



Zdravotně  
sociální fakulta  
Faculty of Health  
and Social Sciences

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

Streetwork v Českých Budějovicích

## BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program:

SOCIÁLNÍ POLITIKA A SOCIÁLNÍ PRÁCE

**Autor:** Linda Danielová

**Vedoucí práce:** PhDr. Martina Hrušková, Ph.D.

České Budějovice 2021

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem „*Streetwork v Českých Budějovicích*“ jsem vypracoval/a samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

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

V Českých Budějovicích dne 29.06.2021

.....

## **Poděkování**

Chtěla bych poděkovat vedoucí mé bakalářské práce PhDr. Martině Hruškové, Ph.D. za odborné vedení mé bakalářské práce, za cenné rady a čas věnovaný konzultacím. Dále bych ráda poděkovala všem terénním sociálním pracovníkům, kteří byli ochotni věnovat svůj čas a zkušenosti pro zpracování rozhovorů.

# Streetwork v Českých Budějovicích

## Abstrakt

Tato práce se zabývá streetworkem. Cílem je objasnit náplň práce terénních sociálních pracovníků konkrétně v Českých Budějovicích, zmapovat pozitiva a úskalí pracovního života těchto pracovníků. Byla zvolena jedna výzkumná otázka:

1. „Jak bojují terénní sociální pracovníci se syndromem vyhoření.“

Práce se člení na teoretickou a praktickou část. V teoretické části byla ve zkratce popsána teoretická východiska. Konkrétně byla popsána definice streetworku, terminologie, historie, streetwork v České republice, legislativa, cílové skupiny streetworku, formy a metody terénní sociální práce, specifika terénní sociální práce, etické zásady, depistáž v terénní sociální práci, sociální služby pracující metodou streetwork, pojem syndrom vyhoření a supervize jako prevence syndromu vyhoření.

Praktická část byla zpracována pomocí kvalitativní strategie, metody dotazování a techniky polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovory jsem vedla s terénními sociálními pracovníky v Českých Budějovicích, které jsem oslovovala na základě metody snowball sampling.

Rozhovory byly vyhodnoceny metodou otevřeného kódování a bylo vytvořeno osm kategorií. Výzkumem bylo zjištěno, jaká pozitiva a negativa vnímají samotní terénní sociální pracovníci na své práci a jak jejich práci vnímá společnost a zda se terénní sociální pracovníci v Českých Budějovicích setkali se syndromem vyhoření. Na základě vyhodnocení rozhovorů bylo zjištěno, že by společnost potřebovala získat větší povědomí o tom, co terénní pracovníci dělají a jak je jejich práce důležitá.

Výsledky práce mohou sloužit jako podklad pro další výzkum dopadu pandemie Covid-19 na terénní sociální služby. Dále mohou sloužit jako studijní materiál.

## Klíčová slova

Streetwork; terénní sociální práce; streetworker; syndrom vyhoření; prevence

# Streetwork in České Budějovice

## Abstract

The aim of this bachelor thesis is to find out and describe job duties of a Field worker and map the positives and reefs of the working life of these workers in České Budějovice. One research question has been chosen:

1. „How is that burnout syndrome effects Field workers?“

The bachelor thesis is divided into two parts, theoretical part and practical part. The theoretical part describes theoretical basis. Specifically definition of outreach work, terminology, history, outreach work in Czech Republic, legislation, target groups, forms and methods of field social work, specifics of field social work, ethical principles, screening, social services using the „streetwork“ method, the concept of burnout syndrome and supervision as prevention of burnout syndrome. I worked on the practical part using a qualitative strategy, questioning method and semi-structured interview technique. I conducted interviews with field workers in České Budějovice, that I addressed on the basis of the snowball sampling method. The interviews were evaluated using the open coding method. I created eight categories. Research has shown which positives and negatives are perceived by field social workers on their work and how their work is perceived by society and whether field workers in České Budějovice encountered burnout syndrome. Based on the evaluation of the interviews, it was found that the society need to gain more awareness of what field workers do and how important their work is. The results of the bachelor thesis can serve as a basis for further research into the impact of the Covid-19 pandemic on field social services. This thesis can also serve as study material.

## Key words

Outreach work; field work; streetwork; field worker; burnout syndrome; prevention

## Obsah

1	Teoretická východiska.....	9
1.1	Definice streetworku .....	9
1.2	Terminologie.....	9
1.3	Historie .....	10
1.4	Streetwork v České republice .....	11
1.5	Legislativa .....	12
1.6	Cílové skupiny streetworku .....	12
1.6.1	Postoj společnosti ke skupinám osob bez domova a osob závislých na návykových látkách .....	13
1.7	Formy práce streetworku .....	14
1.8	Metody terénní sociální práce.....	14
1.9	Specifika terénní sociální práce .....	15
1.9.1	Výhody a nevýhody terénní sociální práce.....	15
1.10	Etické zásady terénní sociální práce .....	15
1.11	Depistáž v terénní sociální práci .....	16
1.12	Sociální služby pracující metodou streetwork .....	17
1.13	Terénní sociální pracovník .....	19
1.14	Pojem syndrom vyhoření.....	19
1.14.1	Sociální pracovníci a syndrom vyhoření.....	20
1.14.2	Supervize jako prevence syndromu vyhoření .....	20
2	Praktická část .....	22
2.1	Cíl práce a výzkumné otázky.....	22
3	Metodika.....	23
3.1	Použité metody a techniky sběru dat .....	23
3.2	Vyhodnocování dat.....	23
3.3	Výzkumný soubor .....	24
3.4	Etika Výzkumu .....	24
4	Výsledky .....	26
5	Diskuze .....	39
5.1	Diskuze výsledků.....	39
6	Závěr .....	45
7	Seznam literatury .....	47
8	Seznam příloh a obrázků.....	51

9	Seznam zkratek .....	52
---	----------------------	----

## Úvod

Téma bakalářské práce „*Streetwork v Českých Budějovicích*“ jsem si zvolila kvůli praktické výuce, kde jsem se poprvé setkala s terénními sociálními pracovníky a více poznala cílovou skupinu osob bez domova a začala se o toto téma více zajímat.

Cílem mé bakalářské práce je objasnit náplň práce terénních sociálních pracovníků konkrétně v Českých Budějovicích, zmapovat pozitiva a úskalí pracovního života těchto pracovníků.

Bakalářská práce je rozdělena do devíti kapitol. Teoretická část stručně popisuje teoretická východiska. V této části je popsána terminologie, historie, streetwork v České republice, legislativa, cílové skupiny streetworku, postoj společnosti ke skupinám osob bez domova a osob závislých na návykových látkách, formy práce streetworku, metody terénní sociální práce, specifika terénní sociální práce, výhody a nevýhody terénní sociální práce, etické zásady terénní sociální práce, depistáž v terénní sociální práci, sociální služby pracující metodou streetwork, terénní sociální pracovník, pojem syndrom vyhoření, sociální pracovníci a syndrom vyhoření a supervize jako prevence syndromu vyhoření. Druhá a třetí část byla věnována cíli, výzkumným otázkám a metodologii. Je zde popsáno, jaká byla zvolena strategie, metody a techniky sběru dat a jakým způsobem byla data vyhodnocována. Dále je zde popsán výzkumný soubor a etika výzkumu. Výsledky výzkumu bakalářské práce jsou obsaženy v další kapitole. Kapitola pátá obsahuje zjištěné výsledky, které jsou komparovány s odbornou literaturou.

Bakalářská práce by mohla být využita jako studijní materiál. Výsledky výzkumu by mohly být použity pro další výzkum spojený například s postoji společnosti na danou problematiku. Tato bakalářská práce by mohla být dále využita pro výzkum dlouhodobých dopadů pandemie Covid-19 na terénní sociální práci či a na samotné klienty.



# 1 Teoretická východiska

## 1.1 Definice streetworku

Výraz „streetwork“ je převzatý z anglického jazyka. V českém překladu tedy práce na ulici. Jedná se o přesně vymezenou metodu sociální práce. Tuto specifickou metodu vykonávají sociální pracovníci neboli streetworkeri (Matoušek, 2013). V Českém jazyce se můžeme setkat i s ekvivalentem sociální práce na ulici, příp. název kontaktní nebo terénní sociální práce (Matoušek, 2013). Streetwork je specifický tým, že terénní pracovníci nečekají na své klienty ve své kanceláři, ale aktivně je vyhledávají (Matoušek, 2013). Dle Matouška (2013) se jedná také o mobilní terénní práci, která obsahuje nízkoprahovou nabídku sociální pomoci. Matoušek (2013) dále uvádí, že klienti jsou kontaktováni v jejich přirozeném prostředí a v čase, ve kterém se na určitém místě vyskytují nejvíce. Přirozeným prostředím chápeme jakékoliv prostředí otevřené či zastřešené (Matoušek, 2013). Můžou to být hřiště, podchody, parky, bary, opuštěné domy, kanály, nádraží apod. (Matoušek, 2013). Dle Janouškové (2008) pro terénní sociální práci není pouhým kritériem samotný terénní aspekt neboli práce v přirozeném prostředí klienta. Důležitý je také určitý druh vztahu ke klientovi, který spočívá v motivaci člověka z určité cílové skupiny k tomu, aby se stal klientem sociální služby (Janoušková, 2008). Streetwork je formou sociální podpory, doprovodu klientů a nástroj na podporu sociálního začlenění (Hill, Laredo, 2019).

## 1.2 Terminologie

Z hlediska terminologie vnímáme oblast terénní sociální práce jako nejednoznačnou a nejednotnou (Janoušková, 2008). Autorka dále uvádí, že hlavním zdrojem nejednoznačnosti je odlišný jazyk, ale také výkladový rámec této disciplíny. Setkáváme se s označením terénní sociální práce, terénní programy, komunitní sociální práce a streetwork (Janoušková, 2008). V České republice se užívá nejčastěji termín streetwork, který je převzatý z angličtiny. Zajímavé je ale to, že v anglicky mluvících zemích se tento výraz nepoužívá (Matoušek, 2013). Terminologie v mezinárodním měřítku není zcela jednotná (Matoušek, 2013). V anglicky mluvících zemích vychází název z dané cílové skupiny. Například tedy **youth work** neboli práce s mládeží nebo také **field work**. V Německu se termín streetwork používá také, spíše ale v německém opisu, tedy **strassensozialarbeit** či **Strassenarbeit** (Matoušek, 2013).

### 1.3 Historie

Do historie streetworku se musíme podívat zpět do 14. století (Matoušek, 2013). Dle Matouška (2013) jsou z této doby známy aktivity založeny na velmi podobném principu jako streetwork. Jedná se o aktivity některých kněží, kteří v rámci své pastýřské a pastorační činnosti vyhledávali a navštěvovali ubohé lidi v chudinských čtvrtích (Matoušek, 2013). Matoušek (2013) dále uvádí, že těmto lidem byli nablízku jako hmotná opora, ale také jako duchovní opora. Jako příklad zde uvádím Jana Milíče z Kroměříže, ten se ve 14. století věnoval mládeži a práci s ní, dále se věnoval práci s nevěstkami, pro které založil tzv. vzornou obec pro padlé dívky v roce 1372 (Matoušek, 2013). Dle Zimmermannové (2009) prodělal společenský systém do 20. století určitý vývoj. Tento vývoj pozměnil společenské hodnoty, možnosti a projevy životního stylu (Zimmermannová, 2009). To ovlivnilo prostředky pomoci potřebným (Zimmermannová, 2009). Dle Zimmermannové (2009) sociální práce a pomoc významně vzrostla v závislosti se zdůrazňováním humanistických principů, lidských práv a svobod. Jako morální zákonnou povinnost starat se a pomáhat handicapovaným, postiženým a společensky nepřizpůsobivým spoluobčanům přijaly různé státy (Zimmermannová, 2009). Průmyslová revoluce přenesla těžiště společenského života do měst (Zimmermannová, 2009). Tímto přesunem a životním stylem se začalo koncentrovat nejvíce potřebných právě ve městech, která se tak stala centry sociálně patologických jevů (Zimmermannová, 2009).

