



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

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

**Percepce pracovní zátěže a pracovní spokojenosti u
sociálních pracovníků**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program: **SOCIÁLNÍ POLITIKA A SOCIÁLNÍ PRÁCE**

Autor: Aneta Formánková

Vedoucí práce: PhDr. Vlastimila Urbanová

České Budějovice 2019

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem **Percepce pracovní zátěže a pracovní spokojenosti u sociálních pracovníků** jsem vypracovala 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 práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich 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 práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 2. 5. 2019

.....

Aneta Formánková

Poděkování

Ráda bych tímto vyslovila své poděkování vedoucí bakalářské práce PhDr. Vlastimile Urbanové za cenné rady, pomoc a čas, který mi věnovala. Velké díky patří i mým kolegům, kteří mi předali své osobní zkušenosti při zpracovávání této práce a poskytli mi velkou podporu. Ráda bych dále poděkovala sociálním pracovníkům za ochotu věnovat mi svůj čas a energii pro výzkumné rozhovory. Závěrem bych chtěla poděkovat celé své rodině, přátelům a partnerovi za podporu a pomoc, jež mi po celou dobu poskytovali.

Percepce pracovní zátěže a pracovní spokojenosti u sociálních pracovníků

Abstrakt

Bakalářská práce je soustředěna na percepci pracovní zátěže a spokojenosti sociálních pracovníků. Dále se zaměřuje na pracovní a psychickou zátěž sociálních pracovníků, její kompenzaci a udržitelnou motivační složku této profese. Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části je blíže uvedena profese sociálního pracovníka definovaná zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a s ní spojené základní pojmy. Rozpracovány jsou pak oblasti zaměřené na pracovní a psychickou zátěž, syndrom vyhoření, motivaci a odměňování sociálních pracovníků a s tím spojenou spokojenost. V neposlední řadě je zde rozpracována oblast zaměřená na zvládání a prevenci psychické a pracovní zátěže.

Pro zpracování praktické části bakalářské práce byla zvolena metoda kvalitativního výzkumu. Data byla střídána pomocí polostrukturovaného rozhovoru s deseti sociálními pracovníky různých organizací v České republice. Hlavním cílem analytické části této práce je zdůraznit pracovní a psychickou zátěž sociálních pracovníků a zjistit, jaký vliv má tato zátěž na jejich profesní i soukromou životní stránku.

Výzkumné otázky byly zaměřeny především na motivaci a odměňování sociálních pracovníků, percepci konkrétních stresorů a pracovní zátěže, ale také na působení sociální a rodinné sféry, a především pracovního kolektivu. V návaznosti na poskytnuté rozhovory bylo možné poukázat na současnou percepci výkonu profese sociálního pracovníka.

Přínosná by tato práce mohla být pro studenty oboru Sociální práce. Mohla by být vzhledem na současnou percepci profese sociálního pracovníka z reálného a praktického pohledu. Výsledek této bakalářské práce může také poskytnout náhled na současný stav pracovní a psychické zátěže sociálních pracovníků a poukázat na možnou optimalizaci prevence psychických potíží spojených s výkonem této profese.

Klíčová slova

sociální pracovník; psychická zátěž; pracovní zátěž; motivace; vztahy na pracovišti

Perception of Workload and Job Satisfaction among Social Workers

Abstract

The bachelor thesis is focused on the perception of workload and satisfaction of social workers. Furthermore, it deals with work and psychological stress of social workers, on its compensation and sustainable motivational component of this profession. The bachelor thesis is divided into theoretical and practical part. In the theoretical part there is a more detailed description of the profession of social worker defined by Act No. 108/2006 Coll., about social services and related basic terms. There are also areas focused on work and mental stress, burnout syndrome, motivation and remuneration of social workers and related satisfaction. Last but not least, there is an area focused on coping with and preventing mental stress and workload.

The qualitative research method was chosen to prepare the practical part of the thesis. The data were organized using a semi-structured interview with ten social workers of various organizations in the Czech Republic. The main aim of the analytical part of is to emphasize the work and mental stress of social workers and to find out what influence it has on their professional and private life.

The research questions were mainly focused on motivation and rewarding of social workers, perception of specific stressors and workloads, but also on the influence of social, family sphere, and above all on the work team. Following the interviews, it was possible to point out the current perception of the performance of the social worker's profession.

This thesis could be beneficial for students of Social Work as an insight into the current perception of a social worker's profession from a real and practical perspective. The result of this bachelor thesis can also provide insight into the current state of work and mental stress of social workers and point out the possible optimization of the prevention of psychological problems associated with the performance of this profession.

Key words

social worker; mental stress; work load; motivation; workplace relationships

Obsah

Úvod.....	8
1. SOUČASNÝ STAV	10
1.1. Profese sociálního pracovníka.....	10
1.1.1. Etický kodex sociálního pracovníka	10
1.1.2. Osobnostní předpoklady	11
1.1.3. Odborná způsobilost	12
1.1.4. Sociální status profesní skupiny	14
1.2. Pracovní spokojenost a pracovní zátěž	15
1.2.1. Pracovní a bezpečnostní podmínky	15
1.2.2. Administrativní zátěž.....	17
1.2.3. Odměňování sociálních pracovníků.....	17
1.2.4. Motivace a stimulace pracovníků	18
1.2.5. Vztahy na pracovišti	19
1.3. Psychická zátěž	20
1.3.1. Stresové faktory v pracovním prostředí.....	20
1.3.2. Působení psychické zátěže na zdravotní stav	22
1.3.3. Syndrom vyhoření jako hrozba této profese	22
1.4. Prevence psychické zátěže	23
1.4.1. Rodinná opora.....	24
1.4.2. Sociální opora	25
1.4.3. Relaxace a životní styl	26
1.4.4. Supervize	27
PRAKTICKÁ ČÁST.....	29
2. CÍLE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	29
2.1. Cíle	29
2.2. Výzkumná otázka.....	29
3. METODIKA	30
3.1. Metodika práce.....	30
3.2. Charakteristika výzkumného souboru.....	31
3.3. Výběr výzkumného souboru	31

4.	VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	32
4.1.	Výzkumné kategorie	33
4.2.	Shrnutí výsledků výzkumu.....	50
5.	DISKUZE	52
6.	ZÁVĚR	57
7.	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	59
8.	SEZNAM TABULEK A SCHÉMAT	65
9.	PŘÍLOHY	66

Úvod

Společnost stále na sociální práci nahlíží jako na nedefinovanou profesi a je označována za profesi s multidisciplinárním základem. Tato profese je upravena a definována pouze zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Problematika a neinformovanost veřejnosti o profesi a poslání sociálního pracovníka jako takového, který si své postavení ve společnosti nesebevědomě vymezuje/vytyčuje/buduje, je stále aktuálním tématem.

S touto problematikou je spjato i vnímání role sociálních pracovníků. Často jim není věnována taková péče, podpora a zpětná vazba. Jsou na ně kladeny vysoké nároky, požadavky a očekávání. Sociální pracovníci vykonávají potřebnou a velmi náročnou profesi, ve které je nutné se neustále vzdělávat. Nejsou adekvátně finančně ohodnoceni a jsou mnohem intenzivněji a častěji vystavováni vysoké pracovní a psychické zátěži. Velmi často se potýkají se syndromem vyhoření, jenž se objevuje jako důsledek působení těchto vlivů.

Je mnoho klíčových problémů, které se s profesí sociálního pracovníka pojí, proto je nutné se zabývat touto problematikou jako celkem. A poté v návaznosti na výsledek postupně řešit nejkritičtější body, které by docílily optimalizace této profese. Zájem byl zaměřen na samotný pohled sociálních pracovníků na současný stav a pohled na všechna úskalí, se kterými se musí na denní bázi potýkat. V neposlední řadě bylo podstatné zjistit, jaký vliv má tato práce na jejich soukromý život a psychickou stránku.

Hlavním cílem bakalářské práce je zdůraznit pracovní a psychickou zátěž sociálních pracovníků a vliv na jejich profesní i soukromou životní stránku, a zároveň zjistit, jak se s těmito vlivy vyrovnávají.

Tato bakalářská práce je rozdělena do dvou částí. V první části je představen teoretický rámec, z něhož bakalářská práce vychází. Jsou zde vysvětleny a popsány základní pojmy v oblasti sociální práce jako současné profese. Dále jsou rozpracovány pojmy zabývající se motivací, odměňováním, pracovní a psychickou zátěží. V závěru teoretické části jsou pak představeny techniky prevence a zvládnutí psychické zátěže. Druhá část bakalářské práce je věnována problematice současného stavu pracovního i psychického vyčerpání sociálních pracovníků. Na základě získaných informací byl vybrán vzorek pro kvalitativní výzkum, který proběhl v deseti zařízeních poskytovatelů sociálních služeb. Výzkum v sociálních zařízeních byl zaměřen na oblast psychického

zvládání profese sociálního pracovníka. Jednalo se o zjištění, jak se sociální pracovník vyrovnává s vlivy, které na něj v rámci jeho profese působí.

1. SOUČASNÝ STAV

1.1. Profese sociálního pracovníka

Podle Elichové (2017) lze povolání sociálního pracovníka charakterizovat termínem profese s multidisciplinárním základem. Propojenost s tímto termínem souvisí s aktuální korelací poznatků z jiných věd, ze kterých sociální práce jako vědní disciplína čerpá stále nové a aktuálnější poznatky (Elichová, 2017). Tuto profesi definuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve kterém je sociální práce v paragrafu § 109 definována následovně: *Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.* Ve znění zákona 108/2006 jsou dále ukotveny informace o kvalifikačních, vzdělávacích a dalších specifikách této disciplíny (Zákon č. 108/2006 Sb.). Podle Matouška et al. (2013b) jsou základními prvky výkonu povolání sociálního pracovníka především práce s klienty ať už na individuální či skupinové úrovni, kdy lze zapojit celou rodinu. Jedná se o práci se skupinami různých specifik, organizacemi a komunitami (Matoušek et al., 2013b).

1.1.1. Etický kodex sociálního pracovníka

Etický kodex je zdrojem zásad a hodnot, který sjednocuje a udržuje identitu pozice sociálního pracovníka jako profesi (Kunášek, 2012). Jeho povědomí by mělo být základem odbornosti sociálních pracovníků (Cox a Pawar, 2013). Sociální pracovníci přijímají tento kodex přirozeně, automaticky a dobrovolně (Bandit et al., 2015). Dle Matouška et al. (2013a) slouží etický kodex sociálním pracovníkům jako zdroj hodnotové a profesní opory a utváří poslání, cíl organizace. Měl by také zastávat funkci nástroje, který vede ke zlepšení kvality v sociální práci a vymezuje profesionální přístup a jednání sociálních pracovníků ke klientům (Malík Holasová, 2014). V České republice byl vydán etický kodex Společností sociálních pracovníků v roce 1995, který navazuje na etické zásady definované Mezinárodní federací sociální práce (Matoušek et al., 2013a). Kodex je složen z preambule a pěti dalších částí, mezi které patří hodnoty

sociální práce, etická zodpovědnost, etické problémy a dilemata, závaznosti etického kodexu a závěr. Preambule vyjadřuje pojem sociální práce, cíle kodexu, poslání a povinnosti sociálního pracovníka a závazek k respektování etiky sociální práce. Druhá část kodexu vyzdvihuje hodnoty, mezi které patří lidská důstojnost, sociální rovnost, změna, mezilidské vztahy a v neposlední řadě mlčenlivost a diskrétnost. Na tuto část sociální práce navazuje etická zodpovědnost, jež je při výkonu profese vyjádřena zodpovědným konáním a rozhodováním. (Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2011). V této části je popsána etická zodpovědnost jako závazek sociálního pracovníka ke klientovi, k zaměstnavateli, ke kolegům, k profesi a ke společnosti. Třetí část obsahuje možná dilemata z různých oblastí sociální práce, se kterými se při výkonu své profese sociální pracovník může setkat. Závaznost etického kodexu je ujednána a ukotvena v kodexu pro organizace a jejich členy a je předpokladem pro profesionální výkon této profese. V závěru jsou definovány pojmy a dokumenty, k nimž bylo přihlédnuto při vzniku kodexu. Sociální pracovníci jsou v souvislosti s profesionálním výkonem této profese obeznámeni s etickým kodexem a je v jejich zájmu dodržovat všechny etické hodnoty a zásady (Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2011).

1.1.2. Osobnostní předpoklady

Maslow (2014) vychází z předpokladu, že se každý jedinec rodí s potenciálem, na jehož základě rozvíjí své schopnosti. Skrze tyto „vlohy“ se snaží dojít k sebenaplnění. Ke schopnostem je potřeba vzít v úvahu i dovednosti, osobnostní vlastnosti a znalosti v daném oboru, tedy zjednodušeně řečeno kompetentnost (Elichová, 2017). Požadavky na kompetentnost se v sociální práci mění a přizpůsobují stavu společnosti a problémům, na které je třeba reagovat (Elichová, 2017). Sociální pracovník popisovaný Navrátilem a Matouškem (2013a) by měl být odborným profesionálem, který své znalosti a dovednosti přizpůsobuje příslušné době a problematice. Následně využívá znalostí a trendů z příbuzných vědních oborů. Matoušek et al. (2013a) dále hovoří o konkrétních osobnostních předpokladech pro výkon této profese. V první řadě je to výborný fyzický stav a odborné znalosti. Sociální pracovník by si měl udržovat zdravou fyzickou úroveň a neustále se vzdělávat ve svém oboru a v oborech příbuzných. K tomuto předpokladu se vyjadřuje i Malík Holasová (2014), která tento předpoklad z pohledu kvality pojmenovává jako způsobilost. Mezi další předpoklady uvádí přitažlivost, jež je definována jako

osobnostní atribut sociálního pracovníka, který má vyvolat náklonnost klienta k pracovníkovi. Mezi dva důležité předpoklady Matoušek et al. (2013a) řadí důvěryhodnost a komunikační dovednosti, které dále rozvádí. Klient by měl vnímat důvěryhodnost jako pracovníkovu otevřenost, srdečnost a čestnost. Níže jsou vymezeny složky, které přispívají k důvěryhodnosti pracovníka:

- diskrétnost
- spolehlivost
- využívání moci
- porozumění

V neposlední řadě mezi nezbytné dovednosti Matoušek et al. (2013a) řadí komunikační dovednosti, které jsou základním prostředkem pro interakci mezi klientem a sociálním pracovníkem. Jsou také předpokladem pro poskytnutí pomoci při řešení problému. Je nezbytné zde rozpoznat neverbální chování klienta a pochopit verbální projev. Komunikační dovednosti dělí na čtyři základní body:

- fyzickou přítomnost
- naslouchání
- empatii
- analýzu klientových prožitků

1.1.3. Odborná způsobilost

Kvalifikační požadavky pro výkon profese definuje zákon č. 108/2006 sb., o sociálních službách, kdy jsou hlavními předpoklady bezúhonnost, svéprávnost, zdravotní a odborná způsobilost. O minimálním dosaženém stupni vzdělání pro právoplatný výkon této profese hovoří §110 odstavec č. 4 písmene a), b), dále pak §110 odstavec č. 5, 6. V těchto zmíněných částech zákona č. 108/2006 sb. je definována informace o nutnosti absolvování vzdělávacího programu na vysoké odborné škole zaměřené na sociální práci a sociální pedagogiku (Zákon č. 108/2006 Sb.). Dále jsou zde blíže specifikovány obory a nutnosti absolvování bakalářského, magisterského či doktorského studia na vysoké škole v oborech zabývající se sociální prací. Zákon č. 108/2006 také hovoří o získání způsobilosti dle zvláštního právního předpisu uvedeném v § 5, 10, § 43 odst. 2 písm. d). Elichová (2017) zdůrazňuje potřebu neustálého vzdělávání, která je jednou z velmi výrazných předpokladů a dovedností sociálního pracovníka. Konkrétně v této profesi je atribut vzdělávání jedním

z nekončících procesů. Nutné je neustálé prohlubování odborných dovedností, adaptace měnící se legislativě a vstupu novým sociálním jevům a problémům. V současných poptávkách organizací po sociálních pracovnících jsou stále více vyzdvihovány, mimo legislativní požadavky, komplexní manažerské dovednosti zahrnující týmovou práci, organizační schopnosti, vedení lidí, psychickou odolnost, zodpovědnost a flexibilní přístup. Na tuto situaci upozorňuje i Malík Holasová (2014), když tvrdí, že sociální práce se čím dál tím více adaptuje na ekonomické principy a do popředí se dostávají poskytovatelé sociálních služeb působící v soukromé sféře. Tím se mění požadavky pro výkon profese sociálního pracovníka podle hodnot a požadavků příslušných organizací. Podle Elichové a Sýkorové (2015) můžeme tedy hovořit o transformaci požadavků na současnou profesi sociálního pracovníka. Vytrácí se požadavky na empatický přístup ke klientům a měkké dovednosti. Naopak graduje preference fyzického předkládání kvalifikace daného uchazeče (Elichová a Sýkorová, 2015). Tento jev je možno si vysvětlit podle těchto autorek tak, že fyzická kvalifikace je lépe ověřitelná a důvěryhodná oproti dovednosti rozpoznat v uchazeči měkké dovednosti, empatii a předpoklady pro práci s lidmi. Nebo lze přihlédnout k možnosti, že jsou tyto měkké dovednosti organizacemi považovány za automatickou výbavu sociálního pracovníka. Z důvodu složitosti této profese se doposud nepodařilo vyvinout jednotnou taxonomii všech profesionálních kompetencí. Složitost lidského stavu je tak rozsáhlá, že není možné s naprostou jistotou považovat a určit jakoukoliv metodu za stoprocentní (Barsky, 2010). Mlčák (2005) kategorizoval odborné kompetence sociálního pracovníka z několika hledisek. Z hlediska osobnosti, která se zaměřuje se na kognitivní, sociální a emocionální kompetence. Dále z hlediska zaměření, které obsahuje diagnostické, administrativní a zásahové kompetence. A v poslední řadě pohlíží na profesi a s ní spojený vztah ke klientům, pracovní organizaci a na systém sociálních služeb (Mlčák, 2005). Je možné chápat tyto odborné kompetence jako předpoklad k profesionální roli sociálního pracovníka. Z tohoto důvodu nelze plně definovat veškeré její aspekty (Mlčák, 2005).

