

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Sociální práce

Bakalářská práce

Petra Neumannová

Úloha pracoviště na duševním zdraví sociálního pracovníka nízkoprahové organizace ve městě Příbram

The role of the workplace on the mental health of a social worker of a low-threshold organisation in the city of Příbram

Praha 2021

Vedoucí práce: PhDr. Pavla Kodymová Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne 20. května 2021

Petra Neumannová

Poděkování

Děkuji paní PhDr. Pavle Kodymové, Ph.D. za odborné vedení bakalářské práce a za čas věnovaný pravidelným a podnětným konzultacím. Dále děkuji všem pracovníkům, kteří byli ochotni stát se mými respondenty. V neposlední řadě patří mé poděkování rodině a nejbližším, kteří mi byli při psaní velkou oporou.

Klíčová slova

nízkoprahová zařízení, zátěže v sociální práci, podpora sociálních pracovníků, duševní zdraví, pracovní prostředí, sociální práce s rizikovou mládeží, sociální práce s lidmi bez přístřeší, sociální práce s uživateli nelegálních látek

Keywords

low-threshold organisations, burdens in social work, support of social workers, mental health, work environment, social work with youth at risk, social work with homeless people, social work with users of illegal substances

Abstrakt

Bakalářská práce je rozdělena na dvě části. V teoretické části jsou popsány zdroje zátěže a podpory vyplývající z pracoviště nízkoprahových zařízení pro sociální pracovníky s ohledem na to, jakou roli má pracoviště ve zdraví svých zaměstnanců. V praktické části bakalářské práce je provedena výzkumná sonda do pracovního prostředí tří nízkoprahových organizací. Výzkum je naplněn na základě rozhovorů s pracovníky. Cílem je zjistit, jak vnímají různé aspekty práce vyplývající z nízkoprahových zařízení a zjistit, jak je (ne)podporována psychohygienu ze strany organizací ve městě Příbrami. Závěry z výzkumu mohou být přínosné pro pracovníky na vedoucích pozicích, kteří mohou vyvinout iniciativu na změnu pracovního prostředí a firemní kultury. Bakalářská práce poskytuje informace, které mohou být využity jako podněty pro další výzkum v oblasti duševního zdraví na pracovišti s důrazem na pracoviště pomáhající profese. Přínosem práce je také rozšířit informovanost sociálních pracovníků, odborné i laické veřejnosti o aktuální míře zátěže a podpůrných opatření, které působí na sociální pracovníky v nízkoprahových zařízeních.

Abstract

This Bachelor Thesis is divided into two parts. The theoretical part deals with the description of the sources of burden and support resulting from the workplace of low-threshold facilities for social workers in relation to the role that the workplace plays in the health of its employees. In the practical part of the Bachelor Thesis, the research insight into working environment of three low-threshold organizations is carried out. The research is performed on the basis of the interviews with the employees. The aim is to find out how they perceive various aspects of work concerning the low-threshold facilities and to find out how the psychohygiene is (not) supported by the organizations in the town of Příbram. The conclusions and findings of the research can be beneficial for the employees in the managing positions who can take the initiative to change the working environment and the corporate culture. The Bachelor Thesis provides information that can be used as an incentive for further research in the field of mental health in the workplace with an emphasis on the workplace of the helping profession. The contribution of the work is also to increase the awareness of social workers, expert and lay public about the current level of the burden and support measures that affect social workers in the low-threshold facilities.