O streetworku jako takovém ale začínáme hovořit až ve 20. století (Matoušek, 2013). Uvádí se, že streetwork vznikl v USA na přelomu 19. a 20. století (Matoušek, 2013). V polovině 20. století nalézá W. Specht v programech USA počátek forem ambulantní či mobilní práce s delikventní mládeží neboli gangy (Matoušek, 2013). Autor také uvádí, že v souvislosti s vyšším a rychle se šířícím sociálním úpadkem celých čtvrtí amerických měst začínají vznikat gangy mladistvých. Vznik streetworku je tedy reakcí na selhání tradičních přístupů sociální práce (Matoušek, 2013). Při hledání nových účinných metod, které by řešily uvedené sociální problémy se práce sociálních pracovníků radikálně změnila (Matoušek, 2013). Sociální pracovníci se vydávají za svými klienty do jejich sociálního prostředí, tedy na ulici (Matoušek, 2013). K rozšíření streetworku dochází v průběhu 60. let 20. století do téměř všech států západní Evropy (Matoušek, 2013). Dále byla založena odborná společnost pro mobilní práci s mládeží neboli ISMO (International Society for Mobile Youth Work), která měla sídlo ve Švýcarsku

(Matoušek, 2013). Dle autora se jednalo o odbornou společnost na mezinárodní úrovni. V materiálech ISMO se uvádí, že do důležitých aktivit této odborné společnosti patří symposia zaměřena na sociální práci na ulici, která jsou pořádána na mezinárodní úrovni (Matoušek, 2013). Bývalý socialistický blok byl až do roku 1989 pevně uzavřen a pronikání nových myšlenek ze Západu bylo zcela nemožné (Matoušek, 2013). Z tohoto důvodu se Streetwork ve střední a východní Evropě začíná rozšiřovat a formovat až po pádu totalitních vlád (Matoušek, 2013). V bývalé Německé demokratické republice došlo po sjednocení k rychlému rozšíření této metody. Poté docházelo k rozšiřování streetworku i do některých zemí bývalého Sovětského svazu, včetně České republiky (Matoušek, 2013).

#### *1.4 Streetwork v České republice*

Důsledek změn po roce 1989 znamenal pro Českou republiku složitou situaci (Matoušek, 2013). Někteří lidé se neuměli, či nechtěli přizpůsobit novým podmínkám a tím se sociální problémy začaly prohlubovat (Matoušek, 2013). Dle autora dále docházelo ke zvyšování kriminality a dalších znepokojujících jevů, které postihovaly hlavně mladou generaci. Objevovaly se jevy jako prostituce dětí školou povinných, zvýšil se počet drogově závislých, věk pachatelů trestné činnosti se snížil, ale brutalita se zvýšila (Matoušek, 2013). Bylo zde sociální i zdravotní riziko, zvýšená možnost nákazy virem HIV, hepatitidou, pohlavními chorobami apod. (Matoušek, 2013). Výchozí myšlenkou při plánování nových metod bylo, že lepší a levnější je nežádoucím jevům předcházet než napravovat škody následně (Matoušek, 2013). Začátek 90. let 20. století je tedy ve znamení preventivních aktivit v sociální práci s osobami žijící rizikový způsob života (Matoušek, 2013). Autor uvádí, že touto dobou došlo k systémové změně, která představila nový typ specializovaného sociálního pracovníka neboli **sociálního asistenta**. Funkce sociálního asistenta je součástí systému sociálního zabezpečení v České republice a dále reprezentuje prevenci sociálně-patologických jevů (Matoušek, 2013). Rok 1997 představuje založení profesní organizace Česká asociace streetwork, kterou známe také pod zkratkou ČAS (Matoušek, 2013). Pod touto organizací jsou sdružováni odborníci z praxe a teorie v této oblasti, kteří tvoří platformu na všech úrovních streetworku a zvyšují tak kvalitu sociální práce na ulici. (Matoušek, 2013).

## **1.5 Legislativa**

Streetwork, nebo také terénní sociální práce je jednou z metod sociální práce. Tato metoda je určena lidem, kteří se nacházejí v nějaké nepříznivé situaci, nebo žijí ve vyloučených lokalitách (Matoušek, 2013). Dle §3 a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je tato služba poskytována v rámci terénních programů.

Dle §69 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou terénní programy vyznačeny jako služba poskytovaná osobám, vedoucí rizikový způsob života nebo jsou jím ohroženy. Skupiny, pro něž je služba určena jsou zejména problémové skupiny osob. Dle tohoto zákona se konkrétně jedná o uživatele návykových či omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, lidé žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné ohrožené skupiny osob. Dle tohoto zákona je cílem terénních programů je takové osoby vyhledávat, ale hlavně minimalizovat rizika jejich způsobu života. Službu je možné poskytovat anonymně.

Služba obsahuje tyto činnosti:

- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

## **1.6 Cílové skupiny streetworku**

Streetwork se zabývá skupinami na okraji společnosti (Matoušek, 2013). Zaměřuje se na osoby žijící rizikový způsob života (Matoušek, 2013). Tento způsob života ale většinou stojí mimo dosah standardní sociální péče (Matoušek, 2013). Obecně se streetwork orientuje na specifické skupiny, které můžeme rozdělit podle charakteristických znaků jejich způsobu života (Matoušek, 2013). Popis rysů skupiny napomáhá ohraničení toho, kdo je a kdo může být klientem streetworku. Zároveň ale skrývá nebezpečí stigmatizace (Klíma, 2009). Dle Matouška (2013) jsou cílové skupiny streetworku následující:

- děti a mladiství, kteří tráví veškerý volný čas na ulici
- specificky orientované skupiny mládeže (mládež vyznávající graffiti, skinheads, mladiství žijící ve squatech apod.)
- sexuální pracovníci

- uživatelé návykových látek či patologičtí hráči
- lidé bez přístřeší
- sportovní fanoušci (zejména fotbaloví, např. hooligans) (Matoušek, 2013).

Členem se člověk stává dobrovolně. Matoušek (2013) dále uvádí, že může jít také ale o sociálně vynucenou situaci (např. lidé bez domova), ale také tlakem sociálního prostředí, vrstevnické skupiny. Důležitou roli představuje volný čas a jakým způsobem jej člověk tráví (Matoušek, 2013). Zejména pokud se jedná o aktivity vedoucí ke konfliktu (např. nadměrné užívání alkoholu, vandalismus, obtěžování lidí procházejících kolem) (Matoušek, 2013). Matoušek (2013) dále uvádí, že záleží také na životním stylu určitých subkultur, jako jsou např. skupiny skinheads, punk, squatterři.

Jedná se tedy o skupiny náhradní, kde členové hledají hodnoty, které nenacházejí v rodinách (Matoušek, 2013). Jedná se o citové vazby, uznání, přijetí, podporu (Matoušek, 2013). Tato náhradní skupina tedy nahrazuje chybějící vztahy (Matoušek, 2013).

### ***1.6.1 Postoj společnosti ke skupinám osob bez domova a osob závislých na návykových látkách***

Vágnerová (2014) uvádí, že pro většinu lidí je život na ulici určitou společenskou stigmatizací, osoby bez domova jsou tedy společností odmítáni a odsuzováni. Dle Vágnerové (2014) společnost považuje osoby bez domova za takzvané parazity, kteří si svou situaci zavinili sami. Tento postoj je podpořen vzhledem osob bez domova, kteří mají většinou neupravený špinavý zevnějšek (Vágnerová, 2014).

Vágnerová (2014) dále uvádí, že česká společnost je daleko odmítavější a více odsuzující k osobám závislým na návykových látkách než k lidem pijící alkohol. Společnost má tendenci závislé stigmatizovat a sociálně izolovat (Vágnerová, 2014). Dá se říci, že lidé nevěří v možnost nápravy a pohrdavý postoj tak přetrvává (Vágnerová, 2014).

### **1.7 Formy práce streetworku**

Dle Matouška (2013) formu práce a typy činnosti vykonávané v rámci streetworku rozlišujeme na tři formy: práci přímou, nepřímou a práci přesahující. Toto rozdělení dle Matouška (2013) uvádím v následujících třech odstavcích.

- **Práce přímá** – obsahuje typy činností, které jsou vykonávány v přímém kontaktu s klientem či cílovou skupinou. Činnostmi zde rozumíme monitoring, depistáž, kontaktování, individuální a skupinová práce. Skupinová i individuální práce obsahuje činnosti jako je sociální intervence včetně krizové intervence, speciální poradenství, socioterapie, harm reduction (snižování rizik). Harm reduction můžeme definovat jako programy, jejichž cílem je snižování rizik zdravotních, sociálních a ekonomických (Bozarth, 2017). Snižování rizik je také vnímáno jako humanitární postoj, který usiluje o zlepšení kvality života jedince (Marlatt et al, 2011).
- **Práce nepřímá** – skládá se z činností nutných pro práci s cílovými skupinami. Nejedná se tedy o kontaktní práci s klientem, ale o činnosti s tím spjaté. Konkrétně se jedná o vypracovávání koncepce a projektů, administrativa, jednání s institucemi, prezentace a medializace.
- **Práce přesahující** – je tedy kombinací práce přímé i nepřímé. Práce nepřímá pomáhá sociálnímu pracovníkovi řešit problémy související s přímou prací s klienty. Mezi konkrétní činnosti této formy patří metodické vedení, intervizní sezení a supervize, profesní vzdělávání.

### **1.8 Metody terénní sociální práce**

Streetwork je tvořen aktivním vyhledáváním a kontaktní činností (Česká asociace streetwork, 2020). Tyto činnosti jsou zaměřeny na jednotlivce či sociální skupiny. Jedná se o sociální práci s nízkoprahovou nabídkou podpory a pomoci (česká asociace streetwork, 2020).

- **Vyhledávací činnost** – sociální pracovník aktivně vyhledává své klienty s motivací navázání kontaktu, jak jsem již zmínila (Česká asociace streetwork, 2020)

- **Doprovodná činnost** – podpora při řešení nepříznivých sociálních situacích. Sociální pracovník také doprovází klienta do různých institucí (soud, policie, úřad práce, domy na půl cesty a další) (Česká asociace streetwork, 2020).
- **Mobilní funkce** – streetwork vychází z potřeb určité cílové skupiny. Můžeme tedy říct, že práce s cílovou skupinou se flexibilně mění v závislosti s potřebami skupiny, ale také vlivem vnějších faktorů (roční období, zábor hřiště, kde se zdržují). Sociální pracovník, který s určitou skupinou pracuje, udržuje pravidelný kontakt a zaznamenává případnou změnu (česká asociace streetwork, 2020).

### ***1.9 Specifika terénní sociální práce***

Dle Janouškové (2008) terénní sociální práci můžeme považovat za významný nástroj v předcházení sociálního vyloučení. Sociální vyloučení zabraňuje lidem v zapojení se do ekonomických, politických či spotřebních aktivit (Janoušková, 2008). Můžeme tedy říct, že fenomén sociálního vyloučení znemožňuje býtí plnoprávným občanem (Janoušková, 2008). Specifickým znakem terénní sociální práce je vyhledávání klientů v terénu (Matoušek, 2013).

#### ***1.9.1 Výhody a nevýhody terénní sociální práce***

Jak již bylo zmíněno terénní práce je specifická svou formou, kdy terénní pracovník vyhledává potenciální uživatele sociálních služeb v terénu (Janoušková et al., 2008). Autorka dále uvádí některé z výhod terénní práce, například setkávání se s klientem v jeho přirozeném prostředí, anonymita klienta, více času na klienty apod. Tyto přednosti se však za jiných okolností mohou změnit i v nevýhody (Janoušková et al., 2008). Mezi nevýhody autorka řadí například vysoké riziko syndromu vyhoření, který může souviset s jednou z dalších nevýhod, a to neochotou spolupracovat ze strany klienta (Janoušková et al., 2008)

#### ***1.10 Etické zásady terénní sociální práce***

Nedělníková (2007) uvádí, že terénní sociální pracovník přistupuje ke svému klientovi jako k rovnocennému partnerovi se všemi občanskými právy a povinnostmi, chrání důstojnost a lidská práva svých klientů. Jedná se všemi bez jakékoliv formy diskriminace a společensky tento aspekt prosazuje (Nedělníková, 2007). Sociální pracovník se snaží aktivně zapojovat své klienty do hledání řešení, zároveň ale nevnučuje svá řešení a

perspektivu (Nedělníková, 2007). Nabízí tedy komplexní informace a data s následným vysvětlením důsledků (Nedělníková, 2007). Důležitá je také ochrana klientova soukromí. Terénní pracovník požaduje soukromé informace pouze při potřebnosti pro poskytnutí služeb, které s klientem prodiskutuje (Nedělníková, 2007). Zároveň informuje klienta o způsobu použití těchto dat (Nedělníková, 2007). Bez souhlasu klienta neposkytuje žádné informace o něm. Výjimku tvoří případy stanovené zákonem. Jedná se například o použití údajů pro studijní účely, statistická zpracování nebo zpracování zpráv pro instituce (Nedělníková, 2007). Vždy je nutno garantovat anonymitu těchto údajů (Nedělníková, 2007). Maceček (2008) uvádí, že pokud shromažďujeme klientovi osobní údaje, povinností je vyžádání jeho souhlasu. Musí být zřejmé jaké údaje shromažďujeme a za jakým účelem, kdo k nim má přístup a po jak dlouhé době budou skartovány (Maceček, 2008).

### ***1.11 Depistáž v terénní sociální práci***

Sešit sociální práce Přínosy a limity terénní sociální práce (2017) popisuje depistáž jako základní nástroj sociální práce, důležitý pro včasné a cílené vyhledávání jedinců, nebo skupin ohrožených sociálním vyloučením.