1.1.4. Sociální status profesní skupiny

Jako profesní status se sociální práce začala dostávat do povědomí obyvatel na našem území na přelomu roku 1918/1919, kdy se Alice Masaryková společně s dalšími absolventkami Ženské vyšší školy pro sociální péči snažila seznámit společnost s odlišností laické pomoci od profesionální sociální práce (Kodymová, 2017). Od tohoto okamžiku začaly vznikat samostatné stejně smýšlející spolky (Kodymová, 2018). Sociální práce jako profese se díky Alici Masarykové dále rozvíjela v mnoha odvětvích jako je ošetřovatelství, terénní a výchovná sociální práce. Byla prohloubena snaha o zkvalitnění odborného vzdělání sociálních pracovníků a o získání evaluace o aktuálním stavu a porovnání s tím, co chybí v praxi a co je potřeba změnit či zlepšit (Pushkajlerová, 2013). Podle Pushkajlerové (2013) se Alice Masaryková snažila o rozvoj a prestiž profese sociální práce u nás. Po únorové revoluci roku 1948 spolu s nastolením komunistického režimu začala sociální práce jako profese a celkové povědomí o této činnosti upadat. Z ideologických důsledků komunismu, kdy byla předhazována myšlenka vyřešení všech sociálních problémů státem, byla postupně likvidována na úplné minimum. Komunistický režim může mít značný dopad na pojetí sociální práce dnešní společností a to tím, že v tomto režimu byly sociální pracovníce nálepkované jako úřednice, přičemž jejich práce spočívala v odebrání či uznávání dávek, v kontrole rodin a odebrání dětí. Toto může být důsledkem, proč je profese sociálního pracovníka hluboce neuznávaným a podceňovaným oborem (Pushkajlerová, 2013). V současné době Musil (2010) popisuje chápání sociální práce dnešní společností jako v minulosti využívaným typem jednání, jak výše popisuje Pushkajlerová (2013). Stereotypizaci současného pojetí profese sociální práce vedle Musila (2010) popisuje i Vojtíšek (2017), jenž tuto profesi reflektuje pohledem společnosti jako nadměrný kontrolní projev integrity jedinců a rodin. K tomuto pojetí přispívá budování stereotypu zlého úředníka, jenž odebírá děti. Pro příklad lze uvést filmy, reportáže (Kolja) a používání hanlivých termínů, například „socka“ pro vykonavatele této profese. Podle Musila (2010) se jedná o nevykrystalizovanou profesi, kdy je potřeba vytvořit pevnou identitu sociální práce, konzultace sociálních pracovníků o zájmech profese a přijímání ostatních pojetí sociální práce. Vytvořit nový pozitivní pohled na sociální práci jako profesi lze dle Vojtíška (2017) přímým reflektováním zkušeností osob se sociálními pracovníky. V aktuálním pojetí Nečasová (2001, s. 9) zdůrazňuje význam hodnot v sociální práci následujícím výrokem: *Sociální práce bude*

vždy reflektovat hodnoty (protože intervenuje do důležitých aspektů každodenního života) a zároveň bude také vždy předmětem střetu (protože její cíle nemusejí být vždy nutně akceptovatelné pro všechny členy společnosti).

1.2. Pracovní spokojenost a pracovní zátěž

Drgáčová (2006) vymezuje pojem pracovní zátěže tak, že ho označuje jako jednu část z celkové životní zátěže, která pochází z náročných pracovních povinností, nevyhovujících pracovních podmínek a velkou zodpovědností k pracovním činnostem. Židková (1999) navazuje na tvrzení Drgáčové (2006) tím, že pracovní zátěž popisuje jako kumulaci zátěže plynoucí z různých směrů jedince doplněnou o nevyhovující pracovní podmínky a požadavky. Na významnost pracovní zátěže ve spojitosti s profesí sociálního pracovníka je nutné pohlédnout také z hlediska časové vytiženosti, často neodpovídajícím pracovním podmínkám, nedostatečné finanční motivaci a hodnocení a náročné komunikaci s klienty. Klienti mohou být agresivní, v nepříznivé životní situaci či je s nimi komunikace jinak náročná. Po psychické stránce je pro sociální pracovníky velmi zátěžová i emocionální náročnost interakce s klienty. Štikar et al. (2003) doplňuje toto vymezení pojetím pojmu pracovní zátěže jako narušení rovnovážného vnitřního systému vnějšími vlivy a dělí ji na tři kategorie. První kategorie je přisuzována nárokům na činnosti s návazností na pracovní podmínky. Navazující kategorií je behaviorální stránka jedince při činnosti, která se promítá ve vnitřní i vnější stránce jedince. Třetí kategorií jsou požadavky, nároky a podmínky, které kladou důraz na vlastnosti jedince. Pracovní spokojenost je jedním z důležitých faktorů, které nesou propojenost mezi vnitřními uspokojenými potřebami pracovníků, mezi které patří například seberealizace, osobnostní charakteristika a vize v návaznosti na dobré pracovní podmínky, finanční ohodnocení, kvalitní kolektiv, motivaci a jiné zdroje (Kocianová, 2010).

1.2.1. Pracovní a bezpečnostní podmínky

Pracovní a bezpečnostní podmínky jsou utvářeny zaměstnavatelem v souladu se zákoníkem práce, popřípadě v souladu s individuálními, kolektivními smlouvami a vnitřními předpisy, pokud jsou zaměstnavatelem vydány (Loebe, 2015). O pracovníky je třeba pečovat a poskytnout jim kvalitní podmínky pro výkon své profese a role. Můžeme ji rozdělit do 3 skupin: **1. povinné péče o pracovníky** – Tato péče je dána zákony, předpisy a kolektivními smlouvami. **2. smluvní péče o pracovníky** – Jedná se

o kolektivní smlouvy, které byly uzavřeny na úrovni organizace. **3. dobrovolná péče o pracovníky** – Je výrazem sociální politiky zaměstnavatele, jeho snahou, úsilím a vytvořením si konkurenčních výhod na trhu práce. Tvorba bezpečného a příjemného pracovního prostředí a dodržování podmínek bezpečnosti práce je základem, který vede k pracovní spokojenosti pracovníků (Vévoda et al., 2013). Soustředění, emoční pohodu, výkon a míru stresu ovlivňují i materiální podmínky pracovního prostředí. Tak, aby se zaměstnanec cítil bezpečně, komfortně a při práci s problematickými klienty necítil ohrožení. Pro tvorbu vhodného pracovního prostředí jsou dány určité požadavky a doporučení například z hlediska hygieny, fyziologie a psychologie. Je ovšem nutné brát v potaz i pracovně právní předpisy, které jasně určují ochranu zdraví při práci a bezpečnost (Pešek a Praško, 2016). Bezpečnost práce a ochrany zdraví plně definuje Usnesení vlády ČR č. 475 z r. 2003, které uvádí toto pojetí: *Politika státu v oblasti BOZP vychází z nového chápání pojmů bezpečnost, zdraví, ochrana při práci a přispívá ke zvyšování kvality života, udržení pracovní schopnosti pracovníků, pohody při práci k sociální a právní ochraně zaměstnanců a k právní ochraně jiných osob, které se s vědomím pracovního procesu, např. formou poskytování služeb, případně mohou být pracovním procesem ovlivněni. BOZP přitom usiluje o omezení všech negativních aspektů souvisejících s prací, včetně stresu, mobbingu, obtěžování, nerovného zacházení na pracovišti, dětské práce atd. se záměrem naplnit pojem „zdraví“, který Světová zdravotnická organizace definuje jako stav fyzické, psychické a sociální pohody člověka.*

Jednou z často tíživých pracovních podmínek je pracovní doba. Ta je jedním z aspektů profese sociální práce, jež není úměrně dle smlouvy dodržována. Sociální pracovníci většinou pracují nad rámec své pracovní doby, aby poskytli kvalitní službu svým klientům. Z důvodu velké časové vytíženosti se většinou nedokáží přizpůsobit pracovní době, a tak ji překračují (Kocianová, 2010). Tento nesoulad mezi pracovními povinnostmi a časovým zásahem do soukromého a rodinného života ovlivňuje celkové vnímání pracovního života (Čadová a Paleček, 2006)

Poskytování sociálních služeb je pro sociální pracovníky velkým rizikem a je nutno tento vliv považovat za vážný problém narušování bezpečnosti pracovníků. Sociální pracovníci jsou významně ohroženi násilím, nejvíce pak terénní sociální pracovníci pracující v oblastech s výskytem vysoké kriminality. Můžeme ale hovořit i o poskytování služeb klientům, kteří nezvládají své problémy a odmítají pomoc

od člověka z jiného prostředí a mohou se uchýlit k násilí. Organizace mají velké množství bezpečnostních postupů, ale obecně této problematice není věnována dostatečná pozornost. Chránit pracovníky před tímto vlivem můžou kvalitně a vhodně nastavené manažerské procesy, úprava prostředí, zkvalitnění systémů komunikace, a především pravidelná a kvalitní příprava na tyto situace (Sociální pracovníci a bezpečnost, 2014).

1.2.2. Administrativní zátěž

Administrativní činnost je neustále se zvětšující zátěží, ubírající sociálním pracovníkům časovou dotaci, kterou by mohli investovat do interakcí s klienty (Horecký, 2017). Tento problém by se měl do budoucna změnit a administrativní zátěž by měla postupně být odbourávána k potřebnému minimu, aby nedocházelo k zatěžování poskytovatelů sociálních služeb (Horecký, 2017).

1.2.3. Odměňování sociálních pracovníků

Komplexně upravuje odměňování pracovníků ve veřejných službách a správě nařízení vlády č. 341/2017 Sb., o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě. Toto nařízení vzešlo v platnost 19. 10. 2017 a účinnosti nabylo k 1. 1. 2018. Sociální pracovníci jsou podle tohoto nařízení odměňováni dle platové tabulky, jejíž zařazení je ovlivněno kvalifikací a započitatelnou praxí (Nařízení č. 341/2017 Sb.) Pro sociální pracovníky je stěžejní a aktuální platová třída 10 až 13 z důvodu podmíněnosti minimální kvalifikace pro výkon této profese dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Desátá platová třída je podmíněna bakalářským vzděláním či vysokým odborným vzděláním. Pro jedenáctou a dvanáctou platovou třídu je stěžejní magisterské či bakalářské vzdělání a na třináctou platovou třídu je možno dosáhnout pouze s kvalifikací magisterského titulu (MPSV, 2017). Ve skutečnosti je ale možné dostat nižší odměnu, pokud je náplň práce považována za lehčí. Pokud sociální pracovník odvádí kvalifikovanější činnost, na kterou nelze sehnat adekvátně vzdělaného jedince, může mu připadnout odměna vyšší (Woff, 2014). Mzdy prozatím stále neodpovídají průměrným výdělkům v České republice. A to i přes to, že od roku 2013 výrazně vzrostly. Situace platových podmínek této profese přispívá k odlivu kvalifikovaných sociálních pracovníků do jiných profesních sfér, což ohrožuje celý

systém sociální péče. Od 1. 7. 2018 proběhlo plánované zvýšení platového průměru o 23 % (MPSV 2017).

1.2.4. Motivace a stimulace pracovníků

Motivaci lze charakterizovat jako soubor činitelů představujících vnitřní hnací síly činnosti člověka, které usměrňují jeho jednání (Kocianová, 2010). Motivace je úzce spojena s výsledkem a kvalitou odvedené práce. Z tohoto důvodu je velmi důležité, aby byly sjednoceny vnitřní vlivy, tak zvané motivační síly, kterými jsou potřeby, zájmy, postoje a hodnoty a vnější vlivy, které ovlivňují vnitřní motivaci a působí na jedince zvenku (Kocianová, 2010). Faktory, které ovlivňují motivaci jedince slouží ke zvyšování angažovanosti jedince v rámci organizace a k uspokojení jedince v případě, že dochází k uspokojování vnitřních motivů. V případě vnějších se jedná pouze o stimuly, které mají krátkodobou působnost (Armstrong a Taylor, 2015). Organizacím působících v sociální sféře neumožňuje financování z veřejných rozpočtů praktikovat typické motivační programy a péči o zaměstnance. Z tohoto důvodu Tichá (2013) rozdělila motivy v pomáhajících profesích do 3 základních kategorií, které je potřeba zohlednit při konkrétním hledání motivátorů u každého jedince:

- 1) vnitřní potřebu pomáhat a vnější potřeby (například hmotné zajištění rodiny),*
- 2) motivaci altruistickou a egoistickou,*
- 3) vliv sociálního prostředí, výchovy a rodiny (Tichá, 2013, s. 20).*

Tichá (2013) zároveň uvádí, že motivační programy nelze implementovat do sociální sféry z důvodu neucelenosti systému, který by udával jasná pravidla a postupy pro jeho využití. Zároveň Tichá (2013) ve svém článku dle výsledků analýzy potřeb a očekávání sociálních pracovníků uvádí, že nejvíce pracovníci oceňují odměňování a motivaci formou nepeněžních prostředků. Jedná se zejména o systematické vedení, hodnocení pracovního výkonu, pochvaly a týmovou spolupráci. Nedostatek těchto prostředků doplněných o žádné nebo nedůsledné hodnocení práce a nedostatek kvalitní supervize může být příčinou pro vyhoření a pro demotivaci (Tichá, 2013). Důležitost kontroly a podání zpětné vazby potvrzuje i Urban (2017), když uvádí, že vhodně prováděná kontrola, průběžné a správné podávání zpětné vazby může motivaci posílit. O nepeněžní motivaci hovoří i Pešek a Praško (2016) a navazují tak na předchozí tvrzení. Pokud není zpětná vazba a vyslovení dostatečného poděkování za

odvedenou práci, profesní motivace velmi klesne a začínají se dostavovat pocity marnosti a nedocení.

1.2.5. Vztahy na pracovišti

Pokud lidé pracují v dobře fungujícím pracovním kolektivu s pozitivním týmovým duchem, jsou v zaměstnání spokojenější a podávají vyšší výkon. Práce je pro ně nejen povinností, ale i příjemným zážitkem, vzrušující výzvou a zábavou (Práško a Pešek, 2016, s. 136). Vztahy mezi lidmi vznikají již při nejjednodušších interakcích mezi dvěma jedinci. Může jít o běžné neformální vztahy, kde se odrážejí povahové rysy osobnosti, tak i o formální vztahy upravované nejrůznějšími pravidly (Koubek, 2007). V rámci pracovní skupiny jsou většinou členů přijata nepsaná pravidla chování a jednání, která se mohou dotýkat několika aspektů například pracovní výkonnosti, způsobu a formy vzájemného kontaktu a také míry a respektování norem a předpisů formální povahy (Bednář et al., 2013). Velmi významný je v problematice vztahů na pracovišti pojem **hodnoty**, který je jakýmsi odrazem důležitosti určité kvality předmětů či jevů (Bednář et al., 2013). Dle Bednáře et al. (2013) se dlouhodobě vytváří a je možné je pozorovat u pracovní skupiny na základě:

- Obsahu a charakteru vykonávané práce
- Míry pracovního nasazení
- Odměňování za práci
- Složitosti komplexu pracovních podmínek
- Oblasti pracovních a životních perspektiv jak pracovní skupiny jako celku, tak jejích členů.