OBSAH

ÚVOD	7
1 SOCIÁLNÍ PRÁCE V NÍZKOPRAHOVÝCH ZAŘÍZENÍCH	9
1.1 Postavení nízkoprahových služeb v právním rámci ČR.....	10
1.2 Poslání sociálních pracovníků nízkoprahových služeb.....	12
1.3 Postavení sociálního pracovníka jako pomáhající profese.....	13
2 DUŠEVNÍ ZDRAVÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ	15
2.1 Duševní zdraví a duševní hygiena.....	15
2.2 Psychohygiena a coping sociálních pracovníků.....	17
2.3 Duševní zdraví zaměstnanců z pohledu práva	19
3 ROLE PRACOVIŠTĚ V DUŠEVNÍ (NE)ROVNOVÁZE ZAMĚSTNANCE	22
3.1 Pracovní prostředí a druhy zátěže	22
3.2 Stres v sociální práci	24
3.3 Aspekty působící na pracovišti	26
4 MOŽNOSTI OPORY POSKYTOVANÉ PRACOVIŠTĚM	29
4.1 Podpora psychosociálního zdraví na pracovišti v sociální práci.....	29
4.2 Další benefity v oblasti péče o sebe poskytované pracovištěm	31
4.3 Profesní zabezpečení psychohygieny sociálního pracovníka	34
5 VLASTNÍ VÝZKUM	36
5.1 Výzkumné otázky a výzkumná strategie.....	36
5.2 Metodologie výzkumu	37
5.3 Charakteristika respondentů.....	38
5.4 Výsledky výzkumu.....	39
5.5 Limity výzkumu	54
5.6 Shrnutí	54
5.7 Diskuze.....	55
ZÁVĚR	57
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ A LITERATURY	59
SEZNAM TABULEK, GRAFŮ	67
PŘÍLOHY	68

ÚVOD

V porovnání s minulými dekádami prožíváme rozvoj péče o duševního zdraví na pracovišti. Kromě vědeckých prací na toto téma jsou vydávány různé příručky a metodiky ze strany Světové zdravotnické organizace, Evropské unie a jiných organizací. Studie a příručky a objevují se i výcviky, které se postupně začínají stávat i součástí domácí podoby sociální práce. Jednou z motivací, která mě k tématu přivedla, byl zájem o to, jak tedy probíhá podpora duševního zdraví na pracovištích v praxi. Dalším důvodem výběru byla snaha upozornit na aktuálnost a vážnost tématu duševního zdraví v pracovní oblasti.

Cílem bakalářské práce je popsat zdroje zátěže a podpory vyplývající z pracoviště nízkoprahových zařízení pro sociální pracovníky pracující ve městě Příbram s ohledem na to, jakou roli má pracoviště ve zdraví svých zaměstnanců.

Vzhledem k tomu, že studuji sociální práci a většinu praxí při škole jsem strávila v nízkoprahových organizacích, zaměřila jsem se v bakalářské práci právě na nízkoprahová zařízení. Z tohoto důvodu je v první kapitole nastíněné postavení zmíněných sociálních služeb v právním řádu, jsou vysvětlené základní principy poskytování sociální práce v nízkoprahových zařízeních včetně poslání samotných pracovníků s ohledem na zařazení sociální práce do pomáhajících profesí.

Ve druhé kapitole se zaměřuji na zpracování forem psychohygieny, které jsou aplikovatelné na pracovišti. Podle Kaczora (2019, s. 21) se jedná o tzv. nadstandardní opatření, která se doporučují v pomáhajících profesích. Téma tedy v tomto bodě zužuji na nadstavbové prostředky psychohygieny, protože vycházím z předpokladu, že sociální pracovníci jsou již seznámeni se základními prostředky psychohygieny a také s jejich užíváním.

Třetí kapitola vysvětluje termíny s ohledem na roli pracovního prostředí, které obsahuje faktory ovlivňující pracovní zátěž. Kapitola pohlíží na nadměrnou zátěž způsobující stres, a to vede k aktivaci copingových strategií. Je zde popsána metafora o rozpoznávání stresu a věnování pozornosti vlastnímu tělu, jež souvisí s aplikováním psychohygienických metod. Dále je věnována pozornost dělení psychosociálních rizik, které se mohou v nějaké formě a intenzitě objevovat na pracovištích a přispívat k negativnímu ovlivnění duševního zdraví zaměstnanců.

Téma bakalářské práce zužuji na pracovní prostředí a nástroje zaměstnavatele, které podporují využívání těchto nadstavbových metod. Pracoviště tak může rozvíjet duševní zdraví

pracovníků poskytováním prostoru k nadstavbovým formám psychohygieny, postavených na základních.

Čtvrtá kapitola obsahuje různé podoby podpory ze strany pracoviště v oblastech psychosociálního zdraví na pracovišti s ohledem na nástroje používané v sociální práci, v popisu dalších benefitů, které jsou poskytované v rámci péče o pracovníky a v neposlední řadě zabezpečení psychohygieny z profesní oblasti sociálních pracovníků.