V terénní sociální práci je depistážní činnost zaměřena na vyhledávání osob, u kterých se vyskytuje vyšší riziko sociálního selhání (Sešit sociální práce Přínosy a limity terénní sociální práce, 2017). Může se jednat např. o kriminalitu, prostituci, drogovou závislost či násilí apod. Dále se také zaměřuje na osoby, u kterých už k určitému sociálnímu selhání došlo (Sešit sociální práce Přínosy a limity terénní sociální práce, 2017). Pokud hovoříme o povaze preventivních programů v tomto kontextu, můžeme říci, že se jedná o aktivity v tzv. sekundární a terciální prevenci (Sešit sociální práce Přínosy a limity terénní sociální práce, 2017). Opatření, které cílí na osoby již zažívající určitý sociální propad či sociální patologii má nejvyšší zastoupení v tomto kontextu. Jedná se tedy o skupinu osob, která má nejvyšší zastoupení mezi klienty terénních sociálních pracovníků (Sešit sociální práce Přínosy a limity terénní sociální práce, 2017).

Vyhledávání potenciálních klientů se liší podle sociální situace a cílové skupiny. V rámci streetworku probíhá depistáž se sídlištní mládeží jinak než v rámci sanace rodiny v sociálně vyloučených lokalitách (Sešit sociální práce Přínosy a limity terénní sociální práce, 2017). Práce v terénu je v některých organizacích určitým předvojem či nástrojem zajištění potřeb ohroženým lidem (Sešit sociální práce Přínosy a limity terénní sociální



práce, 2017). Klienti, kteří mají zájem o intenzivnější spolupráci jsou pak přesměrováni na ambulantní formu služby (Sešit sociální práce Přínosy a limity terénní sociální práce, 2017). V některých organizacích jdou obě formy ruku v ruce. Poskytování poradenství se odehrává přímo na ulici či v domácnosti bez nutného navazování konzultací v kanceláři sociálního pracovníka (Sešit sociální práce Přínosy a limity terénní sociální práce, 2017).

### ***1.12 Sociální služby pracující metodou streetwork***

V následujících odstavcích představuji sociální služby, které pracují metodou streetworku dle české asociace streetwork (2020).

- Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež– poskytování ambulantních a terénních služeb dětem ve věku od 6 do 26 let, které jsou ohrožené společensky nežádoucími jevy. Služba se snaží zlepšit kvalitu života těchto dětí, předchází a snižuje sociální a zdravotní rizika související se způsobem jejich život, pomáhá v lepší orientaci v jejich sociálním prostředí. Poskytování služeb může být anonymní (Česká asociace streetwork, 2020).

Dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., §62 služba obsahuje tyto činnosti:

- a) Výchovné, vzdělávací, aktivizační činnosti,
  - b) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
  - c) Sociálně terapeutické činnosti,
  - d) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- Terénní programy – terénní služby, které jsou poskytovány osobám vedoucí rizikový způsob života. Terénní programy jsou určeny pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné ohrožené skupiny. Terénní programy se snaží snižovat rizika způsobu života těchto osob. Poskytování služeb může být anonymní (Česká asociace streetwork, 2020).

Dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., §69 služba obsahuje tyto činnosti:

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,

- a) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- Kontaktní centra – dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., se jedná o nízkoprahová zařízení, která poskytují služby ambulantní, popřípadě terénní. Služba je určena osobám ohroženým závislostí na návykových látkách. Cílem je snížení sociálních a zdravotních rizik spojených s užíváním návykových látek (Česká asociace streetwork, 2020).

Služby Kontaktních center mohou představovat počáteční fázi léčby závislosti na drogách (Matoušek, 2013). Součástí služeb je výběr použitého injekčního materiálu a distribuce nového méně rizikového materiálu pro užívání drog (Matoušek, 2013). strategie či přístupy snižování rizik a minimalizace poškození nazýváme **harm reduction** (Matoušek, 2013).

Dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., §59 služba obsahuje tyto činnosti:

- a) Sociálně terapeutické činnosti,
- b) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- c) Poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.
- Nízkoprahová denní centra – poskytují dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., §61 ambulantní, popřípadě terénní služby pro osoby bez přístřeší.

Služba obsahuje tyto činnosti:

- a) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- b) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- c) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

### ***1.13 Terénní sociální pracovník***

Dle § 116 odst. 5 b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je terénní sociální pracovník odborným pracovníkem, který je způsobilý k právním úkonům, je bezúhonný, zdravotně způsobilý a splňuje podmínky pro výkon práce pracovníka v sociálních službách, tedy mít střední vzdělání s výučním listem nebo maturitní zkouškou a akreditovaný kurz. Dle §116 odst. 1 b) tohoto zákona terénní pracovník vykonává základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a upevňování pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti. Dále dle § 116 odst. 1 c) tohoto zákona zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci.

### ***1.14 Pojem syndrom vyhoření***

Syndrom vyhoření je stav celkového vyčerpání (Pešek, 2016). Někdy se kromě syndromu vyhoření můžeme setkat také se syndromem vyhaslosti (Pešek, 2016). Často se používá anglický výraz „burnout syndrom“, přičemž překlad slova „to burn“ můžeme přeložit jako „hořet“ (Pešek, 2016). Dle Sanchéze-Moréna et al. (2014) souvisí syndrom vyhoření s psychickým utrpením. Vyčerpání můžeme rozdělit na emoční a fyzické (Stock, 2010). Mezi znaky emočního vyčerpání patří například: sklíčenost, beznaděj, bezmoc, ztráta sebeovládání, pocity strachu, pocity prázdnoty, apatie apod. (Stock, 2010).

Pešek (2016) uvádí že, definic syndromu vyhoření je mnoho, všechny se ale shodují v tom, že jde především o celkové vyčerpání, snížení pracovní výkonnosti. Jedná se o psychický stav. Syndrom vyhoření se dostavuje jako důsledek dlouhodobého a intenzivního stresu, přičemž se vyskytuje převážně u osob pracujících s lidmi (Pešek, 2016). Se syndromem vyhoření se odhadem setká 20 až 30 % profesionálů, kteří pracují s lidmi (Pešek, 2016). Profesnímu vyhasnutí předchází řada rizikových faktorů, jedná se o faktory nacházející se v osobnosti člověka, mimopracovním životě a v pracovní sféře (Pešek, 2016). Syndrom nepřichází zcela náhodou, předchází mu fáze nadšení, stagnace, frustrace a apatie (Pešek, 2016).

### ***1.14.1 Sociální pracovníci a syndrom vyhoření***

Sociální pracovníci přejímají značnou odpovědnost, která vychází z popisů pracovních povinností (Maroon, 2012). V následujícím odstavci se budu věnovat činitelům způsobujícím či urychlujícím vyhoření sociálního pracovníka.

Rozdělení činitelů dle Maroona (2012):

- **Procedury v organizacích sociální péče, které klientům umožňují stále přicházet** - jedná se často o klienty, kteří se péči brání, či jsou bez motivace. Sociální pracovníci cítí zklamání, bezmoc a pochybují o vlastních schopnostech.
- **Rozmanitost rolí vyžadované dovednosti** - v tomto případě se jedná o konflikt rolí sociálních pracovníků, monotónnost rolí a nedostatek motivace.
- **Politika v instituci** – Sociální pracovníci mají často dojem, že nemohou rozhodovat o uplatňování daných směrnic a při zavádění nových. Narůstá v nich tak bezmoc a pocit zklamání. Nedostatek autonomie je vnímán jako závažný problém.
- **Počet klientů s chronickými problémy** – Problémy klientů a jejich řešení vyžaduje komplexní tvořivé metody. Sociální pracovník však stále musí dodržovat předpisy. Vzniká tak pocit zpracovávání jednoho a tentýž případu neustále dokola, bez vyřešení.
- **Potíže s hodnocením** – V sociální práci není žádný nástroj na měření úspěchů a neúspěchů. Úspěch je spojen pouze s uvědoměním důležitosti a smyslu práce sociálního pracovníka. Pokud si sociální pracovník neuvědomuje výsledky vlastní práce, může tato situace představovat závažnou příčinu vyhoření.

### ***1.14.2 Supervize jako prevence syndromu vyhoření***

Matoušek (2013) vnímá supervizi v sociální práci jako systematickou odborně vedenou interakci lidí, která směřuje k prohloubení kvality práce. Vávrová (2012) popisuje supervizi jako jeden z nástrojů prevence syndromu vyhoření. Pro mnohé pracovníky jsou požadavky kladené na výkon jejich povolání velmi psychicky emočně i fyzicky náročné (Vávrová, 2012). Je zapotřebí vytvářet nabídku podpůrných mechanismů (Vávrová, 2012). Supervizor přichází do organizace zvenčí a přináší tak do organizace

nezaujatý pohled (Vávrová, 2012). Hlavním modelem supervize v pomáhajících profesích je partnerská podpora (Kalina, 2015).

## **2 Praktická část**

### *2.1 Cíl práce a výzkumné otázky*

Cílem práce je objasnění náplně práce terénních sociálních pracovníků a terénních programů konkrétně v Českých Budějovicích, zmapovat pozitiva a úskalí pracovního života těchto pracovníků.

Byla zvolena jedna výzkumná otázka:

VO1: Jak bojují terénní sociální pracovníci se syndromem vyhoření?

### **3 Metodika**

Pro zpracování mé bakalářské práce byla zvolena kvalitativní strategie, metoda dotazování a technika polostrukturovaného rozhovoru. Kvalitativní strategie je vhodná vzhledem k cíli a zaměření mé závěrečné práce. Dle Reichla (2009) zkoumá kvalitativní výzkum určitý prvek či proces v přirozených podmínkách a snaží se mu porozumět. Výzkumník se zaměřuje na prozkoumání a odkrytí lidského chápání či prožívání a utváření sociální reality (Švaříček, Šed'ová et al., 2014). Kvalitativní výzkum je tedy analýzou textů vedoucích k porozumění zkoumaných fenoménů (Olecká, 2010).

#### ***3.1 Použité metody a techniky sběru dat***

Byla použita metoda dotazování a technika polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovor je jednou z nejčastějších metod sběru dat používaných v kvalitativním výzkumu (Švaříček, Šed'ová et al., 2014) V průběhu rozhovoru tazatel shromažďuje informace o určité problematice na základě odpovědí komunikačních partnerů (Hendl, Remr, 2017). Cílem polostrukturovaného rozhovoru je získání komplexních informací o zkoumaném jevu (Švaříček, Šed'ová, et al., 2014). Tento typ rozhovoru vyhází z předem připravených otázek (Švaříček, Šed'ová, et al., 2014). Reichel (2009) uvádí, že pořadí otázek k rozhovoru není nijak pevně stanoveno, je však ale důležité, aby byly všechny rozebrány. Otázky k výzkumu jsem vytvořila na základě cíle, výzkumu a studované literatury.

Výzkum začal v květnu roku 2021, kdy byly provedeny první rozhovory. Další rozhovory se uskutečnily v červnu téhož roku.

Rozhovory byly nahrány na záznamník v mobilním telefonu. Rozhovor trval okolo patnácti minut. Poté proběhl přepis audiozáznamů do písemné podoby neboli doslovná transkripce. Hendl (2012) popisuje doslovnou transkripci jako proces převodu mluveného projevu, rozhovoru neboli interview, nebo skupinové diskuze do písemné podoby.

#### ***3.2 Vyhodnocování dat***

Pro analýzu dat byla zvolena metoda otevřeného kódování. Výzkumník provádí otevřené kódování při průchodu dat, zároveň lokalizuje témata v těchto datech a přiřazuje jim označení (Hendl, 2016). Takto vzniká seznam předběžných kódů, který si výzkumník později třídí a organizuje (Hendl, 2016). Pro kódování byla zvolena technika tužka a papír.

### **3.3 Výzkumný soubor**

Jako výzkumný soubor byli zvoleni terénní sociální pracovníci v Českých Budějovicích. Jednalo se o sedm komunikačních partnerů. Pro výběr výzkumného souboru byla zvolena metoda snowball sampling neboli metoda nabalování, do vysycení. Metoda sněhové koule znamená získávání dat postupným nominováním dalších osob k případnému rozhovoru (Miovský, 2003). Tato metoda se tedy opírá o doporučení původně vybraných respondentů (Johnson, 2014). Jako první jsem oslovila sociální pracovníci Městské charity v Českých Budějovicích, se kterou jsem komunikovala v rámci své praktické výuky. Zde jsem dostala kontakt na další komunikační partnery. Všechny rozhovory byly provedeny na základě souhlasu oslovených komunikačních partnerů.

### **3.4 Etika Výzkumu**

Dle Hendla (2016) se při rozhovorech často hovoří o intimních tématech, proto je tedy nutné zachovat emoční bezpečí. Etika má velký význam ve společenskovedním výzkumu (Hendl, 2016). Každý účastník rozhovoru byl tedy informován o průběhu výzkumu a udělil informovaný souhlas. Rozhovory byly nahrány na audionahrávku v mobilním telefonu a po provedení přepisu byly smazány. Prostředí rozhovorů si volili komunikační partneři sami.