Zejména v sociální práci je komunikace dalším aspektem nutným pro zdravé mezilidské vztahy na pracovišti. V sociální práci nelze nekomunikovat s kolegy nebo s klienty. Sociální pracovník musí precizně ovládat verbální komunikaci, a ještě lépe neverbální, která tvoří až 65 % lidské komunikace a je třeba ji umět porozumět a rozlišit (Bednář et al., 2013). Práško s Peškem (2016) považují za charakteristiku dobře fungujícího pracovního vztahu prvky sdílení společných cílů a vizí organizace, vzájemné prohlubování důvěry, respektu a oceňování. Zmiňují se také o vedení, které by mělo působit podpůrně a vytvořit příjemné pracovní prostředí (Práško a Pešek, 2016). Je nutné se zabývat i seberealizací jedince. Definice tohoto pojmu je v publikaci Baštecké a Reiterové (2005, s. 69) rozpracována podle Kurta Goldsteina jako: *Naplnění*

všech schopností nebo možností organismu nejlepším způsobem za daných podmínek. Sebeaktualizace je „tvorivá síla lidské přirozenosti“, která působí v procesu vyrovnávání se člověka s okolním světem. Organismus si hledá okolí, v němž může sebeuplatnění dojít. ... U zdravého organismu vycházejí podněty z něho, takže navázat kontakt s okolím znamená ovládnout jej. Nemůže-li se tak stát, musí se osoba přizpůsobit okolí, jak nejlépe dovede, a i v něm se pokusit o naplnění. Abraham Maslow, jenž je americkým psychologem, psychoanalytikem a autorem pyramidy lidských potřeb již zkoumal význam tohoto pojmu a toto pojetí se o něj opírá. Podle Maslowovy „sebeaktualizační teorie“ hovoří o tom, že sebenaplnění inklinuje k potřebě plně rozvinout lidské možnosti a vlastnosti. Lidské možnosti však mají u každého jedince jiný význam. Uspokojení potřeby je tedy individuální (Reiterová, © 2005). Může nastat situace, kdy jedinec dosáhne takzvaného vrcholného zážitku, který je Maslowem popisován jako přechodný okamžik seberealizace. Jedinec prožívá pocit naplnění a štěstí, jde však pouze o spontánní, dočasný, na sebe nezaměřený stav dosažení cíle. Tyto zážitky se vyznačují různou mírou intenzity a vyskytují se v různých souvislostech (Mahdalová, 2015). Předpokladem pro uskutečnění seberealizace velmi souvisí: 1. s dobrým poznáním sebe sama, s pochopením své jedinečnosti a 2. se schopností se rozhodovat, vybírat některé alternativy a zamítat jiné, se schopností měnit se a udržet tuto změnu (a mít alespoň obecnou představu o tom, čeho chceme docílit) (Špok, 2018, s.1).

1.3. Psychická zátěž

Je nutné rozlišit pojem psychické zátěže a emoční zátěže. Psychickou zátěž lze definovat jako proces psychického zpracovávání a vyrovnávání se s okolními vlivy, pracovním prostředím, s životními podmínkami a požadavky. Lze pojmout vše, co člověka obklopuje včetně společenských vazeb, událostí, rozhodovacích procesů a zpracovávání informací. O emoční zátěži lze mluvit ve chvíli, kdy zátěž vyplývá ze situací a požadavků, které mohou vyvolat afektivní odezvu (Drgáčová, 2006).

1.3.1. Stresové faktory v pracovním prostředí

Stres je někdy definován jako stav zatížení organismu, ke kterému dochází vlivem různých stresorů. Stresory spouštějí stresovou reakci, která organismus přivádí do stavu pohotovosti a připravenosti k „boji“, nebo „úniku“. Pokud tato řešení nejsou úspěšná,

dostává se organismus do stavu útlumu a rezignace (deprese) (Pešek a Praško 2016, s. 12). Pro většinu lidí v současné době není práce jednoduchá ani odpočinková. S měnící se dobou je na lidi vyvíjen čím dál tím větší pracovní tlak. Zvyšuje se pracovní tempo, je vyvíjen časový tlak a přibývá objem práce. Dlouhá pracovní doba, přetěžování, nehody s nadřízeným pracovníkem, ba dokonce i šikana působící na jedince utváří stresové prostředí, kdy tlak střídá tlak, který je příčinou stresu (Kraska-Lüdecke, 2007). V sociální práci je stres vytvářen především emocionální stránkou přetížení, kdy v korelaci s nedostatkem času, nedostatečnou emocionální podporou a přílišným vstřebáváním citového rozrušení, strádáním a nepohodou klientů není jedinec schopen tyto vlivy zpracovat a uvolnit (Hawkins a Shonet, 2000). Pešek a Praško (2016) rozdělili stresové faktory jednoduše do tří kategorií, a to na fyzické, psychické a sociální. Jako fyzické stresory můžeme uvést například přemíru vizuálních podnětů, chlad či hluk. Příkladem psychických stresových faktorů je například mnoho změn v krátkém časovém období, časový tlak, tíseň a emočně velmi nepříjemné myšlenky. Sociální stresory se zejména promítají do psychického prožívání a hodí se zde tedy vhodnější název – psychosociální stresory. Do těchto stresových faktorů můžeme zařadit konflikty s lidmi, ztrátu blízké osoby, odmítnutí druhou osobou aj. Tyto faktory obecně spouštějí stresovou reakci a mohou ohrozit zdraví, emoční stabilitu, výkon, mezilidské vztahy, postavení a ve vážném případě i kontrolu nad životem jedince. Pešek a Praško (2016) rozdělili stresové události i z pohledu času a intenzity působení stresových faktorů, kdy podle nich záleží na:

1. intenzitě a délce působení stresorů
2. na způsobu myšlení jedince
3. na možnostech a dovednostech jedince určitý stresor zmírnit nebo odstranit.

(Kraska-Lüdecke, 2007) uvádí, že druh a způsob reakce na stresové faktory je ovlivněn dosavadními zkušenostmi a povahou jedince. Jedince by měl proto v první řadě víc poznat sám sebe v případě, že chce úspěšně zvládat stresové situace a stres obecně.

1.3.2. Působení psychické zátěže na zdravotní stav

V návaznosti na psychickou zátěž dochází velmi často u sociálních pracovníků k negativnímu fyzickému a duševnímu dopadu na zdravotní stránku jedince. Tyto negativní dopady můžeme identifikovat s příchodem syndromu vyhoření. (Kebza a Šolcová, 2003). Dlouhotrvající psychická zátěž může následně zapříčinit poruchy zdraví jako jsou psychosomatická onemocnění. Pro příklad lze uvést hypertenzi, ischemickou chorobu srdeční a vředovou chorobu (Vévoda et al., 2013). Tato psychosomatická onemocnění jsou výsledkem permanentního vztahu fyzických, sociálních a psychických procesů (Preiß, 2015).

1.3.3. Syndrom vyhoření jako hrozba této profese

Syndrom vyhoření je častou hrozbou v dnešní společnosti a je zapříčiněn soustavným působením stresových a emočních faktorů (Toman, 2009). Sociální pracovníci jsou vystavováni aspektům, které je činí spolu s dalšími profesemi, jako jsou psychologové, učitelé, zdravotní sestry aj., zranitelnějšími. (Matoušek et al., 2013b). Tyto aspekty souvisí s dlouhodobou mentální zátěží, kdy se projevují činitelé jako je nedostatečná zpětná vazba, komplikované interakce s klientem, nemožnost měřitelnosti za odvedenou práci a kvalitu a velká pracovní vyčerpání (Maroon, 2012). Typickými projevy pro nastupující syndrom vyhoření mohou být neangažované postoje ke klientům a preference administrativní činnosti před komunikací s klienty. Mění se postoj i k pracovním činnostem, zvyšuje se pracovní neschopnost a projevuje se vyčerpání a únava (Matoušek et al., 2013b). Kebza a Šolcová (2003) doplňují příznaky syndromu vyhoření o projevy negativismu, sebelítosti, emocionálního vyčerpání, nízké empatie, narůstání konfliktů v důsledku nezájmu ke svému okolí, nechut' k profesi a v neposlední řadě se projevují i fyziologické obtíže, mezi které patří problém se spánkem, bolesti hlavy, únavový syndrom, apatie, tělesné aktivity, bolesti ve svalech aj. Schmidbauer (2015) rozpracoval nejzávažnější aspekty do 4 fází:

Počáteční fáze – V této fázi přichází první signál, kdy se pracovník začíná nadměrně angažovat v pracovních činnostech. Začíná potlačovat potřeby relaxace, uvolnění a klidu. Cítí se být příkladným a považuje se za nepostradatelného, tento přístup integruje i do kolegiální sféry, kde se stává neoblíbeným. Naopak tímto zapůsobí na vedoucí pracovníky a může se tím dostat i na vedoucí pracovní pozici, na kterou

ovšem není připraven, a tak se dostává do situace, kdy nedokáže být oporou pro své podřízené, a naopak s nimi soupeří (Schmidbauer, 2015).

Propuknutí – Pracovník v tomto stavu nemůže již popřít, že něco není v pořádku. Propuknutí začíná ve chvíli, kdy pracovník nedostojí svým požadavkům a rozcházejí se nároky a prožitky z úspěchu. V tuto chvíli je pracovník ve stavu, kdy si není jist svými dovednostmi a rolemi. Začíná proto střídat pracoviště, navštěvovat další vzdělávací aktivity s vizí, že se situace zlepší. Projevují se také symptomy únavy a nechť pracovat. Tyto symptomy přetrvávají i v případě, že pracovník využije dovolené, aby zrelaxoval, tyto dovednosti se stávají omezenými. Není možné již zpracovávat ani nezdary a jiné zátěže, které pracovní proces přináší a nezpracovanou agresi následně otáčí k vlastní osobě. V tuto chvíli je profesionální sebevědomí narušené, projevuje se nedostatek motivace, v osobním životě dochází k neorganizovanosti času a zúžení kontaktů (Schmidbauer, 2015).

Fáze slábnutí výkonnosti – Jde o fázi, kdy již mizí angažovanost, výkonnost a převládá lhostejnost k vykonané práci a její kvalitě. Je postihnut i imunitní systém a dochází k častému onemocnění, chronickým bolestem, nespavosti aj. V souladu s depresivním vývojem jedince vzrůstá i riziko požívání alkoholu či drog. Prohlubování krize poškozuje soukromý život, kdy postižený přerušuje kontakty a nepečuje o svá přátelství ani partnerské vztahy (Schmidbauer, 2015).

Kompenzované vyhoření – Dochází k vnitřnímu smíření s opuštěním profese. Je zde specifické, že jde o to, aby jejich angažovanost nebyla tolik zřetelná, a plní svou práci jen do výše předpisů (Schmidbauer, 2015).

1.4. *Prevence psychické zátěže*

V profesi sociálního pracovníka je prevence psychické zátěže velmi důležitým pojmem. Z tohoto důvodu se Vymětal (2009) opírá o důležitost plnění určitých pravidel, která by měla sloužit právě jako prevence před psychickou zátěží. Pravidla spočívají především v dodržování odpočinku mezi směnami a s tím spojenou pravidelnou komunikací s rodinou, přáteli, kolegy či koordinátorem (Vymětal, 2009). Dále pak uspokojení potřeby uznání za vykonanou práci, pravidelná příprava, trénink a možnosti neustálého osobního rozvoje a v neposlední řadě možnost uvolnění emocí a zážitků (Vymětal, 2009). Tato pravidla je vhodné doplnit o omezení administrativní zátěže, jejíž náročnost je v dnešní době stupňována. Nutné je také jasně definovat roli a náplň

sociální pracovníka a cíl organizace (Vymětal, 2009). Je nezbytně nutné umožnit zastupitelnost a možnost kombinace přímé práce s klienty s administrativními úkony, aby nedocházelo k přepínání pracovníků (Vymětal, 2009). V neposlední řadě je nutné opět apelovat na důležitost průběžných supervizí, možnost využití profesionálního poradenství a dalšího vzdělávání, které souvisí s profesionalitou sociálních pracovníků (Matoušek et al., 2013b). Podle Jonese a Moorhouse (2010) je základem pro správné, a především účinné zvládnutí a předcházení psychické zátěže a stresových faktorů rozpoznání 3 hlavních kategorií. První kategorií jsou příznaky psychických faktorů, kam můžeme zařadit obavy, frustrace a pochybnosti. Na tyto příznaky navazují fyziologické, kdy se zátěž projevuje tělesnými projevy jako je bušení srdce, tréma, nadměrné pocení, svalové napětí a žaludeční nevolnost. Poslední kategorií jsou behaviorální příznaky. Tato kategorie popisuje souvislost s chováním jako je neklid, netrpělivost, hlučnost nebo naopak uzavření se v sobě, nadměrné užívání kofeinu a jiných návykových látek. Nejdůležitějším krokem pro prevenci psychické a stresové zátěže je podle Jonese a Moorhouse (2010) zamyšlení se a zjištění nepatrných změn pocitů, chování a myšlenek v průběhu určité stresové situace. Důležité je zaměřit se na konkrétní příznaky, které jsou symptomem reakce na konkrétní zdroj stresu a dojít k pochopení, které je nezbytné pro osvojení technik zvládnutí stresu (Jones a Moorhouse, 2010).

1.4.1. Rodinná opora

Rodinné vztahy a celková sociální interakce v našem okolí je velmi důležitá. Jedná se o zdroj podpory, nezávislosti, svobody citových vazeb a projevů (Maroon, 2012). Je proto velmi důležité, jakou míru člověk přisuzuje svému soukromému životu mimo práci, jak funguje jeho život, rodinné a sociální vazby (Maroon, 2012). Je dobré upozornit i na fakt, kdy jsou důležitým požadavkem pro výkon sociálního pracovníka právě sociální dovednosti jako jsou komunikace, empatie, porozumění aj. Zdroje těchto měkkých dovedností pramení z rodinného prostředí a z interakcí s přáteli. Z tohoto důvodu není snadné oddělit soukromý život od profesního (Maroon, 2012). Maroon (2012) zdůrazňuje rodinu jako centrální podpůrnou strukturu, jež chrání naše mentální i fyzické zdraví a je jako struktura považována za nejpřirozenější. V období krize by rodina měla být základním zdrojem pomoci a opory (Maroon, 2012). V některých případech může být ale krize natolik vážná nebo rodina podobné krizové situaci prozatím nečelila, nezná míru a způsob pomoci a nedokáže tak poskytnout potřebnou

míru pomoci (Maroon, 2012). Krize tedy může rodinu následovně přivést do stavu disfunkce (Maroon, 2012). Obecně se dá tedy hovořit o důležitosti funkce rodiny jako opory v období krize, ale také o možnostech prohloubenosti a komplikovanosti řešení krize (Špatenková, 2017).

1.4.2. Sociální opora

Sociální opora stejně jako opora rodinná je důležitým aspektem pro vyrovnávání se s krizí a stresem. Její vážnost můžeme vysvětlit i tím, že se jedná o součást naplňování základních lidských potřeb (Paulík, 2017). Zdrojem sociální opory je v první řadě rodina, která uspokojuje základní potřebu bezpečí a jistoty a je nezanedbatelná i v dospívání a dospělosti. Neodlučitelnou součástí jsou také příbuzní, přátelé a kolegové. Působením sociální opory se podle Paulíka (2017) zlepšuje také adaptace na danou problematiku, krizi a přispívá k lepšímu zdravotnímu stavu. Je důležité navodit v jedinci pocit bezpečí, ujištění, že někam patří, že na zvládnání těžkého období není sám. Velmi důležité je i sdělení o možnosti vyslechnutí a zpětné vazbě k dané krizi a stresovým situacím, eventuálně i nabídky vlastních zkušeností, popřípadě předání informační opory (Špatenková, 2017). V rámci sociální opory je možno rozlišit různé dimenze. Paulík (2017) rozlišuje sociální oporu na tyto tři dimenze: **Emocionální sociální opora** – spočívá v předávání emocionální podpory blízkých, v jejich vyjádření náklonnosti, lásky, podpory, porozumění a starostlivosti. **Instrumentální sociální opora** – jedná se o podporu ze strany konkrétních nástrojů. **Evaluační sociální opora** – je příznačná k předávání pozitivní evaluace, hodnocení. Je důležité poukázat i na rozdíl mezi rodinou a okruhem přátel, kdy je potřeba vyzdvihnout jedinečnost charakteru přátelské podpory. Přátelé akceptují naši osobnost, nevnučují nám své hodnoty a nesoudí nás (Maroon, 2012). Naše rodina naopak většinou očekává, že jejich hodnoty budeme sdílet a pokud se od nich odkloníme, může nás potkat negativní a demotivující zpětná vazba. Proto hrají přátelé, ale i kolegové opět velmi významnou roli, jež zmírňuje stres v roli sociálního pracovníka (Maroon, 2012).

1.4.3. Relaxace a životní styl

Relaxace je jedním z velmi důležitých procesů, které udržují duševní stav na pozitivní úrovni. Být schopen relaxovat dodává jedinci sílu uvolnit napětí ve svalech a obnovovat pozitivní energii pro vyrovnávání se s interpersonálními stresory v životě každého jedince (Balzer - Riely, 2016). Relaxaci si lze představit jako určitou formu „sebeobrany“ a je nutné chápat ji jako dovednost, kterou můžeme cvičit a rozvíjet. Měla by být totiž samozřejmostí kulturního žití, stejně jako tělesná hygiena (Černý a Grofová, 2017).

