stabilita a celistvost jednotlivce v rámci dané krizové situace. Takovou podporu lze charakterizovat provázením, které vnímáme jako empatii, porozumění a především vytváření důvěrného vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem (Vodáčková 2007, s. 113). Sociální pracovníci se snaží minimalizovat negativní dopady krize a podpořit klienty při obnově jejich životní stability a zvládnutí budoucích výzev. Cílem provázení je pak posílit klienty, pomoci jim získat nové dovednosti, nalézt řešení a překonat obtíže, aby byli schopni vést plnohodnotný a uspokojivý život.

Diskuse o významu krizové intervence v sociální práci a s ní spojených aspektů je klíčová pro pochopení a posouzení pracovních výzev v této oblasti. Identifikace determinantů krize a základních příčin vyvolávajících krizové situace poskytuje důležité informace pro sociální pracovníky. Specifické kompetence sociálních pracovníků v krizové intervenci, jak byly identifikovány, mají zásadní význam pro efektivní poskytování pomoci

v náročných situacích. Významnou součástí této diskuse jsou i rizikové faktory spojené s výkonem profesionální role v krizové intervenci. Etická dilemata, střet osobních a profesních hodnot či otázky morálky představují výzvy, které mohou ovlivnit poskytování pomoci (Jankovský 2018, s. 27, 227). Rovněž pak v kontextu vzdělání a legislativy, které mají zásadní vliv na poskytování krizové intervence lze diskutovat to, jak současná legislativa a vzdělávací programy v oblasti sociální práce ovlivňují praktický provoz. Zde je nutné připomenout Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., který jasně vymezuje odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka (Zákony pro lidi 2023). Legislativa poskytuje rámec pro činnost sociálních pracovníků, avšak může být omezující nebo může vyžadovat další interpretaci ve světle změn v potřebách klientů. Je třeba zdůraznit, že proti nadměrné snaze o pevné definování a aplikaci profesních hodnot stojí důraz na svědomí, osobním etickém jednání pracovníků a jejich vlastních hodnotách (Reamer 1999 in Elichová 2017, s. 53). Současný vývoj společnosti přináší nové výzvy, které mohou vyžadovat revizi vzdělávacích programů, aby lépe reflektovaly aktuální potřeby a situace v terénu.

Interpretace empirických dat

Data získaná prostřednictvím kvantitativního průzkumu mohla být ovlivněna pracovním prostředím a obtížností autoevaluace. Vyplňování dotazníku mohlo být nepříjemné, neboť i přes jeho anonymitu mohli dotazovaní pociťovat určitou úroveň posuzování na základě svých odpovědí. Je třeba mít na paměti, že pracovníci v různých regionech nebo jiných sociálních kontextech mohou mít odlišné zkušenosti, stejně tak postavení a hodnoty, které ovlivňují jejich reakce. Proto je nutné použítá data vnímat pouze jako dílčí součást případných dalších výzkumů.

Respondenti

Autorka ve své práci identifikuje omezený časový rámec, zvýšenou pracovní zátěž respondentů a jejich obavy týkající se anonymity a důvěrnosti. Výzkumný vzorek pro kvantitativní šetření byl omezený, neboť se skládal pouze z pracovníků vybraných městských částí v hlavním městě Praha, což může limitovat výsledky. Je důležité zdůraznit, že tyto závěry nemohou být jednoznačně generalizovány na celé území České republiky a pro kvalitnější výsledek by bylo vhodné zařadit respondenty z různých měst v rámci České republiky, nicméně i tak by měli být respondenti pouze z řad zaměstnanců obecních a městských úřadů, a to s ohledem na jejich pracovní náplň a finanční ohodnocení, které vykazují specifické výzvy a potřeby tohoto segmentu v kontextu

identifikace a analýzy prvků krize v sociální práci. Všem respondentům patří poděkování za jejich cenný čas při vyplňování dotazníku, jehož výsledky umožnily získat důležité poznatky.