V následující tabulce jsou představeny všechny identifikační znaky zjištěné od respondentů. Je zde uvedeno pohlaví, věk a jak dlouho se respondenti streetworku věnují.



**Tabulka 1: Základní identifikátory o komunikačních partnerech**

Komunikační partner	Pohlaví	Věk	Jak dlouho se věnuje streetworku
KP-1	Žena	27 let	3 měsíce
KP-2	Žena	42 let	6 měsíců
KP-3	Žena	37 let	3 roky
KP-4	Žena	27 let	1 rok
KP-5	Muž	32 let	2,5 roku
KP-6	Muž	30 let	7 let
KP-7	Muž	30 let	3 roky

*Zdroj: Vlastní výzkum*

## 4 Výsledky

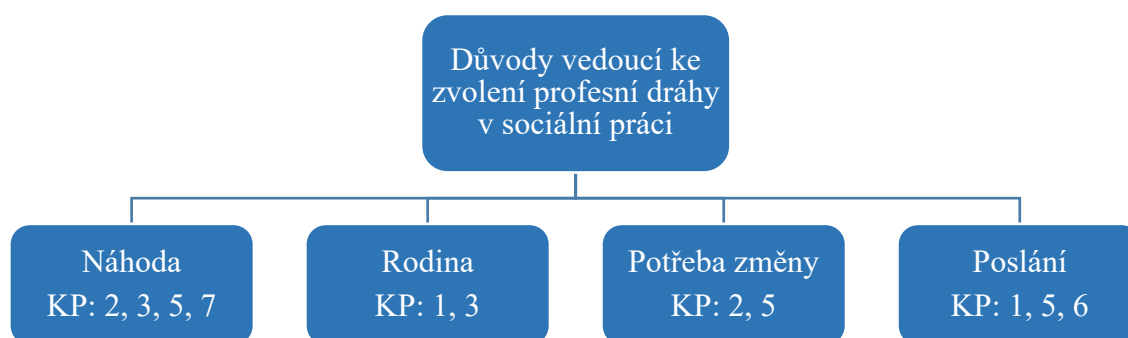
Tato kapitola představuje výsledky a zhodnocení výzkumu. Výsledky byly získány na základě polostrukturovaných rozhovorů se sedmi komunikačními partnery. Otevřeným kódováním byly výsledky analyzovány a zhodnoceny. Dle Chrastiny (2019) je otevřené kódování elementárním postupem, jehož procesy kódování jsou známy díky zakotvené teorii. Kódováním tedy chápeme jako rozložení dat a informací, jejich konceptualizaci a následnou syntézu (Chrastina, 2019). Chrastina (2019) dále uvádí, že hlavním mechanismem kódování jsou jednotky, které mají výzkumníkem přidělené kódy neboli konkrétní význam.

Na základě otevřeného kódování byly kódy z provedených rozhovorů rozděleny do osmi kategorií. Tyto kategorie budou následně popsány.

1. Důvody vedoucí respondenta k volbě práce v sociální sféře, konkrétně terénní sociální práci
2. Vnímané výhody terénní sociální práce
3. Vnímané nevýhody terénní sociální práce
4. Pracovní den terénního sociálního pracovníka
5. Streetwork jako stigma/ Negativní reakce, s nimiž se terénní pracovníci setkávají
6. Syndrom vyhoření a terénní sociální práce
7. Prevence syndromu vyhoření
8. Situace v pandemii Covid-19

První kategorií, kterou se zabývá tento výzkum je, jak se daný respondent dostal k sociální práci

**Obrázek 1: Důvody vedoucí respondentů k volbě práce v sociální sféře, konkrétně terénní sociální práce**



*Zdroj: Vlastní výzkum*

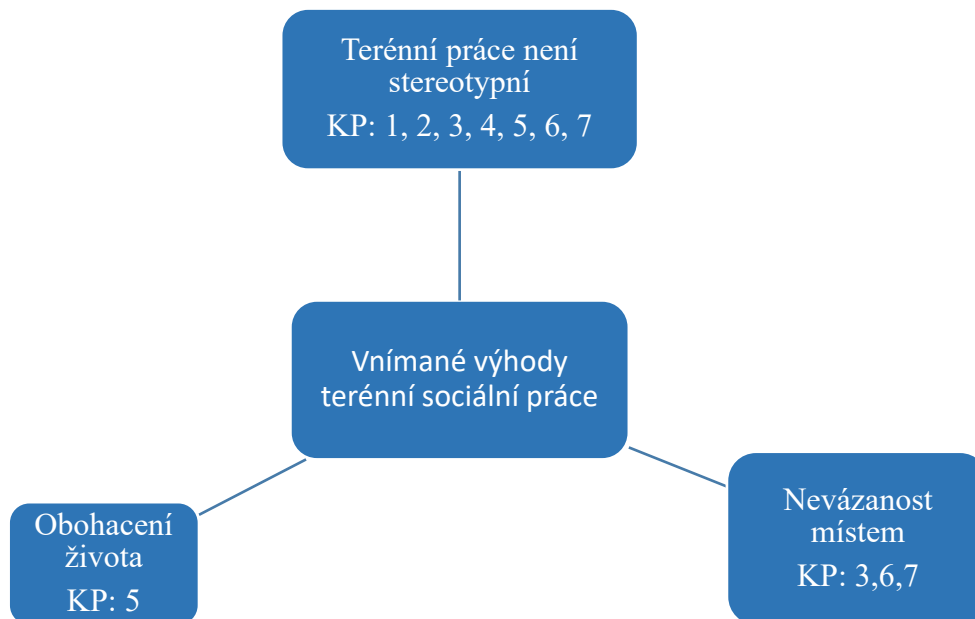
Z obrázku č. 1 je patrné, že důvody, proč se sociální pracovník rozhodne pro dráhu terénního sociálního pracovníka neboli streetworkera jsou opravdu pestré. Nejčastěji bylo uvedeno, že důvodem byla pouhá náhoda. Komunikační partnerka č. 2 uvedla: „*Já jsem se k tomu dostala vlastně náhodou. Dělal jsem vychovatelku a pak jsem chtěla zkusit jinou práci a při hledání jsem narazila na inzerát. Takhle jsem se vlastně dostala i k sociální práci, nejdřív jsem našla inzerát a poté si dodělala školu.*“, komunikační partner č. 5 uvádí: „*Původně jsem pracoval pro jednu společnost v průmyslu a po devíti letech jsem přišel za ředitelkou a řekl jí, že by bylo fajn abych se posunul někam dál. Shodou okolností jsem si pak udělal kurz, abych splňoval minimální požadavky dle sto osmičky, abych mohl dělat pracovníka v sociálních službách a v tu dobu měl Jihočeský streetwork výběrko.*“, naopak komunikační partnerka č. 3 uvádí, že její motivací pracovat v sociálních službách byl nemocný syn: „*K sociální práci jsem se dostala přes syna, který má vzácné onemocnění plic a tehdy jsem chtěla založit nějakou organizaci a proto jsem se přihlásila ke studiu, ale nějak mě to zavedlo trošku jinam.*“.

Ojedinele bylo také uvedeno, že se respondent dostal k sociální práci skrze člena rodiny, jako uvádí komunikační partnerka č. 1: „*Tak k sociální práci jsem se dostala díky své*

*mamce, jelikož dělá ve zdravotnictví. Chtěla jsem taky pomáhat lidem a hledala jsem nějakou práci, která nebude stereotypní a chtěla jsem do Městské charity, protože už jsem tady byla i na praxi.“*

Další kategorie se zabývá výhodami, které vnímají terénní sociální pracovníci na své práci.

**Obrázek 2: Vnímané výhody terénní sociální práce**



*Zdroj: Vlastní výzkum*

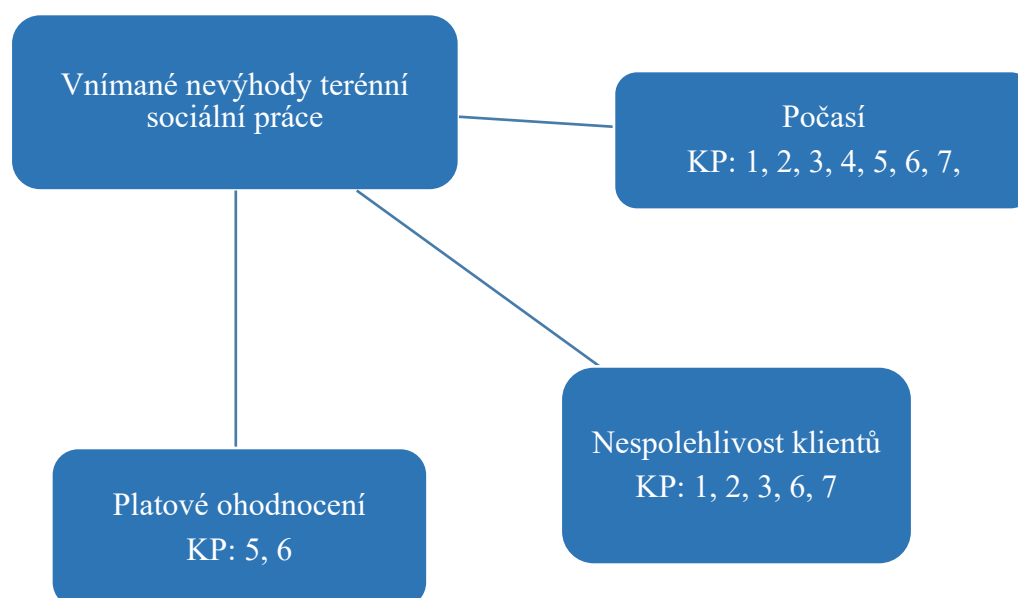
Při rozhovorech bylo zjištěno, jak je vidět na obrázku č. 2, jaké výhody vnímají terénní sociální pracovníci při své práci. Zajímavé je, že všichni komunikační partneři uvedli takřka stejný případ. Nejčastěji se tedy objevovalo, že v terénní sociální práci není stereotyp. Komunikační partnerka č. 3 uvádí: „*Není to stereotyp, člověk se dostane do kontaktu s klientem v jeho přirozeném prostředí.*“. Komunikační partnerka č. 4 říká: „*To, že to není stereotyp, že je to prostě akční práce, že se pořád něco děje a je to vždycky jakoby jiný, a to je na tom zajímavý. Hlavně taky práce venku, že člověk nesedí v kanceláři, ale furt něco dělá a mě to hrozně nabíjí tohle.*“.

Naopak komunikační partner č. 5 porovnává práci v terénu s průmyslovou firmou, ve které dříve pracoval: „*Já osobně na to pohlížím tak, nějak to srovnám s tou lidově řečeno fabrikou, kde jsem byl. Vnímám jiný režim v těch sociálních službách. Jako pozitivní vnímám tu pestrobarevnost a zkušenosti. Můžu říct, profese terénního pracovníka, když*

se budeme bavit primárně o nitrožilních uživatelích, nebo ať už jsou to mladý lidi experimentátoři, tak mě ta práce obohatila osobní i pracovní život.“. Jako další výhoda se často objevovala takzvaná volnost pohybu, jak uvádí komunikační partner č. 6: „Za mě to bylo vždycky to, že nejsem vázanej místem, teda jsem vázanej lokalitou, kde pracuju, ale nejsem na jednom místě, můžu svobodně chodit po tom terénu, aktivně vyhledávat ty lidi a že na ně nemusím čekat někde v kanceláři. To bylo asi takový hlavní vždycky.“.