Životní styl, který Kubátová (2010, s. 14) ve své publikaci vysvětluje hovoří o tom, že: *definice životního stylu by vycházela z předpokladu provázanosti jednotlivých prvků životního způsobu. Životní styl by se pak na rozdíl od životního způsobu vyznačoval integrací, koherencí a kvalitativní souvislostí všech prvků.* Dnešní uspěchaný životní styl je jedním z důsledku nedostatků v oblasti zdravé životosprávy. Narušujeme si ji tím, že nemáme čas na zavedení režimu odpočinku a práce. Nepravidelnou a odbytou stravou ničíme svůj metabolismus a nedopřáváme si kvalitní spánek (Kubátová, 2010). Zkvalitnění zdravé životosprávy je jedním z řešení možných zdrojů a příčin stresu či psychické zátěže (Bedrnová et al., 2009). V obecné rovině lze dle Bedrnová et al. (2009) doporučit některé ze zásad podporující cestu ke zdravější životosprávě:

- Velmi důležitým prvním krokem je stanovení zásadních životních cílů a dále je konkretizovat a rozpracovávat na dílčí a postupně je doplňovat a doladřovat.
- dosažení stanovených cílů je třeba postupně krok za krokem usilovat.
- Je důležité každou činnost provádět s plným nasazením, pokud chceme objektivně i subjektivně dosáhnout uspokojujících výsledků.
- Každou činnost a práci se naučit kompenzovat vhodným odpočinkem.
- Kvalitnímu spánku by měl být věnován dostatek času a měl by být nepřerušovaný. Dokonalejší relaxaci mozkové činnosti umožňují sny.
- Dále je velmi důležité pravidelné, vyvážené a zdravé stravování. Dodržování pitného režimu, klid a čas při konzumaci jídla.
- Na příjem potravy navazuje i výdej energie a tím je myšlen a doporučován pobyt na čerstvém vzduchu nejlépe v kombinaci s pohybovou aktivitou.
- Koníčky a jiné zájmové aktivity jsou dalším stěžejním bodem. Jsou významným nástrojem ochrany každého jedince před rychlým životním tempem a rutinou.

- Svůj čas bychom měli věnovat také své rodině, domácnosti a přátelům. V těchto vztazích lze optimálně relaxovat.
- Mimořádnou důležitost má uvědomění si sami sebe jako osobnosti. Měli bychom mít optimistické vidění světa a lidí a mít smysl pro humor.

Výše uvedené pojmy úzce souvisejí s pojmem životního stylu, kdy pro efektivní životní styl je důležitá rozumná vyváženost mezi životem a prací tedy work-life balance. Na problematiku tohoto pojmu je nejčastěji nahlíženo jako na konflikt mezi pracovní časovou zátěží a z toho pramenící nedostatek času na rodinu a naopak (Bedrnová et al., 2009). Pokud by došlo k rovnováze času věnovaného práci a rodině, pak ani přesto tento pojem nevyovídá o kvalitě života (Bedrnová et al., 2009). Tato rovnováha je více spojována s pojmem well being, který je definován jako pocit sociální a psychické pohody. Pro well being je nejdůležitější celkový postoj k životu, jenž by měl být založen na pocitech životní pohody, na tom, jak vnímáme sebe sama a na pocitech ve vztahu k sociálnímu prostředí (Bedrnová et al., 2009).

1.4.4. Supervize

Supervize je v oblasti sociální sféry velmi důležitým pojmem, jelikož sociální pracovníci jsou při výkonu své práce za své rozhodnutí odpovědní nejen sobě, ale i svým klientům (Matoušek, 2003). Jedná se také o způsob hodnocení profesionality poskytovaných služeb klientům, které by mělo být doplněno o hodnocení podmínek organizace a způsobu řízení (Malík Holasová, 2014). Hess (1980, s. 25) supervizi definuje jako: *čistou mezilidskou interakci, jejímž obecným cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem*. Supervize má tři hlavní funkce a to vzdělávací, podpůrnou a řídicí. Vzdělávací funkce se týká rozvoje schopností supervidovaných, porozumění a dovedností, kdy se tento rozvoj utváří prostřednictvím rozebírání a reflektování práce supervidovaných s klienty (Hawkins a Shonet, 2016). Supervizor rozvíjí se supervidovanými tématy jako je lepší porozumění klientovi, dovednost lépe si uvědomovat své reakce na klienta, pochopit dynamiku toho, jak probíhají jejich osobní interakce s klienty a v neposlední řadě zkoumat další způsoby práce buď s konkrétní situací, kterou supervidovaný předloží nebo se situacemi podobnými (Hawkins a Shonet, 2016). Podpůrná funkce spočívá ve způsobu pomoci supervidovaným pracovat a reagovat na skutečnost, že v terapeutické práci s klienty nevyhnutelně působí

negativní emoce na supervidovaného a ten začíná být emocemi přehlčen. Tato funkce supervize slouží k ventilaci těchto emocí a k předání rad, jak se s tímto problémem vyrovnávat (Hawkins a Shonet, 2016). Řídící funkce plní při práci s lidmi funkci kontroly kvality a uspokojuje potřebu mít někoho, kdo se supervidovanými sleduje jejich práci (Hawkins a Shonet, 2016).

PRAKTICKÁ ČÁST

2. CÍLE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

2.1. *Cíle*

Cílem analytické části této práce je zdůraznit pracovní a psychickou zátěž sociálních pracovníků a zjistit, jaký vliv má tato zátěž na jejich profesní a soukromou životní stránku.

Dílčí cíle:

- Zmapovat faktory, které působí na pracovní a psychickou zátěž.
- Identifikovat propojenost vlivu zátěže mezi profesní a soukromou životní stránkou.

2.2. *Výzkumná otázka*

- Jak je psychická zátěž vnímána sociálními pracovníky?

3. METODIKA

3.1. Metodika práce

V praktické části této bakalářské práce byla data analyzována metodou kvalitativního výzkumu. Creswel (in: Hendl, 2016) definuje kvalitativní výzkum jako proces hledání pochopení lidského či sociálního problému, kdy výzkumník analyzuje informace o názorech komunikačních partnerů v podmínkách jim přirozeným. Na začátku byly stanoveny výzkumné otázky, které byly v průběhu rozhovorů s komunikačními partnery v návaznosti na rozhovory doplňovány. Lze tedy dle Hendla (2016) hovořit o pružném typu výzkumu. Získané informace bývají velmi osobní a bohaté. Výzkumník proto nese za zacházení s daty odpovědnost a měl by tedy zvažovat či přizpůsobit těmto skutečnostem své jednání (Miovský, 2006).

Sběr dat probíhal prostřednictvím metody dotazování a byla využita technika polostrukturovaných rozhovorů. Tato technika umožňuje jistou pružnost procesu sběru dat a komunikačním partnerům je umožněno vyslovit o dané problematice své subjektivní pohledy a názory (Hendl, 2016). Užití této metody je proto výhodné pro porozumění praktických zkušeností komunikačních partnerů (Hendl, 2016). Stěžejním krokem je také důkladná připravenost otázek k rozhovorům, které byly v praktické části této práce rozděleny do sedmi kategorií (Hendl, 2016).

První kategorie byla zaměřena na charakteristiku profese sociálního pracovníka, na jeho činnost a cílovou skupinu, se kterou komunikační partneři pracují. Druhá kategorie je soustředěna na náhled a analýzu motivů působících na komunikační partnery, jak pro výběr profese, tak současně působících motivů. Ve třetí kategorii je zpracován náhled faktorů, které působí na psychickou a pracovní zátěž. Je zde dále zpracován náhled stresorů, které na komunikační partnery působí. Ve čtvrté kategorii byli komunikační partneři dotazováni na pojem syndromu vyhoření, zda mají osobní či kolegiální zkušenost a jakým způsobem byl tento problém řešen. Pátá kategorie analyzuje vyrovnávací procesy komunikačních partnerů s pracovní, psychickou zátěží a s působením stresových faktorů. Šestá kategorie byla zaměřena na relaxaci a zdravý životní styl. Záměrem analýzy bylo zjistit, zda komunikační partneři podporují své duševní a fyzické zdraví. V poslední, velmi důležité kategorii, byli komunikační partneři dotazováni na současnou percepci mezilidských vztahů v dané organizaci.

Následně byli dotazováni na subjektivní percepci významu mezilidských vztahů, pro výkon této profese.

3.2. *Charakteristika výzkumného souboru*

Výzkumným souborem pro tuto práci byli sociální pracovníci z deseti různých sociálních zařízení v České republice. Z toho osm v kraji Vysočina, jeden ve Středočeském kraji a jeden v Plzeňském kraji. Při realizaci kvalitativního výzkumu je důležité udělení souhlasu komunikačních partnerů, a ubezpečení, že jimi poskytnutá data zůstanou v anonymitě (Hendl, 2016). Komunikační partneři byli tedy v první řadě požádáni o udělení souhlasu pro získání potřebných dat z rozhovorů.

3.3. *Výběr výzkumného souboru*

Volba komunikačních partnerů byla prováděna záměrným (účelovým) výběrem, kdy je výběr veden pouze záměrem výzkumníka. Dochází k rozhodnutí výzkumníka, kdo nejlépe odpovídá zaměření a potřebám výzkumu (Hendl, 2016). Pro výběr komunikačních partnerů bylo stanoveno kritérium pozice sociálního pracovníka na území České republiky bez ohledu na typ organizace či cílovou skupinu, ve které působí. Výzkum byl proveden v lednu a březnu roku 2019.

4. VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

S komunikačními partnery byly uskutečňovány rozhovory po předchozí emailové či telefonické domluvě, vždy v prostorách jim příjemným, které si sami určili. Respondenti byli vždy před začátkem rozhovoru dotázáni, zda souhlasí s nahráváním rozhovoru pomocí nahrávacího zařízení či požadují zaznamenávání sdělených informací ručně do záznamového archu. Dále byl komunikačním partnerům předložen k podpisu informovaný souhlas s využitím výzkumného rozhovoru pro zpracování výzkumné části bakalářské práce (**Příloha č. 1**). V návaznosti na schválení informovaného souhlasu byly pokládány výzkumné otázky přiložené v příloze (**Příloha č. 2**.)

Data získaná rozhovory jsou rozdělena do 7 kategorií, které jsou dále slovně a graficky rozpracovány do tabulek a schémat. Jednotlivé oblasti jsou zobrazeny v tabulce 2. V tabulce 1 jsou zpracovány identifikační údaje jednotlivých komunikačních partnerů, se kterými byly rozhovory vedeny.

4.1. Výzkumné kategorie

Tabulka 1 - Výzkumné kategorie

Kategorie	Název kategorie
K1	Charakteristika profese
K2	Motivační faktory
K3	Percepce pracovní zátěže a stresových faktorů
K4	Propojenost pracovní zátěže a soukromého života
K5	Syndrom vyhoření
K6	Způsob kompenzace pracovní zátěže a stresových faktorů
K7	Životní styl a relaxace
K8	Mezilidské vztahy na pracovišti

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka 2 - Identifikační údaje

	Nejvyšší dosažené vzdělání	Věk	Délka praxe	Pracovní zařazení	Informovaný souhlas
KP1	vysokoškolské (Bc.)	30	7 let	sociální pracovník	ANO
KP2	vyšší odborná škola (DiS.)	46	5 let	sociální pracovník	ANO
KP3	středoškolské s maturitou	48	přes 10 let, přesně neví	sociální pracovník	ANO
KP4	vysokoškolské (Bc.)	39	6 let	sociální pracovník	ANO
KP5	vysokoškolské (Mgr.)	50	7 let	sociální pracovník	ANO
KP6	vysokoškolské (Bc.)	55	10 let	sociální pracovník	ANO
KP7	vysokoškolské (Bc.)	26	3 roky	sociální pracovník	ANO
KP8	vysokoškolské (Bc.)	23	2 roky	sociální pracovník	ANO
KP9	vyšší odborná škola (DiS.)	36	8 let	sociální pracovník	ANO
KP10	vysokoškolské (Bc.)	40	9 let	sociální pracovník	ANO

Zdroj: Vlastní výzkum

K1 – Charakteristika profese

Na začátku každého vedeného rozhovoru byla komunikačním partnerům položena otázka „*Jak byste charakterizoval/a pracovní náplň sociálního pracovníka na Vašem pracovišti?*“ Tato otázka byla spíše odlehčující a přípravná pro další kladené otázky. Tato otázka se odpověďmi velmi lišila v návaznosti na organizaci, ve které komunikační partner působí. Odpovědi byly zpracovány do tabulky 3.

Tabulka 3 - Jak charakterizujete pracovní náplň sociálního pracovníka na Vašem pracovišti?

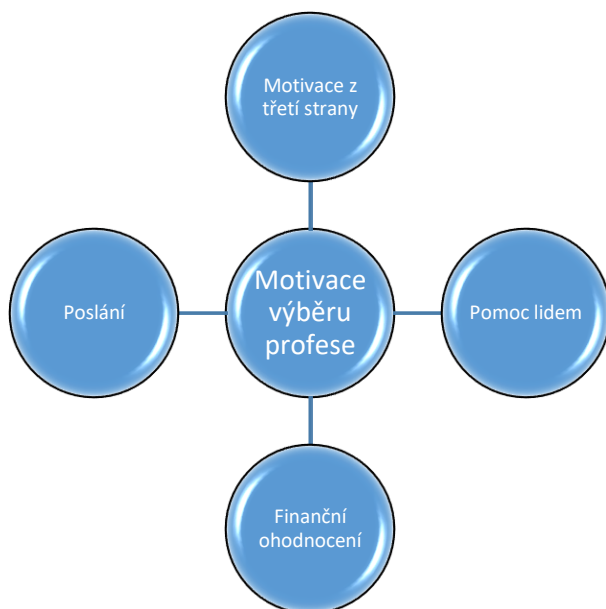
KP1	<i>„Každý den je jiný, člověk neví, co čekat. Má práce spočívá v pomoci mládeži a dětem a sdělení, co a jak se dá dělat, na jaké organizace se obrátit.“</i>
KP2	<i>„Já bych řekla, že jsem normální sociální pracovník, na starosti mám náhradní péči.“</i>
KP3	<i>„Provádíme sociální šetření, účast na soudních jednáních, samozřejmě pohovory s klienty, přijímáme oznámení, vyřizujeme korespondenci, komunikujeme se soudem, řešíme akutní případy klientů.“</i>
KP4	<i>„Spočívá to vždy individuálně, co rodina potřebuje. Plánování, jak dál, hledáme možnosti, co je a co není vhodné, pak to hodnotíme, co se povedlo, nepovedlo a administrativa“.</i>
KP5	<i>„Vyplývá z toho, jaká jsme služba. Pracovní náplň kromě přímé práce obsahuje práci na metodikách, vzdělávání.“</i>
KP6	<i>„Je to především podpora klientů, je to strašně těžká práce a zjišťuji, jak je hrozně špatnej stav konkrétní cílové skupiny.“</i>
KP7	<i>„Jednání se zájemci o službu, plánování a účast při příjmech, obsazenost toho zařízení, vedení sociální agendy, žádostí a tak dále.“</i>
KP8	<i>„Ráno vyplňuji činnost za předchozí den, která byla vykonána. Následně odpovídám na dotazy klientů, dělám projekty a posléze přichází přímá práce s klientem.“</i>
KP9	<i>„Myslím si, že je hodně administrativní, cítím velký nárůst administrativy, ale baví mě to v tom, že je práce různorodá, že je tam práce s lidmi.“</i>
KP10	<i>„Moje práce je komunikace s klienty a jejich rodinami a vedení pečovatelek.“</i>

Zdroj: Vlastní výzkum

K2 – Motivační faktory

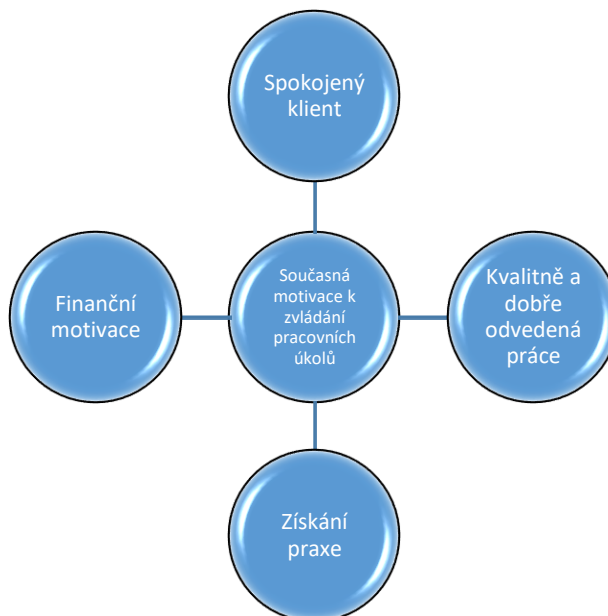
Tato kategorie analyzuje motivační faktory, které na komunikační partnery působily při výběru této profese a současné motivy pro zvládání pracovních úkolů. O analýze motivačních faktorů graficky pojednává schéma 1 a 2.