Dotazník

Dotazník svou délkou 15 otázek byl dostačující. Krátký manuál postačil k tomu, aby respondenti pochopili, jak odpovídat. Některé otázky by bylo ale vhodnější položit formou rozhovoru, neboť by odpovědi byly jednoznačnější. Je zřejmé, že velmi záleží na přesné formulaci každé položky. Stačí, aby si respondent interpretoval otázku jinak, a jeho odpověď pak zásadně ovlivní výsledky. Dotazovaní často projevovali nejistotu ohledně svých odpovědí, což vyplývá především z odpovědí u otázky č. 1 – *V jiné situaci*, u otázky č. 2, 3 – *V jiné oblasti*, u otázky č. 4 – *Nesouhlasím ani s jednou odpovědí*, u otázky č. 5 – *Jiné nedostatky*, u otázky č. 6 – *Jiná odpověď*, u otázky č. 10, 11, 12 – *Nevím, nechci odpovědět*, u otázky č. 14 – *Nemám stanovisko*.

Autorka se domnívá, že vysoká míra v návratnosti dotazníků odrazila ochotu spolupracovat a aktivita respondentů může poukazovat nejen na ochotu podílet se na průzkumu, ale především poukazuje na skutečnost, že průzkum je z pohledu dotazovaných důležitý a relevantní. Lze se domnívat, že sociální pracovník s nízkou sebedůvěrou či nedostatečnými profesními kompetencemi na dotazník pravděpodobně nerefletoval.

3.9 Navrhovaná opatření

V této části se autorka zaměřuje na strategie a doporučení, které mohou být aplikovány pro zlepšení práce sociálních pracovníků v kontextu krizových situací. Nabízí konkrétní návrhy vycházející z analýzy získaných dat a teoretického přehledu. Zahrnuje doporučení pro zvýšení kompetencí sociálních pracovníků v oblasti krizové intervence a také navrhuje možná řešení pro zlepšení legislativního rámce a vzdělávacích programů v této oblasti. Dále se zabývá přínosy implementace těchto opatření pro praktickou sociální práci a diskutuje o možných výzvách, které by mohly nastat při jejich realizaci. Kapitola má za cíl nabídnout obecný pohled na potenciální kroky a změny, které by mohly zlepšit schopnost sociálních pracovníků reagovat na situace krizové povahy a posílit efektivitu jejich intervencí v rámci práce s klienty.

Výzkumná otázka č. 1

Jaké faktory přispívají k vzniku situací vyžadujících krizovou intervenci?

Ze zpracovaných podkladů vyplývá, že hlavními faktory jsou: finanční problémy, ohrožení zdraví a života, chudoba, nezaměstnanost a sociální nerovnosti. Tyto situace vytvářejí zranitelnost a stres v životech jednotlivců, což zvyšuje pravděpodobnost vzniku krizových situací. Nedostatečný přístup k základním službám komplikuje zvládání obtížných situací a zvyšuje potřebu krizové intervence.

Doporučení

V prvé řadě je nutné poskytovat dostatečnou podporu jednotlivcům v oblasti financí, zdravotní péče a sociálního zajištění, aby se snížila jejich zranitelnost. Zabezpečení dostupnosti základních služeb je klíčové k tomu, aby každý měl možnost efektivně zvládat obtížné situace a mohl minimalizovat potřebu zásahu krizové intervence. Toho lze docílit například organizováním kurzů finanční gramotnosti, kde se klienti mohou naučit efektivně spravovat své finance a mohou pak lépe porozumět finančním principům. V oblasti zdravotní péče je třeba více vzdělávat klienty o vlastním zdravotním stavu, možnosti prevence, léčby a rehabilitace. Zajištěním přístupu k vhodným finančním prostředkům prostřednictvím sociálních dávek, stipendií, podpory při hledání zaměstnání, podpory rodin s dětmi, pomoci lidem se zdravotním postižením, seniorům a jinak znevýhodněným lidem, lze snižovat celkovou zranitelnost populace. Důležité je podporovat inkluzivní společenské prostředí, které umožňuje aktivní účast jednotlivců ve společnosti. Zde by měl být kladen důraz na partnerství a spolupráci mezi vládou, neziskovými organizacemi a soukromým sektorem tak, aby byly řešeny potřeby zranitelných skupin a byla zajištěna koordinace poskytovaných služeb. Dále je třeba pracovat na eliminaci sociálních nerovností a nezaměstnanosti, což přispěje ke snížení výskytu krizových situací a zlepšení celkové stability životů jednotlivců. Toho lze dosáhnout cílenou osvětou, informováním a vzděláváním veřejnosti.