Další kategorie se zaměřuje na vnímané nevýhody terénní sociální práce

### Obrázek 3: Vnímané nevýhody terénní sociální práce



Zdroj: Vlastní výzkum

Jak je vidět z obrázku č. 3 na nevýhodách se komunikační partneři téměř sešli. Jako častá odpověď se objevovala nespolehlivost ze strany klientů, či takzvané „zmizení“ klientů. Komunikační partnerka č. 3 uvádí: „Domlouváme se s nima, aby přišli na určitý čas, když jsme zrovna v kanceláři, ale často se stane, že vůbec nepřijdou. Klienti mají prostě problém dorazit na zvolený termín do kanceláře.“. Také komunikační partnerka č. 2 vnímá nespolehlivost klientů jako nevýhodu: „Když jsme prostě domluvený na nějaký den a čas, třeba kvůli tomu, že potřebujeme vyřešit něco na úřadech. Vyhradím si na to čas, ale klient vůbec nedorazí.“. Komunikační partner č. 5 uvádí: „Nestálost klientů, nebo to

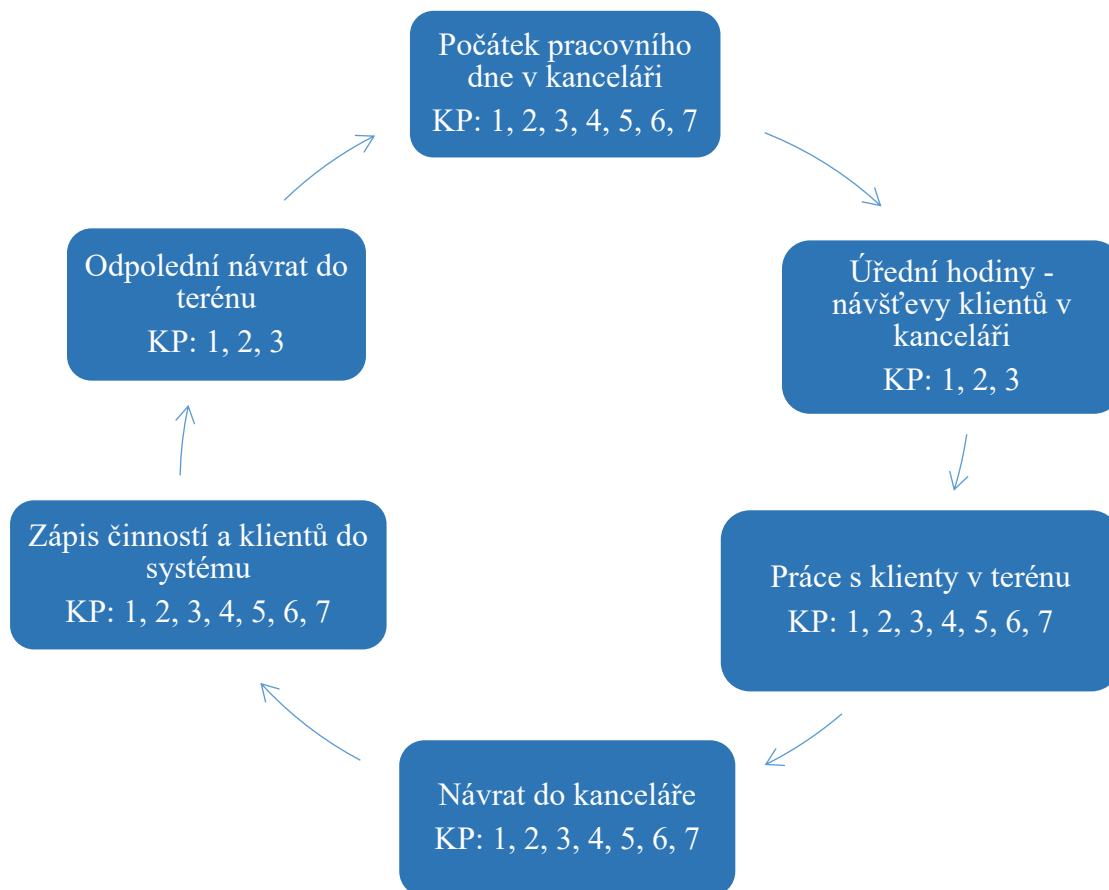
*že chodí nepravidelně často a že nějakou práci, kterou s nima rozděláme, tak vůbec nemusíme dokončit. Je to tady častý a je to takovej největší kámen úrazu proč to ty lidi přestává bavit, ty pracovníky myslím. Protože si s někým rozdělali práci a on zmizí, ale to je nevýhoda nejen streetworku, ale všeobecně práce v nízkoprahovém zařízení pro lidi, kteří užívají návykové látky.“. Komunikační partner č. 7 uvádí: „Je to všechno hodně flexibilní, což můžeme brát taky jako nevýhodu, to že nemůžeme rozvíjet do hloubky nějaký problémy těch lidí. Oni prostě zmizí a nemáte třeba na to vždycky ten čas a prostor jako v nějaký uzavřený kanceláři.“.*

Jako další z nevýhod terénní sociální práce respondenti uváděli počasí. V této nevýhodě se shodli téměř všichni respondenti. Komunikační partnerka č. 4 uvádí: *„Když je třeba zima a mínus deset, tak je to horší. Když prší je to strašný.“* Komunikační partner č. 5 říká: *„Je to hlavně počasí, hlavně v zimě, ale tomu se dá předejít dobrým oblečením teplým.“.*

Dva komunikační partneři vnímají platové ohodnocení této práce jako nevýhodu. Komunikační partner č. 5 uvádí: *„Bylo mi jasné, že když skončím ve fabrice a budu pracovat tady, tak si finančně pohorším, ale bylo mi to jedno.“.* Komunikační partner č. 6 uvedl: *„Těžko se shání někdo nověj, protože ta práce není zaplacená, když přijde někdo, kdo nemá určitý vzdělání tak se to pohybuje kolem patnácti tisíc a za to nikdo dělat nechce. Když to vzdělání je, tak je to o něco lepší, záleží, v jaký se člověk pohybuje tabulce a pak se vlastně přidává za roky praxe.“.*

Další kategorie se zabývá běžným pracovním dnem terénního sociálního pracovníka.

**Obrázek 4: Běžný pracovní den terénních sociálních pracovníků**



*Zdroj: Vlastní výzkum*

Běžný pracovní den terénního pracovníka je všude velmi podobný. Záleží, pro jakou organizaci terénní pracovník pracuje a s jakou se setkává cílovou skupinou. Dále také záleží, jaké území má terénní pracovník na starosti. Například terénní pracovníci z Městské charity se starají primárně o České Budějovice a jejich blízké okolí, zato terénní pracovníci z organizace Prevent objíždějí celé Jižní Čechy a najezdí denně desítky i stovky kilometrů.

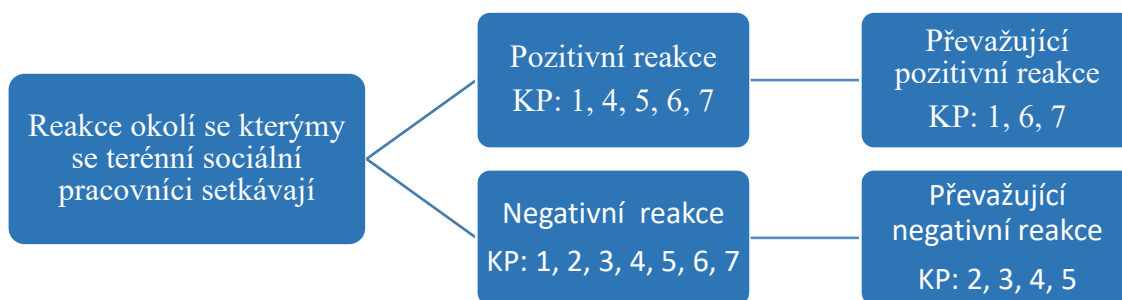
Komunikační partnerka č. 1 popisuje svůj běžný pracovní den takto: „*No tak ráno přijdu do kanceláře, kde si dodělávám něco na počítači, dopisuji si případy z minulého dne a, nebo si dělám individuální plány. Od půl osmé ráno do devíti hodin tady máme úřední hodiny pro uživatele, takže nám sem chodí klienti pro hygienu a potravinovku, pomáháme*

s nějakými dokumentama. Potom vyrážíme do terénu a obcházíme náš úsek (centrum Českých Budějovic) setkáváme se s klienty, rozdáváme svačinky, který jsme si s holkama předtím sbalily do batohu nebo poskytujeme základní první pomoc při drobných zraněních a podobně. Pak se vracíme zpátky do kanclu, kde zapisujeme do systému kolik klientů a koho jsme potkaly, co jsme řešily, jestli bude nějaká domluvená schůzka. Úterky jezdíme vzdálený terén.“

Komunikační partnerka č. 4 z jiné organizace uvedla: „Přijde se do práce a zabalí se batůžek. Do batůžku dávám různý materiál jako stříkačky a tak dál, vezmeme si telefon, auto a jedem. Každý den máme jinou lokalitu v Jihočeském kraji. Záleží, jak jsou udělaný směny a ty jsou vždycky na měsíc dopředu. Musíme se taky všichni prostrídat, aby to bylo nějak férový, takže se člověk dostane tak nějak všude během toho měsíce. Většinou jezdíme po dvou, to je takovej ideál, tak by to mělo být.“ Komunikační partner č. 5 uvádí: „Prevent má hodně velký pole působnosti, takže jezdíme i na Šumavu, Jindřichův Hradec a tak. Já osobně moc nebejvám v Budějčích jako v terénu a spíš jako jezdím Blatnou a tak.“

V návaznosti na specifickou práci terénních sociálních pracovníků a jejich cílové skupiny byla další kategorie zaměřena na negativní reakce okolí, se kterými se musí terénní sociální pracovníci potýkat. Vnímá okolí těchto pracovníků jejich práci jako stigma?

**Obrázek 5: Reakce okolí, se kterými se terénní sociální pracovníci setkávají**



Zdroj: Vlastní výzkum



Z obrázku č. 5 vidíme s čím se musí terénní sociální pracovníci potýkat, kvůli tomu, jak jejich práci vnímá jejich okolí. Z obrázku je patrné, že všichni respondenti se setkávají s negativními reakcemi.

Komunikační partnerka č. 1 uvádí: „*Najdou se někteří, co se mě ptají, na co jim pomáháme, když jenom pijou alkohol a podobně, ale je to fakt o lidech.*“. Tato komunikační partnerka se setkává spíše s negativními reakcemi: „*No tak je pravda, že u mě to nechápou, že prostě mají za to, že jsou to špatný lidi a proč chci pomáhat špatným lidem.*“.

Komunikační partnerka č. 3. se setkává s nepochopením i od svého partnera: „*Já to mám hned z první ruky od přítele, prostě to vnímá jako zbytečnou práci. Prej to nemá cenu, protože jim nepomůžu.*“.

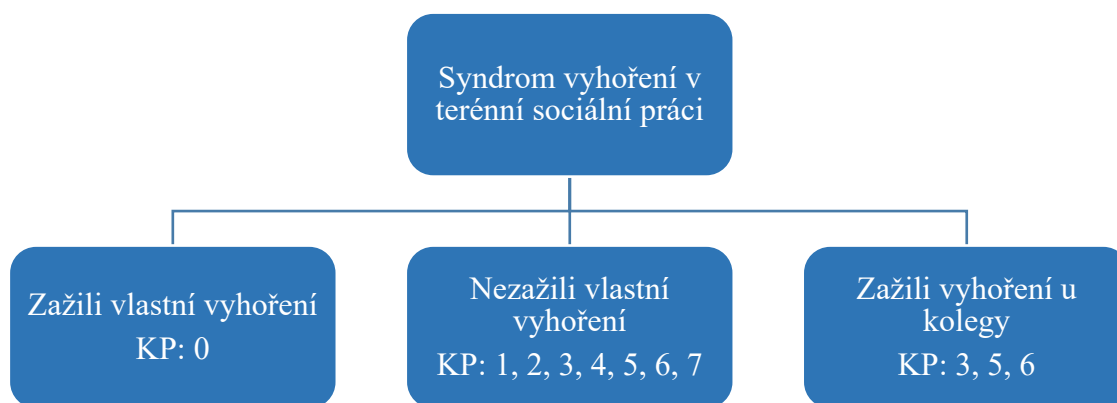
Mezi další časté odpovědi se řadil strach těch nejbližších. Komunikační partnerka č. 4 vypovídá: „*Setkávám se s otázkami, proč to dělám, proč zrovna tyhle lidi s těmahle problémama a tak. Většinou ale mají strach. Hlavně rodina. Od taťky, od mamky slyším jako tyjo vždyť se můžeš poranit o jehlu.*“. Můžeme říci, že k negativním reakcím patří často předsudky společnosti. Komunikační partner č. 5 uvádí: „*S negativními reakcemi jsem se setkal. Převážně to bylo od starších ročníků. Uvedu příklad mých rodičů. Moje mamka ze začátku z toho byla jako taková nejistá, když jsem jí to oznámil.*“.

Na druhou stranu se terénní sociální pracovníci setkávají i s pozitivními reakcemi, jak uvádí komunikační partnerka č. 1: „*Ve většině mám pozitivní ohlasy, že jako chceme pomoci a že aspoň nejsou sami.*“. Komunikační partner č. 6 uvedl: „*Musím říct, že za ty roky, co to dělám se to zlepšilo. Mám takovej pocit teda. Možná je to tím, že jsem v nějaký svý sociální bublině, ale prostě se setkávám spíš s kladnejma reakcema.*“.

Komunikační partner č. 6 přinesl do výzkumu zajímavý poznatek: „*Přiznám se, že dokonce jsem, ted' nevím, jestli to byl nějaký kurz, nebo nějaký workshop, ale někde na nějaký konferenci o stigmatizaci pracovníků takhle s drogově závislejma a to, že se leckdy bojí přiznat co vlastně dělají. A je pravda, že když se mě někdo zeptá, co dělám, tak neřeknu, že dělám streetworkera, ale řeknu, že pracuju s lidma, co jsou závislí na návykových látkách, takže jsem jako opatrněj v tohle určitě.*“.