Schéma 1 – Výběr profese



Zdroj: Vlastní výzkum

Schéma 2 – Současná motivace



Zdroj: Vlastní výzkum

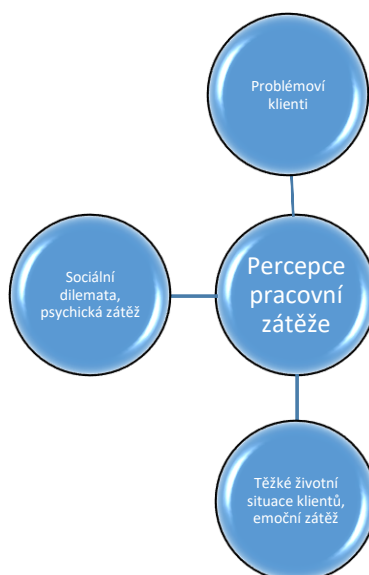
Za nejčastější prvek prvotní motivace profesní volby u schématu 1 byla touha **pomáhat lidem** a poskytovat jim pomoc v jejich nepříznivé životní situaci. KP1 a KP5 uvádí, že jejich prvotní motivací nebyla pomoc lidem, ale do této sféry se dostali díky **třetí straně**, která je následně motivovala v dalším studiu a výkonu této profese. KP6 popisuje svou motivaci k výběru této profese jako **poslání** a profesní cestu. KP8 jako jediný uvádí: „*Motivovalo mě finanční ohodnocení a prostředí*“. O sekundární současné motivaci k zvládnání pracovních úkolů pojednává schéma 2. Většina komunikačních partnerů KP9, KP7, KP6, KP5, KP4, KP3, KP2 zde hovoří o tom, že je pro ně motivací předání pomoci a zanechání pozitivní „stopy“ v klientově životě, **kvalitně a dobře odvedená práce** a v návaznosti **spokojený klient**. KP10 svou současnou motivaci pro výkon této profese okomentoval jednoznačně slovy: „*Pro mne je asi největší*

současnou motivací spokojený klient a spokojený pracovník“. KP8, KP1 se shodují i na dostačujícím **finančním ohodnocení a stabilitě**, která je pro ně také do určité míry motivátorem. KP8 jako jediný komunikační partner spatřuje současnou motivaci v **získávání praktických zkušeností**. Výsledkem v oblasti motivačních faktorů je počáteční nadšení pro profesi sociálního pracovníka a touha pomáhat lidem, která se následně přesouvá do jiných motivačních priorit. Nejsilnějším motivátorem je dle výsledků pomoc lidem v těžké životní situaci.

K3 – Percepce pracovní zátěže a stresových faktorů

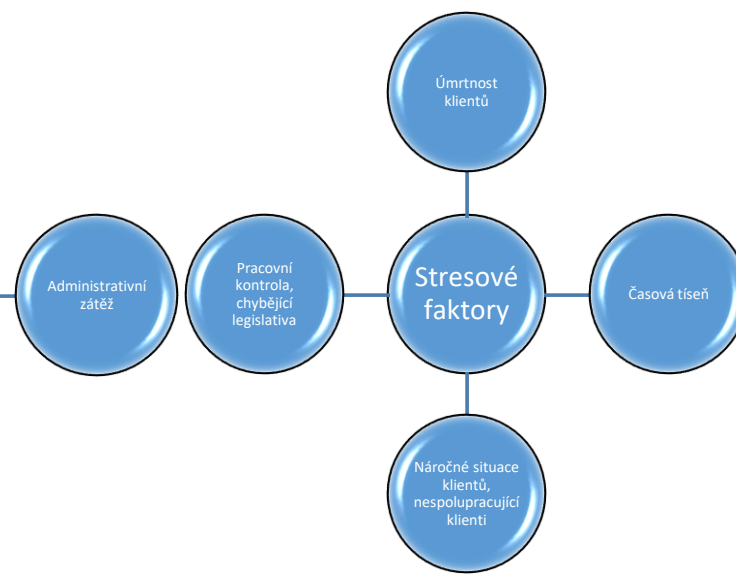
Tato kategorie je zaměřena na působení pracovní zátěže a stresových faktorů na komunikační partnery. Analyzuje konkrétní faktory způsobující zátěž a její dopad. Blíže je tato kategorie rozpracována v následujících schématech 3 a 4.

Schéma 2 – Pracovní zátěž



Zdroj: Vlastní výzkum

Schéma 4 – Stresové faktory



Zdroj: Vlastní výzkum

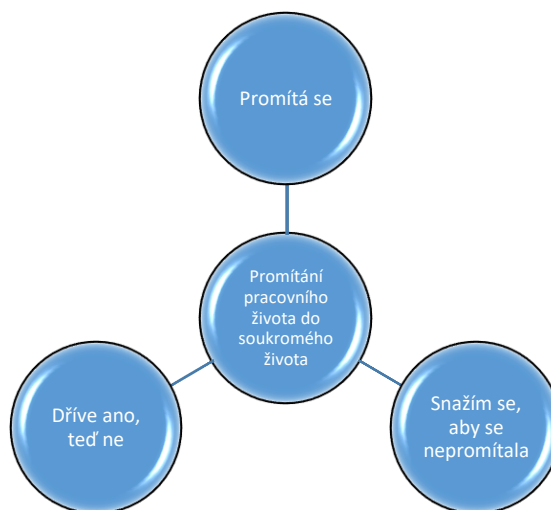
Pracovní zátěž dle schématu 3 je velmi často spatřována dle KP10, KP6, KP4, KP3, KP2, KP1 v problematice **problémových klientů**. KP2 uvedla: „*Zátěž spatřuji například v nespolupracujících klientech, kteří nemají zájem svoji situaci řešit a kdy je s nimi práce velmi zátěžová*“. Problematiku rozšiřuje i KP4: „*Jsou to nespolupracující rodiče, je to taková bezmoc, co teď, jak situaci řešit. Rodiče kolikrát lžou a není s nimi jednoduchá práce. Je to vyčerpávající*“. Dalším faktorem podporující spíše pracovní zátěž je **administrativní zátěž**, která dle výzkumu velmi narůstá. Tento fakt uvedli KP10, KP9, KP8, KP5, KP2, KP1. KP5: „*Největší zátěž spatřuji v administrativě. Vše se musí složitě evidovat dle zákona o sociálních službách. Je to v určitém ohledu zatěžující*“. Následujícím faktorem, který negativně působí na sociální pracovníky, jsou dle komunikačních partnerů KP9, KP7, KP5, KP3, **emočně zatěžující těžké životní situace klientů**. KP9 tuto zátěž popisuje slovy: „*Obecně lidé se kterými pracujeme, jsou to těžké životní situace, se kterými přicházíme do kontaktu, to je emočně velmi náročné*“. Posledními faktory, které byly při výzkumu uvedeny komunikačními partnery, jsou **sociální dilemata a psychická zátěž**. KP8 „*Zátěž spatřuji v sociálních dilematech. Když mám klienta, kterej vím, že udělal trestný čin a chce ho policie, ale my jsme anonymní služba, takže nemůžeme pachatele nahlásit*“. Psychickou zátěž zdůraznil KP6: „*Především je to pro mne psychická zátěž. Zápach a špína v rodinách, kde žijí*“. Všechny tyto faktory jsou podle komunikačních partnerů propojené i s psychickou zátěží. O **Stresových faktorech** pojednává schéma 4. Tyto faktory úzce souvisí s faktory způsobující percepci pracovní zátěže. Mají silnější, ale krátkodobější účinek. Za stresové situace považují nejčastěji KP9, KP5, KP9, KP2, KP1 **náročné situace klientů a jejich neochotu spolupracovat**. KP5 zmiňuje neřešitelné situace rodin, které jsou velmi zatěžující a velmi často situaci ztěžuje i **chybějící legislativa**: „*Neřešitelné situace rodin, chybějící legislativa, třeba v zákonu o sociálním bydlení*“. KP3 popisuje tento faktor následovně: „*Stresové faktory vnímám jako nesoulad té teorie, kterou tu máme zavedenou s tou praxí a je potřeba tyto věci řešit. Kolikrát řešíme dilemata se kterými nevíme, jak naložit, jak se k nim postavit a je potřeba je řešit*“. Další stresové faktory spatřuje KP8, KP7, KP6 v **pracovních kontrolách kvality** ze strany nadřízeného pracovníka či ze strany nadřazeného řídicího orgánu. Například KP8 okomentovala dotaz na vnímání stresového faktoru takto: „*Stresové faktory jsou pro mne pracovní kontrolou. Když mám rozhodnout o nějaké věci s klientem a u toho mne kontroluje a poslouchá někdo jiný a ten mi vytkne, že se mu podala špatnou informaci, i když si to nemyslím, i děti mě kolikrát*

pozorují při práci“. KP7 zmínila kontrolu řídicího orgánu „*Určité kontroly z MPSV, kontroly kvality*“. Druhým velmi častým faktorem je **časová tíseň** spojená s administrativní zátěží, na kterou bylo ve schématu 3 většinou komunikačních partnerů pohlíženo jako na pracovní zátěž. KP3 tento faktor specifikovala: „*Mnohokrát je administrativní zátěž z mého pohledu zbytečná a zdržuje nás to od důležitých věcí. Kolikrát se vše nakumuluje a musí se vše co nejdříve vyřešit, tak to je potom také velmi stresující*“. KP1 se o časové tísně také zmiňuje: „*Občas je toho hodně, takže mě občas tíží čas a v tom také občas spatřuji stresový faktor*“. Posledním zaznamenaným stresovým faktorem byl negativní vliv stresoru **úmrtí klientů**. Tento stresor byl uveden u KP10 a KP7. KP10 komentuje tuto otázku slovy: „*Protože pracujeme převážně se starými lidmi, tak to bývá častá úmrtnost*“. Pracovní zátěž a stresové faktory jsou podle výzkumu spatřovány v administrativní zátěži, a to bez ohledu na práci s cílovou skupinou. Dále je pak velmi subjektivní vnímání této zátěže a stresorů, které jsou také velmi často rozdílné díky zkušenostem a délkou praxe. Existují stále dilemata a oblasti, které jsou zátěžové i po mnoha letech praxe, neboť je nelze ovlivnit. Z tohoto výzkumu se mezi tyto oblasti mohou zařadit sociální dilemata, neřešitelné situace klientů, úmrtnost klientů a chybějící legislativa.

K4 – Propojenost pracovní zátěže a soukromého života

V kategorii 4 jsou zpracována data zabývající se propojeností pracovního života a soukromého života, zda pracovní zátěž ovlivňuje soukromý život či ne. Tato kategorie je vyobrazena ve schématu 5 a následně je okomentována.

Schéma 5 – Propojenost pracovního a soukromého života



Zdroj: Vlastní výzkum

Žádný z komunikačních partnerů se nenachází v situaci, kdy by se pracovní zátěž a dilemata související s touto profesí nepromítala do jejich soukromého života. KP9, KP10, KP5 zasahuje tato zátěž do soukromého hlediska ve velkém měřítku především z časového hlediska. KP10 tento problém specifikuje následovně: „*Určitě se promítá. Jsme neustále na telefonu. Zasahuje to i do mého soukromého života. Někdy je toho víc, někdy méně. Když je toho více, tak doma i nemluvíme. Když vím, že mi volná klient, který je problémový, tak to nevezmu hned, ale připravím se na to*“. U KP6, KP4, KP1 zasahují pracovní těžkosti do psychického rozpoložení, kdy svá dilemata a obtíže zpracovávají ve svém volném čase a **promítá se** to na jejich vnímání. Dle odpovědi KP6 je tato propojenost zřejmá: „*Momentálně mi to zasahuje do soukromého života víc, než bych chtěl. Nosím si domů etická dilemata*“. KP1 doplňuje i další oblast propojenosti: „*Promítá se to, lhala bych, kdyby ne. Kolikrát doma přemýšlím, co by šlo udělat jinak. Nejsme velké město a člověk vyrazí do obchodu a klienty potká, vidím je mimo práci. Soukromý život to naštěstí do velké míry neovlivňuje*“. KP3 a KP2 se shodují svými odpověďmi na tom, že se snaží, aby se pracovní zátěž a pracovní těžkosti nepromítaly do

soukromého života. Následující komunikační partneři KP7 a KP5 vypovídají o zkušenostech, které je třeba mít pro to, aby se toto propojení mezi pracovním a soukromým životem nestalo zásadním, a naopak se od sebe co nejvíce odlišovalo, o čemž hovoří KP7: „*Dřív ano, to se určitě promítalo, byla jsem více uzavřenější a nemluvila. A teď jsem se od toho dokázala aspoň trochu oprostít.*“ KP2 a KP3 uvádí, že toto propojení tolik nevnímají. **Snaží se, aby se zátěž nepromítala.**

K5 – Syndrom vyhoření

Kategorie 5 mapuje pojem syndromu vyhoření a praktické zkušenosti komunikačních partnerů s tímto termínem v tabulce 4. Dále jsou zde zpracována data, která byla získána položením otázky, jakým způsobem přispívá organizace, ve které komunikační partneři působí k prevenci syndromu vyhoření. Tato data jsou zpracována ve schématu 6.

Tabulka 4 - Zkušenost se syndromem vyhoření

	Přímá zkušenost	Zkušenost v kolektivu	Žádná zkušenost
KP1			X
KP2			X
KP3			X
KP4	X		
KP5			X
KP6	X		
KP7		X	
KP8		X	
KP9		X	
KP10		X	

Zdroj: Vlastní výzkum

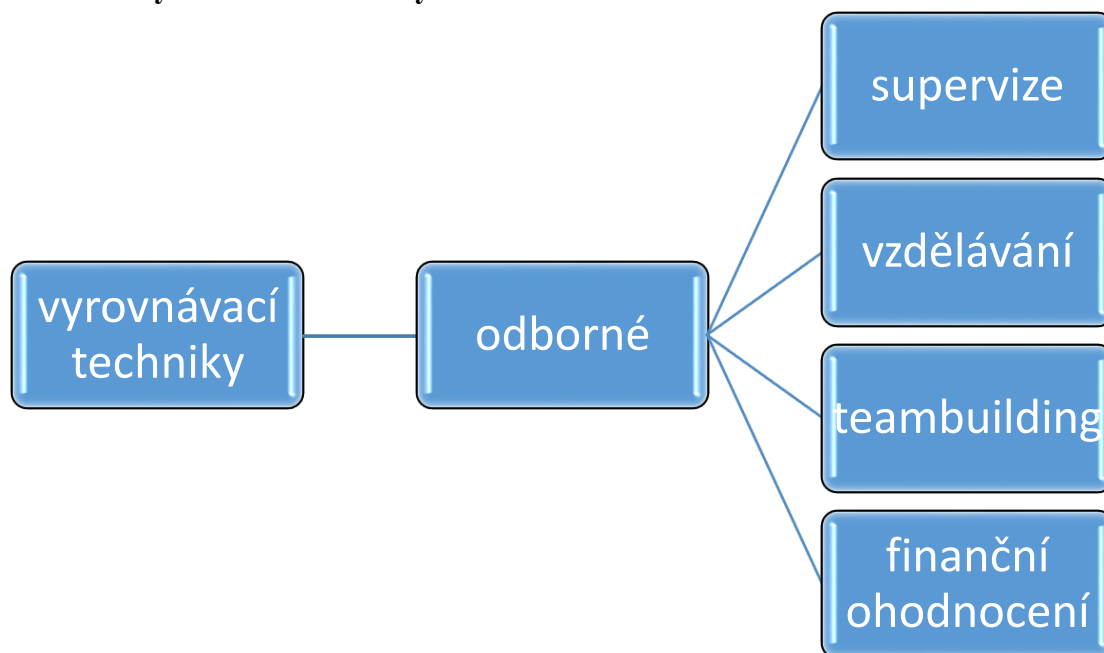
Přímou zkušenosti se syndromem vyhoření potvrdili dva komunikační partneři, a to KP6 a KP4. KP6 na otázku, zda se setkal se syndromem vyhoření reagoval takto: „*Já i kolegové jsme na minulém pracovišti byli velmi vyhořelí všichni. Velmi to na mne*

dopadlo. *Vzdělání ani přednášky nepomáhaly, bylo to k ničemu.*“ Podobnou odpověď dodal i KP4: *„Já si myslím, že jsem ho zažila. Šla jsem nad své síly a případy jsem si nosila domů a nemohla jsem je vypustit. Dala jsem si školení, která se zabývají syndromem vyhoření a technikami, jak se mu vyhnout. Myslím, že mi tenkrát pomohl odchod na mateřskou dovolenou“.* Podle odpovědí těchto dvou komunikačních partnerů v případě syndromu vyhoření nepomáhají přednášky ani supervize, ale odchod z pracoviště. KP6 dodal: *„Nejvíce si myslím, že pomáhají pohybové aktivity v přírodě, relax a odpočinek“.*

Zkušenost v kolektivu. KP9, KP8, KP7 mají zkušenosti s tímto pojmem skrze kolegy, u kterých se tento syndrom projevil. KP8 popisuje svou zkušenost takto: *„Ano, setkala jsem se s tím u kolegy. Kolega to řešil na supervizi. V tu chvíli mu to pomohlo, ale teď zřejmě chce dát výpověď.“* KP7 má tuto zkušenost: *„Ano, setkala u kolegů, vyhoření přijde velmi rychle. Nevraživost ke kolegům a občas i ke klientům.“* KP10 má zkušenost se syndromem vyhoření pouze z doslechu.