Navrhovaná opatření se zaměřují na systematickou podporu a poskytování dostatečných zdrojů pro minimalizaci faktorů vedoucích k situacím vyžadujícím krizovou intervenci.

Výzkumná otázka č. 2

Jaké nedostatky vnímají sociální pracovníci v oblasti osobních a profesních dovedností a která potenciální rizika z nich plynou?

Nedostatek finančních prostředků a podpory od vládních organizací ovlivňuje schopnost poskytovat krizovou intervenci. Obtíže udržet emocionální stabilitu při práci s lidmi

v krizi zdůrazňují důležitost podpory pro vlastní pohodu pracovníků. Sociální pracovníci vnímají nedostatky v organizaci a řízení sociální práce, což může ovlivňovat efektivitu poskytovaných služeb.

Doporučení

V reakci na identifikované nedostatky jsou navrhovaná klíčová opatření především spatřována v zajištění dostatečných finančních prostředků a podpory ze strany vládních organizací. Důležitost podpory pro osobní pohodu pracovníků je nutné podtrhnout vzhledem k náročnosti práce v krizových situacích, což vyžaduje opatření pro udržení jejich emocionální stability. Kromě toho je zapotřebí řešit nedostatky v organizaci a řízení sociální práce, aby byla zajištěna vyšší efektivita poskytovaných služeb. Tato navrhovaná opatření je nutné soustředit na zlepšení podmínek práce sociálních pracovníků a posílení celkové struktury sociálních služeb.

Inovace současných postupů

Reakce na tento aspekt by mohla spočívat v posílení stávajících schopností sociálních pracovníků prostřednictvím dalšího odborného vzdělávání a tréninku zaměřeného na komplexní oblasti krizové intervence. Zajištění přístupu ke kontinuálnímu odbornému rozvoji a kurzy zaměřené na specifické dovednosti v oblasti emoční podpory a zvládnání krizových situací by mohly posílit jejich schopnosti a sebevědomí při poskytování této důležité podpory. Za předpokladu, že pracovník získá za svou práci důstojné finanční ohodnocení, což může být motivací v ní setrvat, lze předpokládat, že pracovník bude uvažovat perspektivně a nebude litovat investovaného času nad rámec pracovní doby k vzdělávání a evaluaci.

Na základě identifikovaných oblastí kompetencí a jejich vztahu k praxi a vzdělání je možné doporučit:

- obohacení vzdělávacích programů (workshopy nebo kurzy zaměřené na rozvoj dovedností spojených s konkrétními situacemi krizové intervence),
- podporu získávání praxe (nabídnout možnosti praktických zkušeností a mentorství, které umožní sociálním pracovníkům aplikovat a posilovat své schopnosti při práci v reálných situacích krize),
- reflexi praxe a zkušeností (podporovat reflektivní postupy, které umožní sociálním pracovníkům zhodnotit své zkušenosti a aplikovat získané poznatky z praxe).

Sociální pracovníci by měli být informováni o nových výzkumech, trendech a osvědčených postupech, které mohou zlepšit kvalitu poskytované péče. K tomu lze přispět například:

- prostřednictvím pravidelných školení a workshopů,
- pomocí interních newsletterů nebo bulletinů,
- formou online kurzů nebo e-learningových platforem,
- skrze pravidelná setkání a diskusemi v rámci pracovního týmu nebo oddělení,
- formou mentorství a individuálního rozvoje vedeného zkušenějšími kolegy.

Uvedená doporučení také zahrnují adaptaci na nové technologie a nástroje, které mohou významně ovlivnit efektivitu krizové intervence a mohou poskytnout nové možnosti komunikace, sběru dat, analýzy a koordinace, což může vést k efektivnějšímu zvládnutí krizových situací.