Praktická část je naplněna výzkumnou sondou do nízkoprahových organizací se záměrem zjistit, jak je reálně podporované duševní zdraví pracovníků, jenž se denně věnují práci s klienty. Byli osloveni sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách (ve výzkumu dále jen pracovníci). Sonda byla provedena v nízkoprahových organizacích působících v městě Příbram.

Pojmy klient a uživatel sociální služby bývají obecně chápány ve stejném významu, stejně jako v této práci s nimi bude zacházeno jako se synonymy. V celé práci píší o pracovnících a pracovnicích pouze v mužském rodě, z důvodu přehlednosti a zachování anonymity ve výzkumné části.

1 SOCIÁLNÍ PRÁCE V NÍZKOPRAHOVÝCH ZAŘÍZENÍCH

Obor sociální práce nemá v odborných textech ustálenou definici. Podle Matouška (2013, s. 12–14) je sociální práce jak praktický obor pomáhající zlepšovat sociální fungování ohroženým lidem, tak vědecká disciplína. Jejím cílem je odhalovat, vysvětlovat, zmírňovat a řešit sociální problémy jednotlivců a lidských společenství. Sociální práce jako jedna z mála pomáhajících profesí chápe klienta (jednotlivce, rodinu, skupinu či komunitu) a jeho potřeby komplexně. Nástrojem řešení nepříznivé situace je hledání zdrojů, které se mohou týkat širokého spektra oblastí jako psychická podpora, informace, hmotná podpora, bydlení atd. V bakalářské práci vycházím z této definice sociální práce, protože považuji komplexní přístup ke klientům za zásadní.

Vnímání sociální práce je ovlivněno třemi paradigmaty, která dávají rámec sociální práci. Jednotlivá paradigmata říkají, jaké faktory hrají roli v sociálním fungování klienta. První je **terapeutické** paradigma, které se realizuje zejména formou psychoterapie. Hlavním faktorem sociálního fungování je duševní zdraví a pohoda, tedy zlepšení psychické a sociální pohody klientů je cílem tohoto přístupu. Sociální pracovníci aplikující tento rámec se zaměřují na klienta a jeho osobnostní nedostatky, případně na nedostatky v interakci s jeho okolím, které ovlivňují klientovo sociální fungování. Sociální pracovníci se snaží rozvíjet klientovo osobní a sociální růst pomocí vzájemného vztahu a komunikace. **Reformní** rámec sociální práce se zabývá tím, jak jsou klientovy problémy ovlivněny společenskými podmínkami, tedy tlaky a omezeními působící na znevýhodněnou skupinu, ve které se klient ocitl. Sociální pracovník podporuje „utlačované“ klienty prostřednictvím konceptu zplnomocnění k tomu, aby dosáhli vlivu nad vlastními životy a mohli se podílet na tvorbě institucí. Třetí je **poradenské** paradigma, v němž je sociální fungování pojímáno jako schopnost zvládat problémy a přístup k informacím a službám. Zástupci tohoto rámce se snaží zpřístupnit informace, rozšířit a zlepšit služby tak, aby pomohly klientovi uspokojovat jeho individuální potřeby. Jedná se spíše o malé změny ve společnosti a v institucích než sociální reformu (Navrátil, 2001, s. 14–17).

Životní situace klientů bývají natolik specifické, že nelze striktně uplatňovat jednotlivá paradigmata, jinak by mohlo dojít k automatickému uplatnění rámce bez zohlednění individuální situace klienta (Navrátil, 2001, s. 14). Domnívám se, že k prolínání paradigmat sociální práce dochází také v nízkoprahových službách. A to z toho důvodu, že nízkoprahové služby jsou orientované na kontakt s klientem, posílení jeho kompetencí a odpovědnosti, a také z hlediska přístupnosti jsou maximálně otevřené klientům.