Se syndromem vyhoření **nepřišli do přímého ani zprostředkovaného styku u kolegů** KP1, KP2, KP3. KP1 se pouze zmiňuje o situacích, kdy dle doslovného vyjádření: *„Si člověk občas řekne, že už je toho dost.“*

Schéma 6 – Vyrovnávací techniky



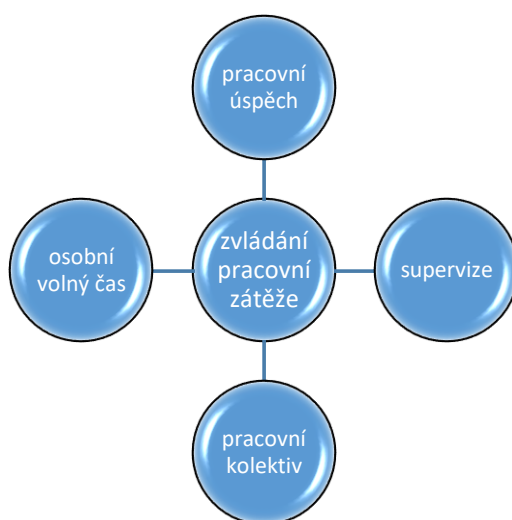
Zdroj: Vlastní výzkum

Všichni komunikační partneři uvedli, že jako prevence syndromu vyhoření je jim v rámci organizace poskytována pravidelná **odborná supervize**. KP10, KP9, KP8, mají možnost účastnit se **teambuildingů**, které stmelují kolektiv, přispívají k pozitivnímu přístupu a zpětné vazbě při řešení konfliktních situacích s klienty. KP8 uvádí, že „jednou za čas je možno vzít si volno a udělat si relaxační víkend – teambuilding v pracovní době.“ Další častou podporou prevence je podle KP6, KP5, KP4, KP3, KP9, KP1 možnost dalšího **vzdělávání** podporující individuální ochranu před tímto syndromem. V pracovním prostředí, které je náročné na psychickou stránku pracovníka je kompenzací také **finanční ohodnocení** poskytované podle výzkumu KP2, KP3, KP7. Potvrzuje to například odpověď KP3: „Máme finanční příspěvky za práci s psychickou zátěží a určité pravidelné supervize.“ Vyjma KP7, který dále uvádí: „Navíc máme příspěvky na rekreaci, divadlo a vstupenky do bazénu.“ není žádnému z komunikačních partnerů poskytován další benefit.

K6 – Způsob kompenzace pracovní zátěže a stresových faktorů

Tato kategorie je zaměřena na vyrovnávání se komunikačních partnerů s pracovní zátěží a stresovými faktory, které na ně doléhají v rámci vykonávané profese. Ve schématu 7. byly zmapovány oblasti zvládnutí pracovní zátěže. Vyrovnávání se se stresovými faktory je pak popsáno ve schématu 8.

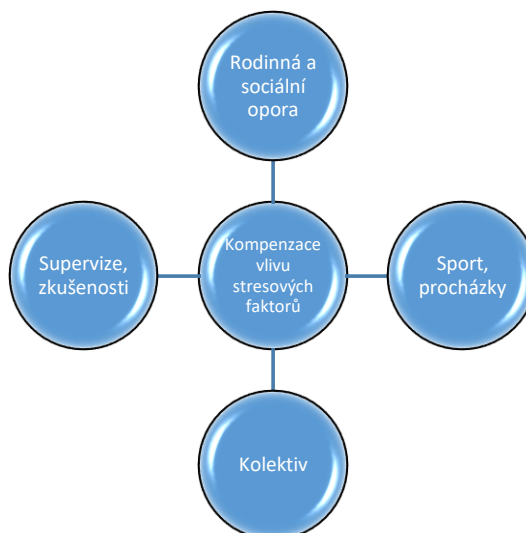
Schéma 7 – Kompenzace pracovní zátěže



Zdroj: Vlastní výzkum

Nejčastěji zmiňovaným faktorem ovlivňujícím vyrovnávání se s pracovní zátěží je podle komunikačních partnerů **pracovní kolektiv**. Dle sesbíraných dat je zdůrazňována zpětná vazba od kolegů, vypovídání se a kolegiální podpora. Pro KP4 je tento faktor dle doslovného vyjádření: „*Je to pro mne taková první úleva.*“ KP7 tento faktor definovala jednoznačně slovy: „*Pracovní zátěžové situace mi pomáhají zvládat kolegové.*“. Kolegiální podporu pro usnadnění vyrovnání se s pracovní zátěží potvrzuje také KP9, KP10, KP2, KP5 a KP1. Dalšími oblastmi, kde komunikační partneři hledají útočiště pro snížení vlivu zátěže jsou **supervize**, trávení **volného času** v okruhu přátel i o samotě a zmiňován je i **pracovní úspěch**. KP3 uvádí jednoznačně supervize jako faktor ovlivňující vliv zátěže: „*Pro mne jsou to supervize.*“. Velmi zajímavá byla odpověď KP6, který uvedl: „*Pomáhají mi zvládat pracovní zátěž takové ty maličkosti, které se povedou při práci s lidma. Žiju z toho dalších pár měsíců při další práci.*“. KP8 zmiňuje výše uvedený **osobní volný čas**, považuje ho za důležitou podporu pro zmírnění pracovní zátěže.

Schéma 8 – Kompenzace stresových faktorů



Zdroj: Vlastní výzkum

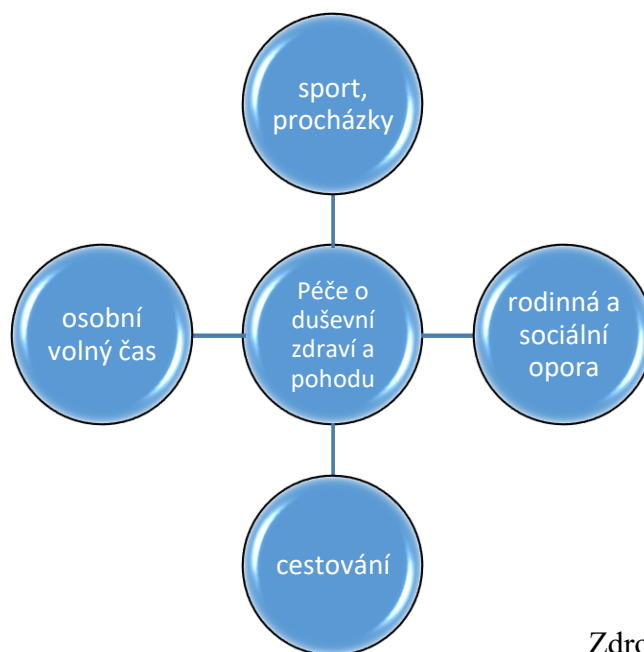
Poskytnuté odpovědi týkající se kompenzace vlivu stresových faktorů byly často podobné. Podle komunikačních partnerů účinkují na celkové uvolnění od negativních vlivů činnosti, na které jsou zvyklí a vědí, že jim pomohou. Velmi často byly zaznamenány odpovědi, kdy si komunikační partneři kompenzují stresové situace ve dvou fázích. V první fázi je **kommunikace na kolegiální úrovni** a **supervize**. Následná kompenzace je pak individuální například **sportem**, **sociálně aktivním životem**, či **působením rodinné opory**. Tento model kompenzace potvrzují KP2, KP8, KP10, KP1,

KP9. KP5 se naopak snaží působení stresových faktorů eliminovat díky supervizím, a hlavně především využitím svých **dosavadních zkušeností**, jak prokazuje odpověď: „*Supervizemi se snažím vyrovnávat. Také díky svým zkušenostem jsem se s těmito faktory naučila vyrovnávat sama.*“. Uvolnění od negativních vlivů v aktivním odpočinku jako je sport, procházky a celková aktivita na čerstvém vzduchu praktikují KP7, KP3 a KP6. Kontrastní odpověď uvádí KP4 svou odpovědí: „*Stresující faktory nemám, nic mě nestresuje.*“

K7 – Životní styl a relaxace

Analýza této kategorie spočívá ve zpracování odpovědí komunikačních partnerů, kteří byli v rámci výzkumu dotazováni na péči o své duševní zdraví a pohodu a dodržování zdravého životního stylu, které také přispívá k psychické pohodě. O výsledcích způsobu péče o duševní zdraví a pohodu pojednává schéma 9, které bylo následně slovně okomentováno. Tabulka 5 znázorňuje téma dodržování zdravotního stylu (odpočinek, spánek, relaxace) komunikačními partnery.

Schéma 9 – Péče o duševní zdraví a pohodu



Zdroj: Vlastní výzkum

Ze získaných dat vyplynulo, že nejvíce komunikační partneři přikládají důraz **sportu**, konkrétněji **procházkám**, pobytu v přírodě, práci na zahrádce a manuálním

činnostem. Tyto odpovědi poskytli KP1, KP2, KP3, KP4, KP6, KP8, KP9 a KP10. Konkrétně tyto činnosti komunikační partneři specifikovali takto KP3: „*Sportem.*“, KP2: „*Nějakým sportem, já teda osobně tou prací na té zahradě.*“, KP4: „*Já ráda sportuji, ráda chodím pěšky a cvičím.*“, KP8: „*Sportem a také prací doma.*“, KP9: „*Trochu sportem, snažím se dodržovat nějaké zásady zdravého životního stylu, pohyb.*“, KP10: „*Nejlepší je adrenalin, takže sport, kolo, fítko.*“, KP1: „*Procházky se psem, zahrada a manuální činnosti.*“ **Rodinná a sociální opora** je také často zmiňovaným a je velmi důležitým aspektem pro péči o zdraví a duševní pohodu. Tento aspekt potvrzuje KP1, KP2, KP4, KP6, KP7 a KP8. Velmi často je komunikačními partnery zmiňována komunikace a trávení času s přáteli, udržování rodinné pohody a využívání **osobního volného času** pro výkon svých aktivit. KP5 a KP10 uvedli, že dříve by je tato činnost nenapadla, ale teď přikládají velký význam **cestování**, které je pro ně velmi relaxační především z důvodu změny prostředí.

Tabulka 5 - Dodržování zdravého životního stylu

KP1	<i>„To teda moc ne, spát se snažím pravidelně, odpočívát také. Se stravou je to trochu horší. Dodržuji to v rámci možností, jak to jde.“</i>
KP2	<i>„Normálně, nedělám nic zvláštního, ale asi částečně ano.“</i>
KP3	<i>„Spíše normálně, nevykonávám žádnou zvláštní činnost.“</i>
KP4	<i>„V poslední době pocítuji, že chodím brzy spát a hlídám si to, abych se vyspala. I odpočinek dodržuji, dodržovat stravu se snažím.“</i>
KP5	<i>„Na stravu se snažím dbát, jíst pravidelně. Odpočívám také pravidelně. A spánek mám v poslední době perfektní.“</i>
KP6	<i>„Snažím se dodržovat, ale není to určitě stoprocentní.“</i>
KP7	<i>„Snažím se dbát na tyto aspekty, snažím se odpočívát a spát 7-8 hodin denně. Stravu řeším, aby byla pestrá a vyvážená.“</i>
KP8	<i>„Ano dbám, spánek, když můžu, tak si dopřeju.“</i>
KP9	<i>„Určitě dodržuji minimálně ten spánek, není to tak, jak bych si představovala, ale ano. Vypnu si mobily, a i doma se snažím do té stravy začlenit něco dobrého.“</i>
KP10	<i>„Nedělala jsem to nikdy, nedělám to ani teď. Ale je pravda, že jak nejsem v kanceláři sama, že se snažím s kolegyňkami najet na pravidelnou stravu.“</i>

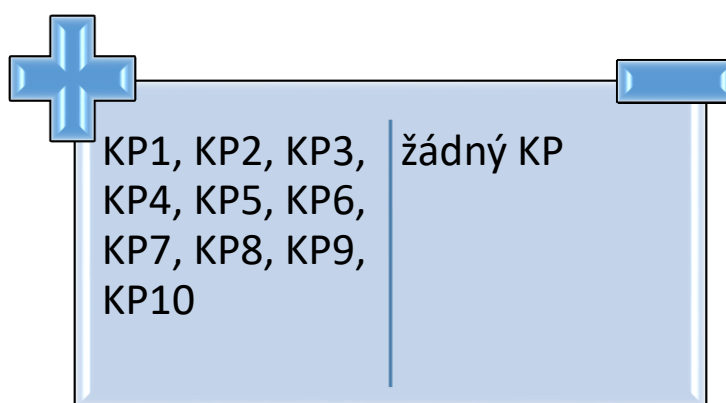
Zdroj: Vlastní výzkum

Z dat poskytnutých komunikačními partnery vyplývá, že dodržovat zásady zdravého životního stylu se většina komunikačních partnerů snaží podle možností. Co se týče spánku a odpočinku, tak pět komunikačních partnerů se snaží hlídat si dostatek spánku a odpočinku. Vyváženou stravou se dle odpovědí zabývá 6 z 10 komunikačních partnerů. Celkové výsledky rozhovorů vypovídají o snaze dodržovat zásady zdravého životního stylu pro udržení duševní a fyzické pohody.

K8 – Mezilidské vztahy na pracovišti

V této kategorii jsou zpracována poskytnutá data na téma mezilidských vztahů. Tato kategorie se především zaměřuje na hodnocení současných mezilidských vztahů v organizacích, kde komunikační partneři působí. Následně jsou analyzována data, jež se zabývají významem pojmu mezilidských vztahů pro jednotlivé komunikační partnery. Hodnocení současných mezilidských vztahů je rozpracováno ve schématu 10, význam mezilidských vztahů je analyzován ve schématu 11.

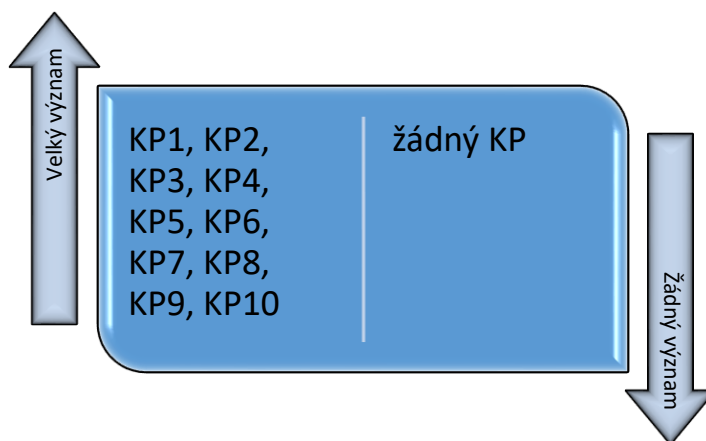
Schéma 10 – Hodnocení mezilidských vztahů



Zdroj: Vlastní výzkum

Hodnocení mezilidských vztahů všemi komunikačními partnery bylo velmi kladné. Během sběru dat se nevyskytl rozhovor, který by působil negativním dojmem. Všichni komunikační partneři hovoří o podpoře a důležitosti vzájemné komunikace. V případě neshod uvádí KP1 důležitost výměny názorů a nastavení komunikace. KP7 také přikládá velkou váhu komunikaci. Hovoří ovšem o důležité informaci, a to o „*těžším jednání s kolegy, kteří jsou postiženi syndromem vyhoření.*“

Schéma 11 – Význam mezilidských vztahů



Zdroj: Vlastní výzkum

Na otázku „Jaký význam přikládáte mezilidským vztahům na pracovišti?“ odpověděli všichni komunikační partneři kladně. V žádném rozhovoru se neobjevila odpověď, která by nepřikládala stěžejní význam mezilidským vztahům. **Význam mezilidských vztahů** komunikační partneři považují za zcela rozhodující pro atmosféru pracoviště, pracovní výkon, či budoucí výběr nového zaměstnání. KP8 považuje pracovní vztahy za důležitější aspekt než samotnou práci. Toto tvrzení podporuje i KP6 odpovědí: „*Význam přikládám zcela rozhodující. Domnívám se, že není ani tak důležité co děláme, tak jako s kým.*“ KP7 podporuje důležitost dobrého pracovního kolektivu i pro kvalitní péči poskytovanou klientům: „*Je to pro mne velmi důležitá věc, už jen kvůli klientům, jelikož se to odráží i na péči o klienty, a i kvůli lidem.*“

4.2. Shrnutí výsledků výzkumu

Hlavním cílem této bakalářské práce bylo **zdůraznit pracovní a psychickou zátěž sociálních pracovníků**. Tento cíl lze považovat za naplněný. Největším faktorem působícím na percepci pracovní a psychické zátěže je administrativní zátěž. Tento faktor zmínili během sběru dat všichni komunikační partneři, lze ho tedy považovat za velmi zatěžující konkrétně v profesi sociálního pracovníka. Bylo zjištěno, že právě administrativní zátěž ubírá časovou dotaci, kterou mohou sociální pracovníci vložit do práce s klienty. Tyto situace je následně přivádí do stresového stavu časové tísně.

Výzkum prokázal, že **percepce psychické zátěže** je značná. Komunikační partneři při shrnutí výsledků uvádějí, že nejvíce náročná je práce s problematickými klienty, klienty, kteří jsou v neřešitelné nebo závažné životní situaci. Tyto situace je uvádějí do těžkých dilemat a emoční zátěže, která následně musí být kompenzována, jinak by došlo k syndromu vyhoření. Administrativní zátěž, problematictí klienti, závažné životní situace, časová tíseň a dilemata jsou výsledkem stanoveného dílčího cíle, a to **zmapování faktorů působících na sociální pracovníky**.