Diskuse byla koncipována s ohledem na teoretické předpoklady a cíle bakalářské práce. Empirické výsledky odpovídají na teoretické otázky, zpracovaná data podporují stanovené teoretické předpoklady a lze tvrdit, že průzkumný cíl byl naplněn.

Rozbor odkazuje na nalezené souvislosti mezi teorií a významnými daty, které potvrzují relevanci studie. Autorka se tak domnívá, že práce přináší signifikantní¹⁶ poznatky a může posloužit jako aktuální zdroj inspirace pro další výzkumy v této oblasti.

¹⁶ Důležitý, významný, vlivný, výrazný...

ZÁVĚR

Závěr bakalářské práce podtrhuje komplexnost a citlivost oblasti sociální práce v kontextu krizové intervence. Identifikace faktorů a situací vyžadujících zásah sociálního pracovníka ukazuje na nutnost specifických dovedností a odborné přípravy v této oblasti. Podpora sociálních pracovníků a uznání jejich práce jsou klíčovými prvky pro efektivní poskytování služeb v situacích krize. Důraz na důležitost role sociální práce a vhodné finanční ohodnocení pracovníků může vytvořit dobré prostředí pro rozvoj kompetencí a přispívají k profesnímu růstu pracovníků.

Vzdělávání, průběžný rozvoj a podpora jsou základními prvky posilujícími schopnost sociálních pracovníků reagovat na náročné situace a poskytovat efektivní a citlivou pomoc. Data z průzkumu přispívají k pochopení potřeb a kompetencí sociálních pracovníků v oblasti krizové intervence, což může vést k lepšímu plánování a podpoře v této oblasti. Sociální práce v oblasti krizové intervence v sobě nese složitost spojenou s rozmanitými výzvami. Komplexní a multidisciplinární charakter této role vyžaduje od sociálního pracovníka nejen odborné znalosti, ale také schopnost komunikovat, empaticky naslouchat a efektivně spolupracovat s klienty a v týmu s kolegy. Vzhledem k narůstající zátěži a komplikacím, které se mohou vyskytnout v oblasti krize, je nezbytné poskytnout sociálním pracovníkům odpovídající podporu a uznání jejich práce. Nedostatek finančních prostředků a podpory jsou klíčovými aspekty ovlivňující poskytování služeb v této oblasti. Tento nedostatek může zásadně ovlivnit kvalitu poskytované péče a pracovní prostředí sociálních pracovníků. Bez odpovídající podpory by mohlo dojít k vyhoření pracovníka a snížení efektivity intervencí. Důležitost vzdělání a právního rámce se nesmí vyhnout pozornosti. Kvalitní vzdělání a neustálý rozvoj dovedností sociálních pracovníků jsou základními pilíři pro poskytování efektivních a vyvážených intervencí v různých krizových situacích.

Celkově lze konstatovat, že poslání sociální práce v oblasti krizové intervence vyžaduje trvalé úsilí o zlepšení podmínek práce sociálních pracovníků, podporu vzdělávání a uznání jejich klíčové role v poskytování péče. Závěrem lze říci, že pro dosažení co nejvyšší úrovně sociální práce je nutná maximální investice do podpory a následného rozvoje sociálních pracovníků s důrazem na jejich finanční ohodnocení. Pokud nedojde k takovým změnám, může dojít k poklesu počtu sociálních pracovníků, nikoli jejich nárůstu, který je žádaný a zcela nezbytný.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