Další část výzkumu byla zaměřena na syndrom vyhoření v souvislosti s terénní sociální prací. To, jestli se s ním sociální pracovníci již setkali, nebo znají někoho ze svých kolegů kdo si syndromem vyhoření prošel.

**Obrázek 6: Syndrom vyhoření u terénních sociálních pracovníků**



*Zdroj: Vlastní výzkum*

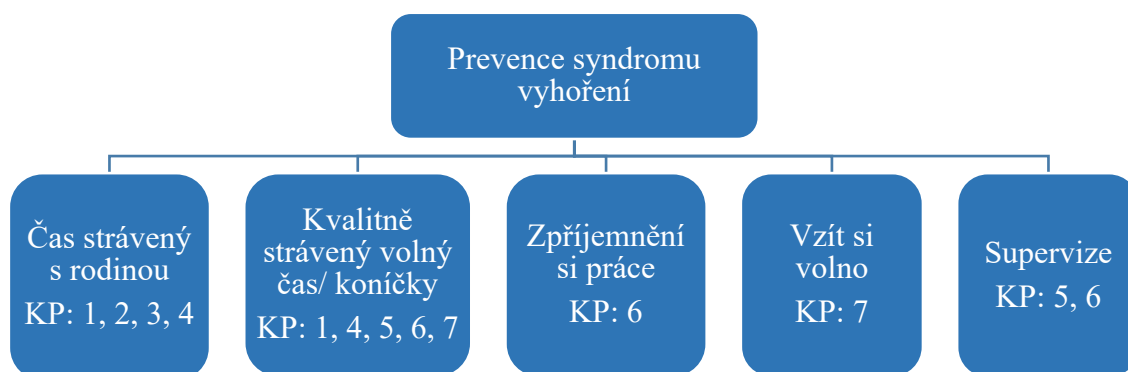
Několik respondentů uvedlo, že v terénní sociální práci pracují celkem krátce, jako například komunikační partnerka č. 1, která se terénní sociální práci věnuje tři měsíce a komunikační partnerka č. 2, která se terénní sociální práci věnuje šest měsíců. Komunikační partnerka č. 1 však uvedla, že v některých situacích vnímá, jak je pro ni tato práce psychicky náročná: „*Někdy je to hodně těžký, třeba ve snu se mi zobrazujou nějaký klienti.*“.

Komunikační partnerka č. 3 uvedla, že se sama osobně se syndromem vyhoření zkušenosti nemá. Setkala se s ním však u své kolegyně, jak uvádí: „*Tak já si myslím, že tady kolegyně, co nedávno odešla. Nevím, jestli to byl přímo syndrom vyhoření, ale prostě už cítila, že potřebuje změnu. Pracovala tu hodně dlouho právě. V sociálu je to asi lepší, když začnete cítit, že vás práce nenaplňuje, změnit cílovku. Ona nakonec šla úplně do zdravotnictví, protože je vlastně zdravotní sestra. Takže si myslím, že už to potřebovala, už to jako takový vyhoření bylo trochu.*“.

Komunikační partner č. 6 vnímá syndrom vyhoření jako tabu: „*To je takový tabu si myslím, jakože nikdy jsem neslyšel nikoho říct jsem vyhořelej, nebo odcházím, protože jsem vyhořelej. Možná jsem slyšel jen mám toho dost, takže tomu by se dalo dát rovná se.*“. Tento komunikační partner se streetworku věnuje již několik let, dále uvedl: „*Já sám jsem toho měl v určitých chvílích dost, ale ne až tak z té klientský stránky, ale spíš, jak ta práce probíhá. To, že jste každý den v autě, ujedete 200 km, takže je to náročný. Leckdo si myslí, že je to pohoda, ale trávit 6 hodin z 8 pracovních venku ještě když je zima, tak je to fakt hodně náročný.*“.

V návaznosti na předešlou kategorii syndromu vyhoření a terénních sociálních pracovníků se tato kategorie zaměřuje na to, jak se terénní sociální pracovníci tomuto syndromu brání.

**Obrázek 7: Prevence syndromu vyhoření**



*Zdroj: Vlastní výzkum*

Z obrázku č. 7 můžeme vidět, že se respondenti shodují v tom, že je důležitý čas strávený s rodinou a kvalitně využitý volný čas, jak uvádí komunikační partnerka č. 2: „*Důležitá je pro mě rodina, užívat si s nimi volný čas, jezdit na výlety.*“. Komunikační partnerka č. 1 se snaží nepřenášet si pracovní věci do soukromého života: „*Já si takzvaně netahám práci domů.*“. Komunikační partnerka č. 4 vypověděla: „*Je dobrý mít nějaký koníčky. Já se věnuju psovi a jeho výcviku. Dobrý je, že si ho můžu vzít i s sebou do terénu. Hraju počítačový hry, nějaký oddechovky, kdy nemusím moc přemýšlet.*“. Komunikační partner

č. 5 uvedl, že po náročném dni v práci rád tráví čas sám: „*Po těžkým dni v práci nemám ani chuť jít třeba se bavit někam ven za vrstevníky, ale třeba se jdu projít sám do lesa a utřídit si to všechno v hlavě.*“. Tento komunikační partner dále uvádí, že jsou pro něj důležité volnočasové aktivity: „*Osobně mám rád si sednout, rád kreslím nebo vyřezávám do dřeva.*“.

Komunikační partner č. 6 se naopak snaží si svou práci co nejvíce zpříjemnit: „*Snažil jsem se udělat si to co nejpříjemnější, takže fakt nepodceňovat oblečení. Musím říct, že každý rok v té zimě jsem byl líp vybavenej. Když si vzpomenu na svoji první zimu, když jsem běhal fakt v teniskách, a tak jak jsem byl zvyklej vždycky chodit do školy, tak to bych teď nezvládl. Stejně ale prostě vždycky čekám na léto (smích).*“.

Komunikační partner č. 7 se naopak snaží dát si od práce volno, jak uvádí: „*Dám si volno, když už vidím, že je toho moc. Prostě vydechnout a chvilku nebejt pro ostatní.*“.

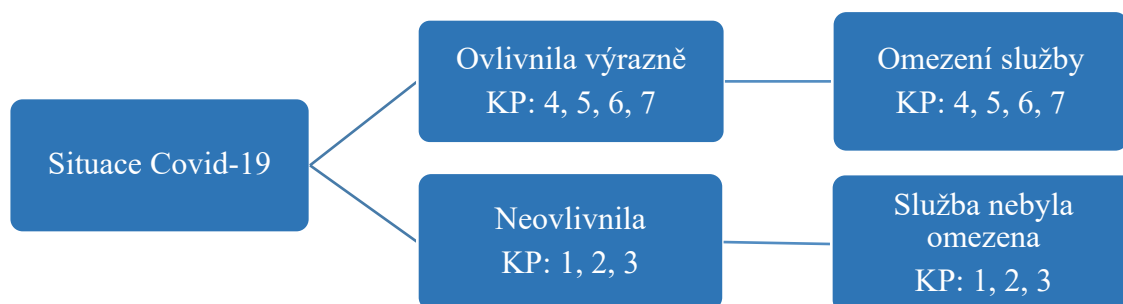
Důležité je nastavit si ve své práci určité hranice, jak uvedla komunikační partnerka č. 3: „*Já se snažím nebrat si toho na sebe moc v té práci, mám prostě nějaký hranice.*“ Tato komunikační partnerka dále uvádí, jak je důležité si uvědomit, že sociální pracovník nemůže zachránit všechny své klienty, zvláště, když tito klienti často pomoc odmítají: „*Taky si říkám, že klienty nechci spasit, ale prostě nabízím službu, nějakou pomoc a buď jí využijou, nebo ne. Myslím si, že jsem docela dobře obrněná, protože kdybych jim chtěla pomáhat za každou cenu, kterou kolikrát ani nechtějí, tak se z toho zblázním.*“.

Jako další odpověď se v prevenci proti syndromu vyhoření objevila i supervize. Komunikační partner č. 6 uvedl: „*Ještě mě napadá supervize. Tu máme každé měsíce a většinou to vychází, že je máme desetkrát do roka. Máme hrozně super supervizora.*“.

Každý z komunikačních partnerů má svoje metody, jak se bránit syndromu vyhoření, ale v zásadě se všichni respondenti shodli v určitých bodech, jako je rodina a volnočasové aktivity.

Jako poslední kategorii, kterou se výzkum zabýval byla aktuální situace streetworku/terénní sociální práce v pandemii Covid-19 a jak tato situace tuto oblast ovlivnila.

**Obrázek 8: Jak ovlivnila pandemie Covid-19 streetwork**



*Zdroj: Vlastní výzkum*

Z obrázku č. 8 vidíme, že několik respondentů nezažilo streetwork/ terénní sociální práci v době před pandemií, protože v tomto odvětví začali pracovat až v průběhu pandemie. Komunikační partnerka č. 1 uvádí: „*Já jsem zažila jen tohle jaro, takže nemám úplně porovnání s dobou před pandemií.*“. V podobné situaci se nacházela i komunikační partnerka č. 2, která uvedla: „*Já jsem do toho naskočila během pandemie (smích), takže nemůžu říct, jak to chodí za normálního provozu.*“. Komunikační partnerka č. 4 uvádí: „*Já jsem vlastně nastoupila už při covidový krizi, ale až teď se to nějak dává do normálu.*“.

Pro některé respondenty se práce nijak zvláště nezměnila. Záleží také v jaké organizaci daný respondent pracuje. Například respondentky pracující v Městské charitě v Českých Budějovicích vypověděly, že se jejich práce nějak závratně neomezila a nezměnila. Komunikační partnerka č. 3 uvádí: „*Jako u nás si myslím, že to moc ovlivněný nebylo. My jsme vlastně akorát venku musely nosit roušky nebo respirátory, když to bylo nejhorší. Jinak jsme normálně do terénu chodily, nějak se kontakt vůbec neomezoval s těma klientama. Jediný, co se omezilo byly ty výjezdy do malých obcí kolem Budějč, ale tam klienti tou dobou ani nebyli. Komunikovaly jsme akorát se starostama těchto obcí, takže*

*jsem to ani nějak nepocítila. Napadá mě teda akorát na úřadech, že to bylo omezený, což vlastně ovlivňuje tu naši práci, protože tam často řešíme něco s klientama. To je teda asi jediný.“.*

Naopak větší změny a omezení zaznamenali pracovníci v organizaci Prevent. Komunikační partner č. 5 vypověděl: *„Já to vnímám tak, že určitě, když budu konkrétní tak nastavení nějakýho home officu, nebo to, že se kolektiv musel najednou roztržít, abychom se nepotkávali.“.* Komunikační partner č. 7 také vnímal výrazné změny v průběhu pandemie: *„Ovlivnilo to výrazně, protože jsme se moc s těma lidma vídat nemohli, často chodíme i do bytů a do těch jsme chodit nemohli.“.* Komunikační partner č. 6 uvedl: *„Museli jsme zavřít nějaký terény a být rozdělený, protože je nás tady asi dvanáct, takže kvůli možnému přenosu v rámci týmu, abychom nemuseli zavírat celou službu. Byla omezená pracovní doba, respektive homeoffice, ale terény jsme se snažili držet, takže se malá skupinka pracovníků scházela těsně před odjezdem, jinak se všechno dělalo z domova online.“.*

## 5 Diskuze

Pro výzkum byla zvolena kvalitativní strategie, metoda dotazování a technika polostrukturovaného rozhovoru. Z výpovědí komunikačních partnerů byly prostřednictvím otevřeného kódování vytvořeny kódy, které byly rozděleny do jednotlivých kategorií. Celkem bylo vytvořeno osm kategorií: Důvody vedoucí respondenta k volbě práce v sociální sféře, konkrétně terénní sociální práci, vnímané výhody terénní sociální práce, vnímané nevýhody terénní sociální práce, pracovní den terénního sociálního pracovníka, streetwork jako stigma/ Negativní reakce, s nimiž se terénní sociální pracovníci setkávají, syndrom vyhoření a terénní sociální práce, prevence syndromu vyhoření, situace streetworku v pandemii Covid-19. Všechny kategorie byly vyobrazeny v grafech a následně vyhodnoceny.

Cílem bakalářské práce bylo objasnění pracovní náplně terénních pracovníků a terénních programů konkrétně v Českých Budějovicích, zmapovat pozitiva a úskalí pracovního života těchto pracovníků. Na základě výzkumných cílů byla stanovena výzkumná otázka: „*Jak bojují terénní pracovníci se syndromem vyhoření.*“.