Zkušenosti se setkáním a řešením syndromu vyhoření byly ve dvou případech přímé, ve čtyřech v kolektivu a ve čtyřech dalších pouze z doslechu. V případě dvou přímých zkušeností byla data velmi zajímavá. Komunikační partneři zde hovoří o tom, že v pokročilejší fázi syndromu vyhoření psychický stav nezlepšují supervize ani odborná vzdělávání. Oba se dle odpovědí shodli, že jediným řešením je opustit pracovní místo. Ve všech organizacích, kde komunikační partneři působí je jako prevence poskytována odborná supervize a odborné vzdělávání. Velmi pozitivní je i výsledek toho, že přímou zkušenost se syndromem vyhoření měli pouze dva komunikační partneři.

Další částí výzkumu byla **identifikace propojenosti pracovní zátěže a soukromého života**. Zde bylo zjištěno, že propojenost pracovní zátěže a soukromého života spočívá v působení pracovních těžkostí na psychické rozpoložení, kdy svá dilemata a obtíže komunikační partneři zpracovávají ve svém volném čase. Volný čas je tedy krácen a přizpůsobován pracovním povinnostem a zpracovávání dilemat. Zásadní vliv na rodinu či blízký okruh přátel tato propojenost dle odpovědí nemá. Naopak rodinná a sociální opora byla velmi často zmiňovaným faktorem, jenž příznivě působí na kompenzaci psychické zátěže a stresových faktorů. Byla tak potvrzena důležitost jak rodinné, tak sociální opory.

Jako kompenzaci pracovní a psychické zátěže jsou dle výsledků považovány dobré **mezilidské vztahy**. Jelikož řešení těžkostí a problémů ať pracovních či psychických téměř všichni komunikační partneři řeší v první řadě na kolegiální úrovni, posléze v případě přetrvávajících těžkostí zmiňují supervize a rodinu. Význam a důležitost mezilidských vztahů je dle výsledků naprosto zásadní pro výkon tohoto povolání. Výzkum prokázal, že bez fungujících mezilidských vztahů nelze kvalitně odvádět práci s klienty a nelze v takovém rozpoložení kvůli ochraně psychického zdraví dlouho setrvávat. Všichni komunikační partneři proto vyzdvihli důležitost tohoto pojmu.

Dalšími kompenzačními metodami, které pomáhají komunikačním partnerům **relaxovat** jsou veškeré pohybové aktivity, trávení volného osobního času s rodinou, přáteli a cestování. Co se týče zdravého životního stylu, celkové výsledky rozhovorů vypovídají o snaze dodržovat zásady zdravého životního stylu pro udržení duševní a fyzické pohody.

5. DISKUZE

Definici profese sociálního pracovníka a s ní spojených činností, které jsou jimi poskytovány stanovuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Legislativní kompetence, nastavení sociální politiky a donorů má v rukou stát (Elichová, 2011). Výslednou identitu sociální práce ale určují sociální pracovníci sami svou činností (Elichová, 2011). Proto je velmi důležité zabývat se sociální prací jako profesí a s jejím růstem zkvalitňovat systém a podmínky pracovníků působících v pomáhajících profesích.

Na základě potvrzení komunikačních partnerů přicházejí sociální pracovníci do této profese namotivováni. Dle šetření je hlavním motivem touha pomáhat lidem a mnoho z nich vnímá tuto profesi jako své poslání. Motivace je úzce spojena s výsledkem a kvalitou odvedené práce (Kocianová, 2010). Jelikož je sociální práce povoláním, kde je možné motivaci pro výkon této profese velmi snadno ztratit, je nutné tuto motivaci udržovat a podporovat (Kocianová, 2010). Otázkou je, jakým způsobem udržovat motivaci sociálních pracovníků? Tichá (2013) uvádí, že klasické motivační programy nelze implementovat do sociální sféry z důvodu neucelenosti systému, který by udával jasná pravidla a postupy pro jeho využití. Komunikační partneři byli v průběhu výzkumu dotazováni právě na současně působící subjektivní motivační faktory (kategorie č. 2). Na základě jejich výpovědí se jedná o vědomí zanechání pozitivní stopy v lidských osudech a učinění klienta spokojeným. Smysluplným motivem uvedeným jednou komunikační partnerkou je také získání praktických zkušeností v této profesi. Zajímavostí se staly odpovědi dvou komunikačních partnerů, kteří uvedli jako určité motivační prvky finanční ohodnocení, které ovšem dle MPSV (2017) prozatím stále neodpovídají průměrným výdělkům v České republice.

Velmi zajímavou kategorií výzkumu se stala percepce pracovní zátěže a stresových faktorů, která je rozpracována v kategorii č. 4. Získaná data v této kategorii zmapovala faktory ovlivňující percepci pracovní a psychické zátěže a zdůraznila oblasti této zátěže podle komunikačních partnerů. Velkým překvapením se pro mne stal dosud nejméně publikovaný pojem, ale zato nejčastěji frekventovaný v odpovědích komunikačních partnerů. Tímto pojmem je administrativní zátěž, kterou za pracovní zátěž označili téměř všichni komunikační partneři. Horecký (2017) o této zátěži hovoří jako o činnosti neustále se zvětšující a ubírající sociálním pracovníkům časovou dotaci, kterou by mohli investovat do interakcí s klienty. Právě nedostatek časové dotace způsobené administrativní zátěží způsobuje stresovou zátěž pro dva komunikační partnery, kteří

uvádí tento problém v odpovědi na otázku zaměřenou na působení stresových faktorů. Stresové faktory mnohdy navazují na pracovní zátěž. Většina komunikačních partnerů nejčastěji uvedla jako práci zatěžující faktor právě práci s problémovými či nespolupracujícími klienty. Po psychické stránce je pro sociální pracovníky velmi zátěžová emocionální náročnost interakce s klienty (Hladký a Žídková, 1999). Toto tvrzení je podle výsledných dat výzkumu opodstatněné. Komunikační partneři uvedli právě náročné životní situace klientů či úmrtí klientů za velmi emočně náročné a přispívající k tvorbě dilemat. Celková psychická zátěž je podle jednotlivých faktorů velká. V průběhu výzkumu byla zaznamenána také jedna odpověď zdůrazňující problematiku propojenosti těžkých životních situací a chybějící legislativou. V této problematice byla ve výzkumu zaznamenána i data zmiňující psychickou zátěž z důvodu pracovních kontrol kvality.

Syndrom vyhoření je dalším navazujícím pojmem, jenž je zařazen do mého výzkumného šetření. Podle Tomana (2009) je syndrom vyhoření častou hrozbou v dnešní společnosti a je zapříčiněn soustavným působením stresových a emočních faktorů. Ve výzkumu byl zájem zaměřen na přímou zkušenost, zkušenost v kolektivu a případné zjištění nulové zkušenosti s tímto pojmem a následné řešení při vzniku. Přímé zkušenosti projeví dva komunikační partneři. Jeden z nich působil v kolektivu, který byl celoplošně vyhořelý a jediná pomoc podle něj spočívala pouze v odchodu z pracoviště. Přednášky a supervize byly dle výpovědi absolutně neúčinné. Podobnou zkušenost uvedl i druhý, pro kterého bylo řešením odejít na mateřskou dovolenou. Otázkou tedy zůstává, zda je možné syndrom vyhoření řešit i jinou cestou než odchodem z pracoviště? Další čtyři komunikační partneři hovoří o zkušenostech se syndromem vyhoření v kolektivu, a jedna z nich uvažuje o odchodu z pracoviště. Tři hovoří o zkušenosti, jak prožívali syndrom vyhoření jejich kolegové. Zbylí komunikační partneři žádné zkušenosti neuvádí.

Další otázka byla zaměřena na to, jakým způsobem přispívá organizace k prevenci syndromu vyhoření. Zde byl výsledek výzkumného šetření pozitivní, protože všechna získaná data hovořila o poskytování supervizi, a to jak individuálních, tak skupinových. Některé organizace nabízejí svým zaměstnancům další benefity v podobě teambuildingů, vzdělávání a finančního ohodnocení. Zde se odpovědi lišily v návaznosti na typ organizace, ve které komunikační partneři působí. Z důvodu zachování anonymity nelze tato data blíže rozvést.

Psychická a pracovní zátěž a stresové faktory jsou pojmy, které mohou být pro jednotlivce velmi nebezpečné, a je důležité se s nimi umět vyrovnat. Vymětal (2009) se opírá o pravidla dodržování odpočinku mezi směnami a pravidelné komunikace s rodinou, přáteli, kolegy či koordinátorem a považuje je za prostředky prevence. Velmi zajímavé jsou výsledky poskytnuté sedmi komunikačními partnery, kteří uvedli jednoznačnou „první“ pomoc a prevenci působení negativních vlivů v mezilidských vztazích (kategorie č. 6). Dle výsledků bylo zjištěno, že komunikační partneři si kompenzují stresové situace ve dvou fázích. V první fázi je hledána podpora a zpětná vazba na kolegiální úrovni. V případě, že je kumulace negativních faktorů příliš velká, uvádějí komunikační partneři jako další nejčastější kompenzaci supervize. Následná kompenzace je pak individuální. Pro příklad lze uvést sport, sociálně aktivní život a působení rodinné a sociální opory. Značný vliv a působení rodinné a sociální opory potvrzují nejen výpovědi komunikačních partnerů, ale hovoří o nich i Maroon (2012) když uvádí, že rodinné vztahy a celková sociální interakce v našem okolí je velmi důležitá. Výzkum byl dále obohacen odpovědí jedné komunikační partnerky. Ta uvedla zajímavou informaci týkající se vyrovnávání s negativními vlivy díky nasbíraným zkušenostem. Další zajímavostí bylo působení motivačního prvku na komunikačního partnera, pro kterého spočívá pomoc se subjektivním vyrovnáním se s negativními vlivy v pracovním úspěchu, a to především ve spokojeném klientovi, který v něm, podle jeho slov, vytvoří energii, ze které při výkonu profese dlouhodobě čerpá.

S vyrovnáním se s negativními vlivy působícími především na duševní stránku sociálních pracovníků souvisí i péče o duševní zdraví. Zde byli komunikační partneři dotazováni, jakým způsobem komunikační partneři pečují o své duševní zdraví a zda dodržují některé zásady zdravého životního stylu, především spánku, odpočinku a stravy. Zkvalitnění zdravé životosprávy je jedním z řešení možných zdrojů a příčin stresu či psychické zátěže (Bedrnová et al., 2009). Toto tvrzení je podle výsledků výzkumu opodstatněné, jelikož data získaná výzkumným šetřením vypovídají o tom, že sport, procházky a aktivně strávený čas na volném vzduchu je nejvíce zmiňovanou oblastí. Navíc pohybové aktivity byly zmiňovány některými komunikačními partnery jako činnost pomáhající zmírnit negativní vlivy pracovní a psychické zátěže. Dvěma komunikačními partnery bylo zmíněno cestování, které dle jejich slov velmi napomáhá odbourat negativní vlivy už jen díky celkové změně prostředí. Co se týče dodržování zdravého životního stylu, především spánku, odpočinku a stravy, tak byly odpovědi spíše

vlažné. Tři odpovědi byly vůči této otázce flegmatické, to znamená, že v této oblasti nevykonávají nadbytečnou aktivitu. Sedm komunikačních partnerů potvrdilo, že spánek je jedním z aspektů, na který se snaží dbát a dodržovat ho společně s pravidelným odpočinkem. Důležitá je i strava. Nepravidelnou a odbytou stravou ničíme svůj metabolismus (Kubátová, 2010). Pozitivně odpovědělo šest komunikačních partnerů, kteří se snaží zabývat tématem vyvážené a pravidelné stravy.

Percepce propojnosti pracovního a osobního života bylo jedním z témat souvisejících s percepcí pracovní a psychické zátěže, které bylo velmi zajímavé. Po zpracování výsledků výzkumu se stále objevuje otázka, jestli bude možné v této profesi zásah negativních vlivů do soukromého života sociálních pracovníků definitivně odbourat nebo alespoň zmírnit dopad těchto vlivů na největší možné minimum a jakým způsobem. Výsledky výzkumu jasně prokázaly, že se pracovní zátěž u každého z komunikačních partnerů vždy promítá či promítala. Důležité je zjištění, do jaké míry a jak je působení ovlivnitelné. Tři z komunikačních partnerů hovoří o promítání se pracovních povinností do soukromého života z časového hlediska, kdy je klienti telefonicky kontaktují i mimo pracovní dobu, a to i o víkendech a jsou nuceni, ve snaze co nejlépe klientům poskytnou zpětnou pomoc, zabývat se pracovními záležitostmi i ve svém volném čase. Jejich volnočasová aktivita a také psychické vyčerpání je tedy tímto vlivem velmi omezeno. U dalších třech byl tento vliv zaznamenán právě z hlediska psychického vyčerpání, kdy si svá etická dilemata, emočně náročná zkušenosti či případy klientů a práci s problémovými klienty přenášejí z pracoviště do svého osobního života. Následně je tyto okolnosti tíží a narušují tak jejich psychickou pohodu. Další dva komunikační partneři vyvíjejí své úsilí na to, aby se tyto vlivy nepromítaly do soukromého života. Dle výzkumu byla u dvou odpovědí zjištěna i možnost řešení této problematiky. Tyto dvě odpovědi podali dva sociální pracovníci, kteří mají více jak 3leté zkušenosti. Možnost, jak tyto vlivy umět z části eliminovat spočívá podle odpovědí právě v nastřádaných zkušenostech. Zkušenosti jsou dle těchto dvou výpovědí cestou, jak si subjektivně stanovit hranice mezi pracovní a osobní sférou života.

Důležitým výsledkem výzkumného šetření se staly mezilidské vztahy (kategorie č. 8). Z výzkumu je více než zřetelné, že mezilidské vztahy velmi ovlivňují kvalitně odvedenou práci a celkový vztah k této profesi. V rámci pracovní skupiny jsou většinou členů přijata nepsaná pravidla chování a jednání, která se mohou dotýkat několika aspektů. Pro příklad lze uvést pracovní výkonnost, způsoby a formy vzájemného kontaktu

a také míry a respektování norem, předpisů formální povahy (Bednář et al., 2013). Byla zaznamenána data, která potvrzují a zdůrazňují význam komunikace, společného porozumění a kolegiální podpůrnosti. Z tohoto důvodu byl dle výsledků mezilidským vztahům přisuzován velký význam a podle některých odpovědí je pro některé komunikační partnery důležitější fungující pracovní kolektiv než prostředí a samotná pracovní činnost. Na základě zaznamenaných dat může být potvrzeno, že k vypořádání se s vlivy pracovní zátěže, psychickou zátěží a stresovými faktory jsou kolegiální vztahy vždy prvním krokem k ulehčení zátěžové situace. Obecně bylo zjištěno, že sociální a rodinné vztahy mají velký vliv na percepci pracovní zátěže a spokojenosti sociálních pracovníků.

6. ZÁVĚR

Tato bakalářská práce byla zaměřena na problematiku týkající se percepce pracovní zátěže a pracovní spokojenosti sociálních pracovníků. Konkrétněji byla soustředěna na zmapování faktorů, které ovlivňují percepci pracovní a psychické zátěže. Dále se zabývala propojeností zátěžových vlivů mezi profesní a soukromou stránkou sociálních pracovníků.

Hlavním cílem výzkumného šetření v této práci bylo zdůraznit pracovní a psychickou zátěž sociálních pracovníků. Dále poukázat na vliv této zátěže na jejich profesní i soukromou životní stránku a zároveň zjistit, jak se s těmito vlivy vyrovnávají. Pro zjištění výše stanoveného cíle byla vytvořena tato výzkumná otázka: Jak je psychická zátěž vnímána sociálními pracovníky?

Sběr dat byl prováděn pomocí kvalitativní výzkumné strategie, konkrétně byla využita metoda dotazování a data byla získávána prostřednictvím polostrukturovaného rozhovoru. Pro tento výzkum bylo poskytnuto deset rozhovorů z řad sociálních pracovníků, jež pocházeli z rozdílných organizací, pracujících s rozdílnými cílovými skupinami. Devíti komunikačními partnery se staly ženy a jedním muž. Cílový vzorek sociálních pracovníků byl vybrán náhodným výběrem na území České republiky.

Z dat, která se týkají důrazu na pracovní a psychickou zátěž bylo zjištěno, že mezi zátěžové faktory vnímané sociálními pracovníky patří **administrativní činnosti**. Tyto činnosti podle komunikačních partnerů neustále narůstají a vyvolávají tak další faktor ztěžující práci s klienty – časovou **tíseň**. Za druhý nejčastější faktor označují komunikační partneři řešení těžkých **životních situací klientů** a s tím spojená **sociální dilemata** a **emoční zatížení**. Činnost, kterou vykonávají jim také ztěžují nespolupracující a **problémoví klienti**. Sociální práce je velmi komplexní profese a vyžaduje velmi sofistikovanou právní úpravu. Podle odpovědi komunikační partnerky bývají nedostatky v legislativě také velmi zátěžové z důvodu znemožnění poskytnutí kvalitní služby klientům právě v náročných životních situacích.

Propojenost pracovní a soukromé životní stránky dle výsledků výzkumu v této profesi je a vždy byla. Ovšem podle odpovědí komunikačních partnerů opět záleží na tom, s jakou cílovou skupinou sociální pracovník pracuje. Nejčastějšími vlivy, které se odrážejí v soukromém životě komunikačních partnerů byla časová tíseň, a především řešení etických dilemat. Velmi důležitou informací získanou z provedeného výzkumu byla ta, že většina komunikačních partnerů uvedla velkou funkci zkušeností v této oblasti.