- BANDIT, R., aj., 2015. *Etický kodex jako nástroj podpora řešení etických dilemat sociální práce*. Sešit sociální práce. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. ISBN 978-80-7421-089-1.
- BAŠTECKÁ, B., 2005. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 80-247-0708-X.
- CENTRUM PSYCHOTERAPIE, 2010. *Krizová intervence*. [online]. [vid. 5. 8. 2023]. Dostupné z: <https://www.centrumpsychoterapie.cz/pouzivane-metody/krizova-intervence/>
- ELICHOVÁ, M., 2017. *Sociální práce: aktuální otázky*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0080-4.
- FALTISOVÁ, T., 2021. *Motivace sociálních pracovníků*. Sociální novinky. ISSN 2464-6792. [online]. 28. 04. 2021 [vid. 6. 8. 2023]. Dostupné z: <https://www.socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/587-motivace-socialnich-pracovniku-tana-faltisova>
- HAVRDOVÁ, Z., 1999. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.
- CHYTIL, O., 2007. *Důsledky modernizace pro sociální práci*. Sociální práce / Sociální práce, roč. 2007, č. 4. ISSN 1213-6204.
- INSTITUT PRO VEŘEJNOU SPRÁVU, 2006. *Ověření zvláštní odborné způsobilosti*. [online]. [vid. 9. 8. 2023]. Dostupné z: <https://www.institutpraha.cz/overeni-zoz/>
- JANKOVSKÝ, J., 2018. *Etika pro pomáhající profese*. 2., aktualizované a doplněné vyd. Praha: Triton. ISBN 978-80-7553-414-9.
- KLIMENTOVÁ, E., aj., 2019. *Sociální práce a krizová intervence*. Sešit sociální práce. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. ISBN 978-80-7421-158-4.
- KOPŘIVA, K., 1997. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-150-9.

- KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R., 2011. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3843-7.
- LIPSKY, L., BURK, C., 2020. *Provázení traumatem: každodenní průvodce péčí o sebe při péči o druhé*. Překlad Petra Plašilová. 1. vyd. v českém jazyce. Praha: Maitrea. ISBN 978-80-7500-505-2.
- MACHAČ, M., MACHAČOVÁ, H. a HOSKOVEC, J., 1984. *Duševní hygiena a prevence zátěže: Určeno pro posl. fak. filozof.* 1. vyd. Praha: SPN.
- MAROON, I., 2012. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0180-9.
- MASLOW, A. H., 2021. *Motivace a osobnost*. Přeložil Pavla LE ROCH. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1728-2.
- MATOUŠEK, O., 2003. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-549-0.
- MENTELEM, 2018. *Teorie motivace podle Maslowa* [online]. 24. 10. 2018 [vid. 9. 8. 2023]. Dostupné z: <https://www.mentem.cz/blog/teorie-motivace/>
- NAKONEČNÝ, M., 2011. *Psychologie: přehled základních oborů*. 1. vyd. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-443-8.
- OTAVA, L., 2017. Návrhy řešení nejasné konceptualizace vybraných pojmů teorie, *Sociální práce / Sociálna práca*, roč. 2017, č. 3. ISSN 1213-6204.
- ŠPATENKOVÁ, N., 2004. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. 1. vyd. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0888-4.
- ŠPATENKOVÁ, N., 2017. *Krize a krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5327-0.
- VÁGNEROVÁ, M., 2004. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd. rozš. a přeprac. Praha: Portál. ISBN 80-7178-802-3.
- VESELÁ, J., 1999. *Sociologický výzkum a jeho techniky*. 1. vyd. 1. Pardubice: Univerzita Pardubice, Ekonomicko-správní fakulta. ISBN 80-7194-188-3.

VODÁČKOVÁ, D., 2007. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-342-0.

ZÁKONY PRO LIDI, 2023. *Vyhláška č. 505/2006 Sb., Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách* [online]. [vid. 24. 6. 2023]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505#cast2>

ZÁKONY PRO LIDI, 2023. *Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách* [online]. [vid. 21. 7. 2023]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast8>

ZÁKONY PRO LIDI, 2023. *Zákon č. 198/2002 Sb., Zákon o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě)* [online]. [vid. 23. 7. 2023]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198#cast8>

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Dotazník

Příloha č. 1:

DOTAZNÍK

Dobrý den.

Jmenuji se Marie Štajnerová a 3. rokem studuji na Technické univerzitě v Liberci – obor sociální práce. Zdvořile Vás žádám o vyplnění tohoto dotazníku, který je zcela anonymní, a bude sloužit k výzkumné části do mé bakalářské práce na téma Provázení krizí v sociální práci.

Ve většině otázek je na výběr pouze 1 varianta. V tomto případě zakroužkujte Vámi vybranou odpověď. V případě jiných možností odpovědi je vždy k otázce připojen pokyn.