### 5.1 Diskuze výsledků

Janoušková et al. (2008) popsala terénní práci jako specifickou formu sociální práce, kdy terénní pracovník vyhledává potencionální uživatele sociálních služeb v terénu. Tento způsob práce popisuje Janoušková et al. (2008) jako umožnění kontaktu s lidmi, kteří z různých důvodů sami institucionální pomoc nevyhledávají a případně z počátku i odmítají. Můžeme tedy vidět, že terénní sociální práce má své přednosti i svá úskalí (Janoušková et al, 2008). Autorka dále uvádí, že je nutné si uvědomit, jak některé přednosti této práce mohou být současně za jiných okolností rizikem a naopak. Janoušková et al. (2008) jako některé z výhod uvádí, jako někteří komunikační partneři, práci v přirozeném prostředí, kontakt s realitou možná anonymita klienta, možnost působit preventivně, více času pro klienty apod. Z rozhovorů s komunikačními partnery se neustále opakovala tato výhoda: práce v terénu není stereotypní. Někteří komunikační partneři neshledali na terénní práci jiná pozitiva. Komunikační partneři také považují za výhodu bezprostřední kontakt s klientem v jeho přirozeném prostředí. Další výhodu viděl jeden z komunikačních partnerů v obohacení pracovního i osobního života a pochopení životních priorit. V neposlední řadě byla výhoda spatřována v určité volnosti terénních

pracovníků, kteří nejsou vázáni jedním místem, pouze lokalitou, po které se mohou svobodně pohybovat.

Janoušková et al. (2008) uvedla také jako výhodu více času na klienty. V tomto případě se několik komunikačních partnerů shodlo v tom, že tento bod vnímají úplně jinak. Několik respondentů vypovědělo, že v terénu není takový prostor na to, věnovat se klientovi jako například v kanceláři.

Dle Janouškové et al. (2008) je nevýhodou terénní sociální práce riziko syndromu vyhoření, které může souviset s dalšími uvedenými nevýhodami. Například se jedná o neochotu spolupráce ze strany klienta, nemožnost vyřešit některé problémy, obtížně udržitelné hranice profesního vztahu, snížená motivace k práci v terénu v důsledku nepříznivého počasí apod. Většina komunikačních partnerů vidí největší nevýhodu ve špatném počasí. Špatné počasí obrací terénní sociální práci ve velmi nekomfortní. Jeden z komunikačních partnerů uvedl, že si několikrát myslel, že další zimu již nezvládne. Téměř všichni komunikační partneři vnímají nevýhodu v nespolehlivosti či neochotě spolupracovat ze strany klientů. Tato nevýhoda je vnímána mezi terénními pracovníky jako velmi demotivující. Respondenti mnohokrát uvedli, že na smluvené schůzky klienti vůbec nedorazí, případně úplně zmizí a terénní pracovník má pak pocit nedokončené práce a nevidí, žádné výsledky. Toto vede k únavě a stresu terénních pracovníků a pomalu se tak přibližují k syndromu vyhoření.

Matoušek (2013) popisuje streetwork jako práci zabývající se skupinami na okraji společnosti. Streetwork oslovuje osoby v určité lokalitě (Matoušek, 2013). Dle Matouška (2013) se streetwork orientuje na specifické skupiny, mezi které patří děti a mladiství trávící volný čas na ulici, skupiny jednostranně specificky orientované mládeže např. (skinheads, punková mládež, mladiství žijící ve squattech, mládež vyznávající graffiti apod.), prostitutky, osoby závislé na návykových látkách, patologičtí hráči, lidé bez domova, sportovní zejména fotbaloví fanoušci, takzvaní hooligans. Komunikační partneři, s nimiž byly rozhovory vedeny se orientovali na osoby bez přístřeší a na osoby závislé na návykových látkách. Z principů vycházejících z terénní práce víme, že tato práce je specifická tím, že probíhá v přirozeném prostředí klientů a od toho se odvíjí běžný pracovní den terénních pracovníků. Respondenti pracovali pro dvě různé organizace, které se zaměřují na jinou cílovou skupinu a jejich pracovní den se tak lišil. Tyto odlišnosti však nejsou markantní a v zásadě se běžný den dotázaných terénních



pracovníků podobá. Počátek dne je zahájen v kanceláři, kde mají terénní pracovníci své zázemí. V kanceláři se nacházejí počítače, potřebné materiály pro východ do terénu. Jedná se například o základní hygienické pomůcky, potraviny z potravinové banky, které jsou přivázeny každé úterý. Tyto potraviny se dále skladují a připravují na daný den do terénu. Někteří terénní pracovníci mají před samotným odchodem do terénu úřední hodiny v kanceláři, kde je mohou klienti navštívit a řešit daný problém. Poté se vyráží do terénu s batohy, které obsahují potřebný materiál, zdravotnický materiál na případné základní ošetření klienta, potraviny či čisté injekce pro uživatele omamných látek. Terénní práce se pro dotázané komunikační partnery mění hlavně v území, které obstarávají a závisející cílové skupině. Někteří terénní pracovníci, konkrétně ti zaměřeni na osoby bez přístřeší se pohybují zásadně po centru Českých Budějovic, kde už mají vytyčené pěší trasy a místa, kde se lidé bez domova nacházejí. Tito klienti už často během dne na terénní pracovníky čekají, aby mohli řešit svou situaci, například to, že potřebují nové boty, oblečení, jídlo, pomoc s úřady nebo doprovodit do zdravotnického zařízení. Během práce v terénu si sociální pracovníci zaznamenávají, s kým se potkali a co řešili. Po návratu do kanceláře se zapisuje do systému, koho daný den potkali a co s klientem řešili a například to, zda byl vyřešen problém z předchozích dní. Odpoledne někteří dotázaní komunikační partneři vycházejí opět do terénu a celý proces se tak opakuje.

Naopak terénní pracovníci spolupracující se skupinou osob závislých na návykových látkách se poněkud liší, jelikož tyto pracovníci mají na starost celý Jihočeský kraj, včetně Českých Budějovic. Spoustu času proto tyto pracovníci tráví v autě při jízdě do dané lokality. Jeden z komunikačních partnerů uvedl, že denně najezdí i dvě stě kilometrů. Odlišnost je tedy v dopravě a také tom, že tyto pracovníci se v průběhu pracovního dne nevracejí do své kanceláře. Aktivně vyhledávají své klienty, nebo navštěvují klienty se kterými již spolupráci navázali. Stává se také, že klienti samotní terénnímu pracovníkovi zavolají a ten se za nimi vydá, například vyměnit injekční materiál nitrožilním uživatelům. Jak někteří komunikační partneři uvedli, často se setkávají s klienty ve velmi závažných situacích, kde jde dokonce o život samotného klienta, musí tak být připraveni poskytnout základní první pomoc či zavolat pomoc. Běžný pracovní den terénního pracovníka tak vychází z forem práce a typů činností, které uvádí Matoušek (2013). Jedná se tedy o přímou práci, nepřímou práci a práci přesahující. Dle Matouška (2013) přímá práce zahrnuje všechny typy činností v interakci s jednotlivými klienty, dále se jedná o monitoring, depistáž, kontaktování, speciální sociální poradenství, harm reduction známé

jako snižování zdravotních a sociálních rizik. Práce nepřímá jako nutné činnosti pro práci s cílovými skupinami, například nezbytná administrativa (Matoušek, 2013). Práce přesahující obsahuje prvky z přímé i nepřímé práce (Matoušek, 2013). V Příručce terénní sociální práce jsou uvedeny teoretické i praktické cíle terénní sociální práce s uživateli návykových látek, které vycházejí z určitých principů, například udržet nízký výskyt AIDS a snížit výskyt hepatitid B a C, snížit počet úmrtí v důsledku s předávkováním, motivování klienta ke změně životního stylu, monitoring drogové scény a podobně.

V souvislosti s terénní prací se výzkum zabýval i syndromem vyhoření u pracovníků touto formou sociální práce. Pešek (2016) uvádí, že syndromem vyhoření často trpí pomáhající profese, zejména lékaři, zdravotní sestry, psychologové, psychoterapeuti, učitelé a mimo jiné i sociální pracovníci a další profese. Dle Peška (2016) se odhaduje, že syndromem vyhoření se setká alespoň jednou v životě 20 až 30 % profesionálů pracujících s lidmi. Komunikační partneři tázáni na tuto problematiku se sami osobně se syndromem vyhoření nesetkali. Tři respondenti uvedli, že se terénní práci věnují velmi krátce. Jedna z komunikačních partnerek pouhé tři měsíce. Jeden komunikační partner uvedl, že vnímá syndrom vyhoření jako takové stigma, avšak zažil náročná období, která si myslel, že už vícekrát nezvládne. Tyto pocity však byly spojeny s jednou z uvedených nevýhod a to počasím. Pro tohoto terénního pracovníka je velmi náročné pracovat v zimním období. Tento komunikační partner dále uvedl, že se nejedná o pocity spojené s cílovou skupinou. Další část komunikačních partnerů uvedla, že cítí vyčerpání z toho, když klienti nedodržují smluvené schůzky v kanceláři či na místě určené pro další spolupráci například na úřadě. Podle Maroona (2012) je tento jev vnímán jako jeden z činitelů syndromu vyhoření, kdy klientovi chybí motivace, nebo se péči brání. Sociální pracovníci kvůli těmto situacím často cítí zklamání, bezmoc a pochybují o vlastních schopnostech (Maroon, 2012).

S tím souvisí prevence syndromu vyhoření, která je důležitá nejen v terénní sociální práci, ale ve všech pomáhajících profesích. Syndrom vyhoření souvisí s psychickým utrpením (Sánchez-Moréno et al., 2014). Dva z dotázaných komunikačních partnerů uvedli supervizi jako nástroj takzvaného boje proti syndromu vyhoření. Tito respondenti uvedli, že supervizor je navštěvuje jednou za měsíc. Kromě dvou měsíců v roce se tak terénní pracovníci zúčastní deseti supervizí. Vávrová (2012) popisuje supervizi jako jeden z nástrojů metadoprovázení pracovníků pomáhajících profesí, zároveň jej vnímá jako účinný prostředek syndromu vyhoření. Dle Vávrové (2012) jsou požadavky na výkon

tohoto povolání často psychicky fyzicky i emočně náročné. V rámci supervizního procesu dochází mezi supervizorem a supervidovaným k určitým interakcím (Vávrová, 2012). Nejčastěji komunikační partneři také uváděli, že je pro ně důležitý čas strávený s rodinou, pestrý život a kvalitně strávený volný čas. Bartůněk et al. (2016) uvádí, že v sociální rovině je nejvýznamnějším protektivním faktorem sociální podpora. Dle Bartůňka et al. (2016) osoby v manželském svazku s dětmi jsou v nejmenším ohrožení výskytu syndromu vyhoření. Důležitá je podpora přátel či velký význam se připisuje dobrému kolektivu na pracovišti (Bartůněk et al., 2016).

S tím vším také souvisí aktuální situace, která sužuje celý svět od roku 2020. Podle Alona et al. (2020) se celosvětová pandemie Covid-19 se nějakým způsobem dotkla každého. Není tomu jinak ani u streetworku/ terénní sociální práce. Sociální služby klientům zajišťují kvalitnější život, v době pandemie však představují zvýšené riziko nákazy (Procházková, 2021). Vnímání změn v terénní práci se u jednotlivých terénních pracovníků liší. Služby Městské charity, zabývající se lidmi bez přístřeší se dle dotázaných komunikačních partnerů téměř nezměnily. Služba nebyla nějak omezena, náročnější však byla spolupráce s úřady, na které se svými klienty dochází. Úřady měly omezenou pracovní dobu, v některých časech ani nebylo možné do úřadu vstoupit. Větší změny zaznamenali pracovníci Jihočeského streetworku, kteří spadají pod organizaci Prevent. Terénní pracovníci distribuovali balíčky s rouškami a informačními letáky Covid-19 mezi své klienty (Malečková, Suková, 2020). Jelikož se jedná o větší tým terénních pracovníků, musel být zřízený home office, aby se jednotliví pracovníci nepotkávali. Kolektiv tak musel být roztržštěn do malých skupin, aby se zamezilo případné interní nákaze a služba i v tu dobu omezena, nemusela být zastavena úplně. Omezení se tedy dotkla nezbytné práce v kanceláři, ale i samotného terénu a délky pracovní doby. Terénní pracovníci, kteří v rámci své práce navštěvují své klienty i ve svých bytech nemohli tuto činnost vykonat v rámci vládních omezení.