Tento vliv je v průběhu nabývání pracovních zkušeností v této profesi vnímán jako lépe individuálně zpracovatelný a lze tedy pracovat na větší eliminaci těchto vlivů.

V rámci zpracovaných výsledků z dat zabývajících se vyrovnáváním se zátěžovými faktory byly velmi často zaznamenávány odpovědi, kdy si komunikační partneři kompenzují stresové situace ve dvou fázích. V první fázi je **komunikace na kolegiální úrovni** a **supervize**. Následná kompenzace je pak individuální. Pro příklad lze uvést **sport, sociálně aktivní život, či působení rodinné a sociální opory**.

Velmi zajímavé bylo zjištění **vlivu mezilidských vztahů**. Tento faktor se ukázal jako nejdůležitějším prvkem pro celkový výkon profese sociálního pracovníka. Kompenzace nepříznivých vlivů probíhá v prvním kroku především na kolegiální úrovni. Dle odpovědí komunikačních partnerů je jim také přikládán enormní význam. Z výzkumu vyplývá zřetelné zjištění, že není důležité, s jakou cílovou skupinou sociální pracovníci pracují, ale to, v jakém pracovním kolektivu.

Sociální práce je profese, která má multidisciplinární základ a stále čerpá nové poznatky z jiných věd. Tato profese se stále rozvíjí a roste. Je proto nutné rozvíjet i podmínky a podporu sociálních pracovníků a dostat tuto problematiku do povědomí společnosti. Výsledek této bakalářské práce může poskytnout vhled do současného stavu pracovní a psychické zátěže sociálních pracovníků a poukázat na možnou optimalizaci prevence nejen psychických potíží spojených s výkonem této profese.

7. SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

1. ARMSTRONG, M., TAYLOR, S., 2015. *Řízení lidských zdrojů: moderní pojetí a postupy: 13. vydání*. Praha: Grada Publishing, 928 s. ISBN 978-80-247-5258-7.
2. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, © 2011. *Etický kodex sociálního pracovníka České republiky* [online]. Tábor: APSS ČR [cit. 2017-04-01]. Dostupné z:
http://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verII.pdf.
3. BALZER-RILEY, J., 2016. *Communication in nursing*. 8. edition. St. Louis, Missouri: Elsevier, 392 s. ISBN 9780323354103.
4. BANDIT, R., DAVIDOVÁ I., MACUROVÁ, M., OPATRNÝ, M., 2015. Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce z hlediska různých pojetí sociální práce. In: BANDIT, R., DAVIDOVÁ, I., MACUROVÁ, M., OPATRNÝ, M. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. Sešit sociální práce, s. 10–16. ISBN 978-80-7421-089-1.
5. BARSKY, A. E., 2010. *Ethics and Values in Social Work: An Integrated Approach for a Comprehensive Curriculum*. New York: Oxford University Press, 464 p. ISBN 9780195320954.
6. REITEROVÁ, E., © 2005. *Současné potřeby a Abraham Maslow* [online] In: BAŠTECKÁ, B., REIEROVÁ, E., *Varia psychologica*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Acta Universitatis Palackianae Olomucensis, 64 - 87 s. [cit. 2018-11-4] ISSN 1214-3251. Dostupné z:
http://oldwww.upol.cz/fileadmin/user_upload/Veda/AUPO/AUPO_Psychologica_34_Varia_Psychologica_X.pdf
7. BEDNÁŘ, V. et al., 2013. *Sociální vztahy v organizaci a jejich management*. Praha: Grada. Psyché (Grada), 224 s. ISBN 978-80-247-4211-3.
8. BEDRNOVÁ et al., 2009. *Management osobního rozvoje: Duševní hygiena, sebeřízení a efektivní životní styl*. Praha: Management Press. 359 s. ISBN 978-80-7261-198-0.

9. COX, D., PAWAR, M., 2013. *International Social Work: Issues, Strategies, and Programs*. 2. issue. Thousand Oaks: Sage publ., 624 p. ISBN 978-1-4522-1748.
10. ČADOVÁ, N., PALEČEK, M., 2006. *Jak je v Česku vnímána práce*. Praha: Sociologický ústav Akademie věd ČR, 228 s. ISBN 80-733-0103-2.
11. DRGÁČOVÁ, J., 2006. Psychická zátěž, její příčiny a projevy v pracovním prostředí. *BOZPinfo* [online]. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: <https://www.bozpinfo.cz/psychicka-zatez-jeji-priciny-projevy-v-pracovnim-prostredi>.
12. ELICHOVÁ, M., 2017. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 264 s. ISBN 978-80-271-0080-4.
13. ELICHOVÁ, M., SÝKOROVÁ, A., 2015. *Kompetence sociálního pracovníka: co učí školy a co vyžadují zaměstnavatelé* *Kontakt* 15 (1), 79-96 ISSN: 1213-6204.
14. ELICHOVÁ, M., 2011. *Pěstování orchidejí a praxe charitativních organizací: Teologická reflexe charity a praxe pomáhající organizace*. *Caritas et Veritas*. 1(1), s. 30-33. ISSN 1805-0948.
15. GROFOVÁ, K., ČERNÝ V., 2015. *Relaxační techniky pro tělo, dech a mysl: návrat k přirozenému uvolnění*. Brno: Edika. 128 s. ISBN 978-80-266-0835-6.
16. HAWKINS, P., SHOHET R., 2016. *Supervize v pomáhajících profesích*. 2. vydání. Praha: Portál, 202 s. ISBN 978-80-262-0987-4.
17. HAWKINS, P., SHOHET R., 2000. *Supervision in the Helping Professions: an Individual, Group and Organizational Approach*. 2nd ed. Philadelphia, PA: Open University, 230 p. ISBN 0335201172.
18. HENDL, J., 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4. vydání. Praha: Portál. 437 s. ISBN 978-80-262-0882-9.
19. HESS, K., HESS, T., *Psychotherapy Supervision: Theory, Research, and Practice*. 2 issue. New York: John Wiley, 2008, 648 p. ISBN 0470378344.

20. HORECKÝ, J., 2017. Desatero pro rozvoj sociálních služeb v ČR. In: *Sociální služby*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 19(8-9), 16-17. ISSN 1803-7348.
21. HLADKÝ, A., ŽÍDKOVÁ, Z., 1999 *Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže: metodická příručka*. Praha: Karolinum, 1999. 78 s. ISBN 80-7184-890-5.
22. JONES, J., MOORHOUSE, A., 2010. *Jak získat psychickou odolnost: strategie vítězů, které změni váš pracovní výkon*. Praha: Grada, 2010, 224 s. ISBN 978-80-247-3022-6.
23. KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I., 2003. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2. vydání. Praha: Státní zdravotní ústav, 23 s. ISBN 80-7071-231-7.
24. KOCIANOVÁ, R., 2010. *Personální činnosti a metody personální práce*. Praha: Grada. 224 s. ISBN 978-80-247-2497-3.
25. KODYMOVÁ, P., 2017. Spolek sociálních pracovníků a jeho cesta dějinami české sociální práce. In: *Listy sociální práce*, 5(12), 18–19. ISSN 2336-2332.
26. KODYMOVÁ, P., 2018. Tříkrát memorandum sociálních pracovníků aneb historie trochu jinak. *Sociální práce/Sociální práca* [online]. Časopis Sociální práce/Sociální práca, [cit. 2018-12-30]. Dostupné z:

<http://socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=2&clanek=1079>
27. KOUBEK, J., 2007. *Řízení lidských zdrojů*. 4. vydání. Praha: ManagementPress. 399 s. ISBN 978-80-7261-168-3.
28. KRASKA-LÜDECKE, K., 2007 *Nejlepší techniky proti stresu*. Praha: Grada. Psychologie pro každého. 116 s. ISBN 978-80-247-1833-0.
29. KUBÁTOVÁ, H., 2010. *Sociologie životního způsobu*. Praha: Grada. 272 s. ISBN 978-80-247-2456-0.

30. KUNÁŠEK, J., © 2012. *Vznik a vývoj etických kodexů* [online]. [cit 2017-03-18]. Dostupné z: <http://www.kunasek.cz/kunasek-josef-vznik-a-vyvoj-eticky-kodexu/>
31. LOEBE, L., 2015. *Pracovní podmínky v organizacích poskytujících sociální služby: analýza legislativy ČR* [online]. Sociální práce/Sociální práce 15 (2) [cit. 2018-11-25]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/index.php?sekce=2&ukol=state&id=75>
32. MAHDALOVÁ, T., 2015. *Abraham Maslow a teorie seberealizace* [online]. *O psychologii.cz* [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: <http://www.opsychologii.cz/clanek/154-abraham-maslow-a-teorie-seberealizace/>
33. MALÍK HOLASOVÁ, V., 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada. 151 s. ISBN 978-80-247-4315-8.
34. MASLOW, A., H., 2014. *O psychologii bytí*. Praha: Portál, 320 s. ISBN 978-80-262-0618-7.
35. MATOUŠEK, O. et al., 2013a. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. 570 s. ISBN 978-80-262-0366-7.
36. MATOUŠEK, O. et al., 2013b. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vydání. Praha: Portál, 395 s. ISBN 978-80-262-0213-4.
37. MATOUŠEK, O., 2003. *Pracovní stres a zdraví*. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce. 20 s. ISBN 80-903604-1-6.
38. MAROON, I., 2012. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál. 152 s. ISBN 978-80-262-0180-9.
39. MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
40. MPSV. 2017. *Platy v sociálních službách stoupnou, v sektoru chybějí lidé* [online]. [cit. 2018-12-04]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/30417>.

41. MLČÁK, Z., 2005. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 350 s. ISBN 80-736-8129-3.
42. MUSIL, L., 2010. Tři pohledy na budoucnost sociální práce In. *Rizika sociální práce* Hradec Králové: Gaudeamus, s. 11-25. ISBN 978-80-7435-086-3.
43. NEČASOVÁ, M., 2001. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci* [online]. Brno: Masarykova univerzita. 99 s. [cit. 2018-012-011]. ISBN 80-210-2673-01. Dostupné z: https://is.muni.cz/el/1423/jaro2009/SPP807/um/Necasova_-_skripta.pdf
44. Nařízení vlády č. 341/2017 Sb., o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2019 [cit. 29. 12. 2018]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2017-341#f6126955>
45. PAULÍK, K., 2017. *Psychologie lidské odolnosti*: 2. vydání. Praha: Grada. 368 s. ISBN 978-80-247-5646-2.
46. PEŠEK, R., PRAŠKO, J., 2016. *Syndrom vyhoření – jak se prací a pomáháním druhých nezničit. Pohledem kognitivně behaviorální terapie*. Praha: Pasparta 179 s. ISBN 978-80-88163-00-8.
47. PRIEß, M., 2015. *Jak zvládnout syndrom vyhoření: najděte cestu zpátky k sobě*. Praha: Grada. 176 s. ISBN 978-80-247-5394-2.
48. PUSKAJLEROVÁ, I., 2015, 2013. Alice Masaryková, zakladatelka české sociální práce. *E-republika* [online]. Luhačovice: spolek Erepublika, [cit. 2018-12-30]. Dostupné z: <http://e-republika.cz/article2331-Alice-Masarykova-zakladatelka-%C4%8Deske-socialni-prace>
49. SCHMIDBAUER, W., 2015. *Syndrom pomocníka*. 2. vydání. Praha: Portál, 240 s. ISBN 978-80-262-0865-5.
50. Sociální pracovníci a bezpečnost, 2014. *BOZP Profí* [online]. Praha: Dashöfer Holding, [cit. 2018-12-30]. Dostupné z: https://www.bozpprofi.cz/33/socialni-pracovnici-a-bezpecnost-uniqueidgOkE4NvrWuOKaQDKuox_Zx44Vc_Xyt42JyFACj915Bk/

51. ŠPATENKOVÁ, N., 2017. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada. Psyché (Grada), 288 s. ISBN 978-80-247-5327-0.
52. ŠPOK, D., 2018. *Seberealizace – klíčový úkol našich životů*. [online]. Dalibor Špok – psychologie [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: <http://www.daliboršpok.cz/clanky/seberealizace-klicovy-ukol-nasich-zivotu/>
53. ŠTIKAR, J., et al. 2003. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum, 2003. 461 s. ISBN 80-246-0448-5.
54. TICHÁ, M., 2012. Motivace a motivování. In: *Sociální služby*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 15(2), 20-25.
55. TOMAN, I., 2009. *Debordalizace hlavy: Zprimitivněte k úspěchu*. 4. vydání. Praha: TAXUS International. 192 s. ISBN 858-6-11-22023-8.
56. URBAN, J., 2017. *Motivace a odměňování pracovníků: co musíte vědět, abyste ze svých spolupracovníků dostali to nejlepší*. Praha: Grada. 133 s. ISBN 978-247-2282-5.
57. VÉVODA, J., et al. 2013. *Motivace sester a pracovní spokojenost ve zdravotnictví*. Praha: Grada. Sestra (Grada). 160 s. ISBN 978-80-247-4732-3.
58. VOJTÍŠEK, P., 2017. Sociální pracovníci o profesionalizaci sociální práce v ČR. In: *Sociální práce*. Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 15(6), 152-159.
59. VYMĚTAL, Š., 2009. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada. Psyché (Grada), 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.
60. WOFF, P., 2014. Úkoly a plat sociální pracovníce či pracovníka. *Kupní síla* [online]. [cit. 2018-12-30]. Dostupné z: <https://kupnisila.cz/socialni-pracovnice-pracovnik/>
61. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 37, s. 1266–1282. ISSN: 1211–1244.

8. SEZNAM TABULEK A SCHÉMAT

Tabulky:

1. *Výzkumné kategorie*
2. *Identifikační údaje*
3. *Jak charakterizujete pracovní náplň sociálního pracovníka na Vašem pracovišti?*
4. *Zkušenost se syndromem vyhoření*
5. *Dodržování zdravého životního stylu*

Schémata:

1. *Výběr profese*
2. *Současná motivace*
3. *Pracovní zátěž*
4. *Stresové faktory*
5. *Propojenost pracovního a soukromého života*
6. *Vyrovnávací techniky*
7. *Kompenzace pracovní zátěže*
8. *Kompenzace stresových faktorů*
9. *Péče o duševní zdraví a pohodu*
10. *Hodnocení mezilidských vztahů*
11. *Význam mezilidských vztahů*

9. PŘÍLOHY

Příloha 1 - Otázky k polostrukturovanému rozhovoru

1. Co Vás motivovalo k výběru Vašeho povolání?
2. Jak byste charakterizoval/a pracovní náplň sociálního pracovníka na Vašem pracovišti?
3. Co je v současné době největší motivací k zvládnání pracovních úkolů?
4. V čem spatřujete pracovní zátěž na Vašem pracovišti?
5. Co Vám pomáhá zvládat pracovní zátěž na Vašem pracovišti?
6. Co ve své profesi považujete za stresové faktory?
7. Jakým způsobem se vyrovnáváte se stresovými faktory?
8. Jak se promítá pracovní zátěž a stres do Vašeho soukromého života?
9. Setkal/a jste se někdy na Vašem pracovišti se syndromem vyhoření? (Projevoval se syndrom vyhoření u některé z Vašich kolegů/kolegyň?)
10. Jakým způsobem přispívá Vaše organizace k prevenci syndromu vyhoření?
11. Jakým způsobem pečujete o své duševní zdraví a pohodu?
12. Dbáte na dodržování zdravého životního stylu (spánek, odpočinek, strava)?
13. Jak byste hodnotil/a mezilidské vztahy na Vašem pracovišti?
14. Jaký význam přikládáte mezilidským vztahům na pracovišti?

Příloha 2 -Záznamový arch

ZÁZNAMOVÝ ARCH - BP

ZÁKLADNÍ INFORMACE

Nejvyšší dosažené vzdělání

Věk

Pracovní zařazení v sociálních službách

OTÁZKY KLADENÉ INFORMANTŮM

1. Co Vás motivovalo k výběru Vašeho povolání?
2. Jak byste charakterizoval/a pracovní náplň sociálního pracovníka na Vašem pracovišti?
3. Co je v současné době největší motivací k zvládnání pracovních úkolů?
4. V čem spatřujete pracovní zátěž na Vašem pracovišti?
5. Co Vám pomáhá zvládat pracovní zátěž na Vašem pracovišti?
6. Co ve své profesi považujete za stresové faktory?
7. Jakým způsobem se vyrovnáváte se stresovými faktory?
8. Jak se promítá pracovní zátěž a stres do Vašeho soukromého života?
9. Setkal/a jste se někdy na Vašem pracovišti se syndromem vyhoření? (Projevoval se syndrom vyhoření u některé z Vašich kolegů/kolegyň?)
10. Jakým způsobem přispívá Vaše organizace k prevenci syndromu vyhoření?
11. Jakým způsobem pečujete o své duševní zdraví a pohodu?
12. Dbáte na dodržování zdravého životního stylu (spánek, odpočinek, strava)?
13. Jak byste hodnotil/a mezilidské vztahy na Vašem pracovišti?