Děkuji.

Marie Štajnerová

Otázka č. 1

V jakých situacích, v nichž je nutná krizová intervence se nacházíte nejčastěji?

- a) Situace způsobené násilím v rodině.
- b) Situace ohrožení zdraví a života jednotlivce nebo skupiny lidí.
- c) Situace týkající se finančních problémů.
- d) V jiné situaci.

Otázka č. 2

V jakých oblastech sociální práce v rámci krizové intervence se cítíte nejčastěji plně kompetentní?

- a) V oblasti psychosociálního poskytování podpory a emoční opory.
- b) V oblasti právního poradenství a řešení finančních problémů.
- c) V oblasti komunikace a vyjednávání s dalšími organizacemi, které mohou poskytnout podporu.
- d) V jiné oblasti.

Otázka č. 3

V kterých oblastech sociální práce při krizové intervenci naopak vnímáte nedostatek kompetencí?

- a) Obtíže v komunikaci s lidmi v krizové situaci.
- b) Nedostatečné prostředky a podpora od vládních organizací.
- c) Náročnost udržet vlastní emocionální stabilitu při práci s lidmi v krizi.
- d) V jiné oblasti.

Otázka č. 4

Jaký vliv má podle Vás odborná příprava na to, jak se sociální pracovník cítí kompetentní v situacích vyžadujících krizovou intervenci?

- a) Sociální pracovníci s vyšším vzděláním mají větší sebevědomí a cítí se kompetentnější při krizové intervenci.
- b) Odborná příprava nemá vliv na to, jak se sociální pracovník cítí kompetentní v situacích vyžadujících krizovou intervenci.
- c) Zkušenosti z praxe jsou důležitější než odborná příprava při rozvíjení schopností sociálních pracovníků.
- d) Nesouhlasím ani s jednou odpovědí.

Otázka č. 5

Jaké jsou podle Vás nejčastější nedostatky související s organizací a řízením, které mohou přispět k selhání v sociální práci?

- a) Chybějící či neefektivní supervize či jiná forma sdílení a řešení problémů spojených s profesní zodpovědností sociálního pracovníka.
- b) Nízká úroveň transparentnosti a odpovědnosti v organizacích a institucích sociální práce.
- c) Nedostatek prostředků a zdrojů pro řádné fungování a provoz sociálních služeb a programů.
- d) Jiné nedostatky.

Otázka č. 6

Jaké jsou podle Vás nejúčinnější strategie a nástroje, které by mohly pomoci českým sociálním pracovníkům zlepšit spolupráci a zapojení dalších aktérů při řešení sociálních problémů?

- a) Zavedení komunikačních platforem, které by umožnily pravidelný kontakt a výměnu informací mezi sociálními pracovníky.
- b) Zlepšení spolupráce a zapojení dalších aktérů může být dosaženo prostřednictvím zvyšování povědomí o důležitosti tohoto přístupu prostřednictvím odborných konferencí, seminářů a školení.
- c) Zapojení nezávislých expertů na konkrétní oblasti nebo tematické pracovní skupiny, které by mohly přinést nové nápady a pohledy na řešení sociálních problémů.
- d) Jiná odpověď.

Otázka č. 7

Jaké hodnoty máte spojeny se sociální prací?

Zde prosím uveďte pouze jednu hodnotu, kterou považujete za nejdůležitější.

.....

Otázka č. 8

Jak vnímáte jako sociální pracovník prostředí, v němž sociální pracovníci vyvíjejí svou činnost?

Zde prosím uveďte pouze jednu hodnotu, kterou považujete za nejdůležitější.

.....

Otázka č. 9

Jaké faktory podle Vás přispívají nejvíce k úspěšnému jednání s Vašimi aktuálními klienty v rámci sociální práce?

(Seřadte podle důležitosti, kdy nejdůležitější faktor = 10 bodů, nejméně důležitý faktor = 1 bod.)