Dále bylo zjišťováno, jaké reakce dostávají terénní pracovníci na své povolání od svého okolí. Vágnerová (2014) říká, že postoje české společnosti jsou více odmítavější a odsuzující k těmto cílovým skupinám než k lidem, kteří pijí alkohol. Autorka dále uvádí, že je zde silná tendence stigmatizace a sociální izolace drogově závislých. Kvůli těmto postojům se všichni z dotázaných komunikačních partnerů setkali s negativními reakcemi vztahujícími se k jejich povolání. Časté nepochopení přichází i ze strany těch nejbližších. Jedna z komunikačních partnerek vypověděla, že její partner vnímá práci terénního

pracovníka jako zbytečnou. Několik komunikačních partnerů uvedlo, že lidé často považují danou cílovou skupinu jako „špatné lidi“ a nevidí důvody těmto lidem pomáhat. Dalším častým názorem společnosti bývá postoj, že se tito lidé do situace, ve které se nachází, ať už je to bezdomovectví či závislost na psychotropních látkách, dostali sami a že jim „stejně nikdo nepomůže“. Důvodem proč se společnost staví k těmto cílovým skupinám negativně je dle Matouška (2013) mimo jiné etiketizační teorií neboli teorie labellingu. Společnost má vůči těmto skupinám předsudky. Dle Bednáře (2014) je poskytování sociálních služeb vždy spojeno se stigmatizací. O stigmatizaci se zmínil jeden z komunikačních partnerů. Vypověděl, že pokud se ho někdo zeptá, co dělá za povolání, neodpoví, že dělá streetworkera, ale pouze zmíní, že pracuje s osobami závislými na návykových látkách, aby se případně vyhnul právě negativním reakcím. Tři komunikační partneři však vypověděli, že se s negativními reakcemi setkávají pouze zřídka a převládají tak reakce kladné. Jeden z těchto tří respondentů se však domnívá, že je to sociální bublina, ve které se nachází. Zároveň však podotkl, že v poslední době vnímá zlepšení v počtu negativních reakcí.

Z diskuze kvalitativního výzkumu plyne, že terénním sociálním pracovníkům by měla být věnována větší péče v oblasti duševní hygieny. Zároveň by bylo potřeba zvýšit povědomí o práci streetworkera a její důležitosti u široké veřejnosti. Společnost často nechápe, proč by se mělo těmto cílovým skupinám pomáhat. Terénní sociální pracovníci se tedy velmi často setkávají s nepochopením a stigmatizací, což může vést společně s fyzickým a emočním stresem k syndromu vyhoření. Je tedy třeba více hovořit a učit se více o cílových skupinách, kterými se streetwork zabývá a snažit se tak změnit pohled společnosti, aby se terénní sociální pracovníci nemuseli setkávat s tím, že je jejich práce vnímána jako tabu.

## 6 Závěr

Cílem bakalářské práce bylo objasnění náplně práce terénních sociálních pracovníků konkrétně v Českých Budějovicích, zmapovat pozitiva a úskalí pracovního života těchto pracovníků. Na základě výzkumných cílů byla stanovena výzkumná otázka: „*Jak bojují terénní pracovníci se syndromem vyhoření?*“

Pro dosažení stanoveného cíle byla zvolena kvalitativní strategie s využitím techniky polostrukturovaného rozhovoru. Výzkumu se zúčastnilo sedm komunikačních partnerů, kteří pracují jako terénní pracovníci přímo v Českých Budějovicích. Komunikační partneři byli vybráni pomocí metody nabalování, takzvané metody snowball sampling. Získaná data z výzkumu byla vyhodnocena pomocí metody otevřeného kódování. Kódováním bylo vytvořené osm kategorií:

1. Důvody vedoucí respondenta k volbě práce v sociální sféře, konkrétně terénní sociální práci
2. Vnímané výhody terénní sociální práce
3. Vnímané nevýhody terénní sociální práce
4. Pracovní den terénního sociálního pracovníka
5. Streetwork jako stigma/ Negativní reakce, s nimiž se terénní pracovníci setkávají
6. Syndrom vyhoření a terénní sociální práce
7. Prevence syndromu vyhoření
8. Situace v pandemii Covid-19

Výzkumem bylo zjištěno, jak probíhá běžný pracovní den terénního pracovníka a to, že tato práce není lehká záležitost, jak se může někdy zdát. Je zde spousta negativ, kterým musí terénní pracovníci čelit. Nacházejí se zde však i pozitiva. Z výzkumu vyplývá, že nejčastěji zmiňovanou pozitivní výhodou je pestrobarevnost této práce a chybějící stereotyp, určitá svoboda a flexibilita. Objevilo se i pozitivum posílení osobnosti a uvědomění si životních priorit. Některé z výhod se však ale promítají do negativ této práce. Tím je například chybějící stereotyp a to, že převážná část náplně práce terénních pracovníků je být v terénu, tedy venku. Špatné počasí či zimní období ztěžuje práci

terénních pracovníků. Počasí se zdá být jako banální negativum, avšak pro terénního pracovníka to může být velmi psychicky náročné. S tím se pojí i vystavení dlouhodobému stresu a zátěži, které může vést k syndromu vyhoření. Dalším negativem je vnímán postoj samotných klientů, kteří často nejsou motivováni ke spolupráci. Tito pracovníci jsou převážně vystaveni nepochopení společnosti i jejich rodiny k tomu co dělají. Společnost často stigmatizuje cílovou skupinu, s níž terénní pracovník pracuje. Zde se jedná konkrétně o osoby bez domova a osoby se závislostí na návykových látkách. Výzkumem bylo potvrzeno, že je práce terénních pracovníků často stigmatizována kvůli cílové skupině, které se věnuje. Dále bylo zjištěno, že se tyto pracovníci nesetkávají pouze s negativními reakcemi a nepochopením, ale i s kladnými odezvami na to co dělají a komu pomáhají. Sociální pracovníci bývají vystaveni velké psychické i fyzické zátěži. V terénní práci tomu není jinak. Dlouhodobá psychická i fyzická zátěž může vést k syndromu vyhoření. Všichni dotázaní komunikační partneři se osobně se syndromem vyhoření nesetkali. Několik respondentů však potvrdilo častou a zvýšenou psychickou i fyzickou zátěž. Tři z dotázaných komunikačních partnerů se setkala s kolegou či kolegyní, kteří si syndromem vyhoření prošli. Tito lidé odešli ze sociální sféry, nebo změnil cílovou skupinu. Také tohoto odvětví se dotkla pandemie Covid-19, která některým terénním pracovníkům ztížila jejich práci. Tato situace ovlivnila i samotné klienty.

Bakalářská práce by mohla být použita jako studijní materiál. Výsledky práce by mohly být použity pro další výzkumy, které by mohly být zaměřené na aktuální postoje společnosti na tuto problematiku či rozšíření povědomí o důležitosti terénní práce jako takové. Tato bakalářská práce sleduje i situaci terénní práce v Českých Budějovicích během pandemické situace Covid-19 v letech 2020/2021. Práce by mohla být tedy využita pro budoucí výzkum dlouhodobých dopadů pandemie na terénní práci a na samotné klienty.

## 7 Seznam literatury

- 1) BARTŮNĚK, P., JURÁSKOVÁ, D., et al. 2016. *Vybrané kapitoly z intenzivní péče*. Praha: Grada Publishing, a. s. ISBN: 978-80-247-4343-1
- 2) BEDNÁŘ, M., 2014. *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Praha: Caritas – Vyšší odborná škola sociální Olomouc. ISBN 978-80-87623-10-7
- 3) BOZARTH, M.A., 2017. Harm reduction model. *The Sage Encyclopedia of Abnormal and Clinical Psychology*. Thousand Oaks: Sage publ., p. 1601-1605. ISBN 978-1483365831
- 4) *Co je streetwork*, © 2020. [online]. Česká asociace streetwork, z.s. [cit. 2020-11.11]. Dostupné z:  
<https://www.streetwork.cz/stranka/13/co-je-streetwork>
- 5) *Doporučený postup č. 1/2018* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR Odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení [cit. 2021-12-03]. dostupné z:  
[https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/DP\\_1\\_2018.pdf/bcc5621b-b0de-2103-99b9-8667d30a3546](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/DP_1_2018.pdf/bcc5621b-b0de-2103-99b9-8667d30a3546)
- 6) HENDL, J., REMR, J., 2012. *Kvalitativní výzkum základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0219-6.
- 7) HENDL, J., REMR, J., 2017. *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1192-1.
- 8) HILL, D. J., LAREDO, E., First and last and always: Streetwork as a methodology for radical community social work practice. *Critical and Radical Social Work*. 7(1), 25-39, doi: 10.1332/204986019X15491042559682
- 9) CHRASTINA, J., 2019. *Případová studie – metoda kvalitativní výzkumné strategie a designování výzkumu*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-5373-6

- 10) JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D., 2008. *Profesní dovednosti terénních pracovníků sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7368-503-4.
- 11) JOHNSON, T, P., 2014. Snowball sampling: Introduction [online] *Wiley StatsRef: Statistics Reference Online.*, doi: 10.1002/9781118445112.stat05720 [cit. 2021-06-16]. Dostupné z: [https://www.researchgate.net/publication/316414208\\_Snowball\\_Sampling\\_Introduction](https://www.researchgate.net/publication/316414208_Snowball_Sampling_Introduction)
- 12) KALINA, K., 2015. *Klinická adiktologie*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4331-8
- 13) MALEČOVÁ, SUKOVÁ, K., © 2020. *Protidrogové služby PREVENTu 99 pomáhají i v době pandemie koronaviru*. [online]. Prevent99.cz. [cit. 2020-11-30]. Dostupné z: <https://www.prevent99.cz/novinky/protidrogove-sluzby-preventu-99-pomahaji-i-v-dobe-pandemie-koronaviru/>
- 14) MARLATT, A, G., LARIMER, M, E., WITKIEWITZ, K., 2011. *Harm Reduction Pragmatic Strategies for Managing High-Risk Behaviors*. New York: The Guildford Press A Division of Guilford Publications. ISBN 978-1-462-0256-1
- 15) MAROON, I., 2012. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0180-9
- 16) MATOUŠEK, O., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.
- 17) MATOUŠEK, O., 2013. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.
- 18) MIOVSKÝ, M., 2003. *Příručka k provádění výběru metodou sněhové koule snowball sampling*. Praha: Úřad vlády České republiky. ISBN 80-86734-08-0.
- 19) NEDĚLNÍKOVÁ, D., POLÁČKOVÁ, L., et al. 2008. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. [online]. Ostrava: Ostravská univerzita. [cit. 2020-12-07]. Dostupné z: [https://projekty.osu.cz/metakor/dok/met\\_prirucka\\_tsp.pdf](https://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf)



- 20) OLECKA, I., 2010. *Metodologie vědecko-výzkumné činnosti*. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc. ISBN 978-80-87240-33-5.
- 21) PEŠEK, R., 2016. *Syndrom vyhoření jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie*. Praha: Pasparta. ISBN 978-80-88163-00-8.
- 22) PROCHÁZKOVÁ, K., © 2021. *Vliv covidu-19 na dostupnost terénních sociálních služeb*. [online]. Iniciativa sníh. [cit. 2021-06-15]. Dostupné z: <https://www.iniciativa-snih.cz/dostupnost-terennich-socialnich-sluzeb/>
- 23) REICHEL, J., 2009. *Kapitoly metodologie sociálního výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4137-2.
- 24) SÁNCHEZ-MORENO, E., et al., Burnout, informal social support and psychological distress among social workers. *The British Journal of Social Work*. 8 (45), 2368-2386. doi: org/10.1093/bjsw/bcu084
- 25) *Sešit sociální práce Přínosy a limity terénní sociální práce*. 2017. 3. vydání. [online]. MPSV. [cit. 2020-12-06]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Sesit\\_socialni\\_prace\\_c.\\_3.pdf/c60c2d1c-ff09-8a0b-c34f-dee61ae23309](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Sesit_socialni_prace_c._3.pdf/c60c2d1c-ff09-8a0b-c34f-dee61ae23309)
- 26) STOCK, CH., 2010. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada. ISBN 97880-247-3553-5
- 27) ŠVARŤÍČEK, R., ŠEDOVÁ, K. et al., 2014. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 2. vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0644-6
- 28) VÁGNEROVÁ, M., 2014. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN: 978-80-262-0696-5
- 29) VÁVROVÁ, S., 2012. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0087-1
- 30) Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (zákon o sociálních službách), 2006. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 37, ISSN 1211-1244

- 31) ZIMMERMANNNOVÁ, M., 2010. *Kontaktní práce 2010 antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork. ISBN 978-80-86728-42-1.

## 8 Seznam příloh a obrázků

Tabulka 1: Základní identifikátory o komunikačních partnerech.....	25
Obrázek 1: Důvody vedoucí respondenta k volbě práce v sociální sféře .....	27
Obrázek 2: Vnímané výhody terénní sociální práce .....	28
Obrázek 3: Vnímané nevýhody terénní sociální práce .....	29
Obrázek 4: Běžný pracovní den terénních sociálních pracovníků.....	31
Obrázek 5: Reakce okolí, se kterými se terénní sociální pracovníci setkávají.....	32
Obrázek 6: Syndrom vyhoření u terénních sociálních pracovníků.....	34
Obrázek 7: Prevence syndromu vyhoření.....	35
Obrázek 8: Jak ovlivnila pandemie Covid-19 streetwork.....	37

## **9 Seznam zkratek**

ISMO – International Society for Mobile Youth Work

ČAS – Česká asociace streetwork