- Empatie
- Důvěra
- Komunikace
- Respekt
- Plánování a organizace
- Znalost zdrojů
- Znalost zákonů a předpisů
- Dovednosti v krizovém řízení
- Profesionální etika
- Kulturní ideologie

Otázka č. 10

Máte pocit, že nedostatečná komunikace nebo koordinace mezi sociálními pracovníky může vést k riziku nepřesných intervencí v krizových situacích?

- a) Ano, věřím, že může zvýšit riziko nepřesných intervencí v krizových situacích
- b) Ano, ale nepovažuji to za zásadní riziko.
- c) Ne, nemyslím si, že tyto nedostatky mají vliv na přesnost intervencí v krizových situacích
- d) Nevím / nechci odpovědět.

Otázka č. 11

Myslíte si, že etická dilemata a konflikty mohou být rizikem při poskytování krizové intervence v sociální práci?

- a) Ano, etická dilemata a konflikty mohou být významným rizikem.
- b) Ano, ale nejsou tak zásadní.
- c) Ne, etická dilemata a konflikty nejsou rizikem v krizové intervenci.
- d) Nevím / nechci odpovědět.

Otázka č. 12

Jakým způsobem by mohla být spolupráce mezi sociálními pracovníky, dalšími aktéry a nezávislými experty zlepšena, s cílem efektivněji řešit sociální problémy?

- a) Zavedení komunikačních platforem, které by umožnily pravidelný kontakt a výměnu informací mezi sociálními pracovníky.
- b) Zlepšení spolupráce a zapojení dalších aktérů může být dosaženo prostřednictvím zvyšování povědomí o důležitosti tohoto přístupu prostřednictvím odborných konferencí, seminářů a školení.
- c) Zapojení nezávislých expertů na konkrétní oblasti nebo tematické pracovní skupiny, které by mohly přinést nové nápady a pohledy na řešení sociálních problémů.
- d) Jiná odpověď.

Otázka č. 13

Jaký vliv má prostředí, ve kterém pracujete, na vaši schopnost poskytovat krizovou intervenci?
(U této otázky lze zvolit více variant.)

- a) Pracovní prostředí poskytuje potřebné zdroje a podporu.
- b) Dobré pracovní podmínky nám umožňují efektivnější práci.
- c) Pracovní prostředí může ovlivnit naši psychickou pohodu a tím i naši schopnost reagovat na krizové situace.
- d) Kvalita komunikace a spolupráce v pracovním prostředí může buď usnadnit nebo ztížit naši schopnost poskytovat krizovou intervenci.
- e) Prostředí, ve kterém pracujeme, může ovlivnit naši motivaci a nasazení při řešení krizových situací.

Otázka č. 14

Myslíte si, že krizová intervence v sociální práci by měla být více zaměřena na prevenci, nebo na řešení akutních situací?

- a) Na prevenci by měl být kladen větší důraz.
- b) Větší důraz by měl být kladen na řešení akutních situací.
- c) Prevence a řešení akutních situací by měly být rovnoměrně vyváženy.
- d) Záleží na konkrétní situaci.
- e) Nemám stanovisko k tomu, čemu by měla být věnována větší pozornost.

Otázka č. 15

Co může ovlivnit vztah mezi sociálními faktory a vznikem krizových situací?

- a) Chudoba a nezaměstnanost, mohou zvyšovat riziko vzniku krizových situací tím, že omezením zdrojů a příležitostí zhoršují životní podmínky jednotlivců.
- b) Nedostatečná sociální podpora a izolace mohou zvýšit pravděpodobnost, že jedinec nebo rodina se ocitne v krizové situaci, protože nemají dostatek externí podpory v těžkých časech.
- c) Konflikty v rodině nebo komunitě, mohou být spouštěčem krizových situací, protože mohou vést k násilí nebo traumatickým událostem.
- d) Nerovnosti ve společnosti a nedostatečný přístup k základním službám, jako je zdravotní péče a vzdělání, mohou vytvářet situace, ve kterých lidé čelí závažným krizovým situacím.
- e) Změny v sociálních normách a hodnotách, mohou také hrát roli ve vzniku krizových situací tím, že mohou způsobit konflikty a dezorientaci u jednotlivců i v komunitách.