1.1 Postavení nízkoprahových služeb v právním rámci ČR

Sociální práce je vykonávána i v rámci sociálních služeb. „*Současná legislativa ukotvuje sociální práci jako zaměstnání v sociálních a zdravotnických službách*“ (Tomeš, 2015, s. 59). Sociální služby jsou upraveny dle zákona č. 108/2006 Sb., který vstoupil v platnost 1. ledna 2007. V tomto právním předpisu jsou taxativně vymezeny typy jednotlivých služeb. Nízkoprahové sociální služby jsou v zákoně označovány za služby sociální prevence. To znamená, že jejich hlavním cílem je: „*napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů*“ (Zákon č. 108/2006 Sb.). Ve zkratce lze říci, že jejich úlohou je zabránění sociálnímu vyloučení, napomáhání k překonání nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

K tomu účelu jsou zřizována **kontaktní centra – § 59, nízkoprahová denní centra – § 61 a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež – § 62.**

Prvním z výše jmenovaných jsou kontaktní centra (K–centra), která poskytují ambulantní případně terénní služby osobám ohroženým závislostí na návykových látkách. Jejich cílem je snižovat sociální a zdravotní rizika spojená s užíváním drog (Zákon č. 108/2006 Sb.). Mezi hlavní činnosti K–center patří poskytování základního a odborného poradenství, výměnné programy, tj. sběr použitého injekčního materiálu a distribuce sterilního materiálu určeného pro bezpečné užívání návykových látek, dále potravinový, hygienický, případně vitamínový servis a práce s motivací toxikomanů k léčbě (Herzog, In Matoušek, 2013, s. 412–413). Podle Libry (In Kalina et al, 2003b, s. 166) jsou tyto nízkoprahové služby určeny pro aktivní uživatele drog, kdy abstinence není podmínkou pro spolupráci klienta se zařízením.

Další nízkoprahovou službou sociální prevence jsou nízkoprahová denní centra, která také poskytují ambulantní, popřípadě terénní formu služeb pro cílovou skupinu lidí bez přístřeší. Tato centra se podílejí na řešení problémů bezdomovectví a poskytují sociální poradenství (Pěnkava, In Matoušek, 2013, s. 441–443).

Poslední výše zmíněnou nízkoprahovou službou je nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM), jejíž cílovou skupinou jsou děti a mladiství od 6 do 26 let, kteří jsou ohroženi společensky nežádoucími jevy. Služby jsou obvykle poskytovány ambulantní (v podobě nízkoprahových klubů) či terénní formou (Matoušek, In Matoušek, Kodymová, Koláčková 2012, s. 273). „*Posláním NZDM je usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže*“ (Česká asociace streetwork, 2008, s. 3).

Vedle těchto služeb existují ještě terénní programy samostatně, které jsou definované zákonem č. 108/2006 Sb., určené pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Pracovníci provádějící terénní programy se zaměřují na klienty dle jejich cílové skupiny. Například terénní práce zaměřená na uživatele ilegálních návykových látek se provádí tam, kde se cílová skupina přirozeně vyskytuje (veřejná místa – náměstí, ulice, nádraží, neobydlené domy, byty) s cílem navázání kontaktu. Tento způsob kontaktu může představovat pro pracovníka určité riziko, protože často vstupuje do prostředí, kde se klient cítí „jako doma“ a pracovník toto území narušuje svou přítomností (Müllerová, Matoušek, Vondrášková, In Matoušek, Kodymová, Koláčková, 2012, s. 217).

Všechny výše zmíněné služby sociální prevence mají určité znaky společné, tj. principy, podle kterých poskytují služby.

Hlavním znakem je **princip nízkoprahovosti**, který umožňuje maximální dostupnost služby pro potřeby cílové skupiny. „*Jde o specifický rys části sociálních programů, o reakci na to, že část sociálních služeb se míjí se svými adresáty*“ (Herzog, In Klíma, Česká asociace streetwork, 2009, s. 177). V zásadě jde o snižování prahů nakolik, aby jich k překročení při vstupu do služby bylo co nejméně. Odstraňují se bariéry¹ prostorové, časové, finanční a psychologické (Česká asociace streetwork, 2008, s. 18).

Nízkoprahové programy jsou ovlivněné dalšíma dvěma principy. **Principem Public Health** (princip ochrany veřejného zdraví) a principem **Harm Reduction** (princip snižování škod). Nejvýraznější jsou při práci s uživateli nelegálních návykových látek, kde princip ochrany veřejného zdraví reaguje na potřebu zamezit šíření infekčních chorob. Podobně přístup snižování škod má za cíl snížit poškození a minimalizovat důsledky rizikového chování (Hrdina, In Kalina et al., 2003a, s. 263-265). Uživatelé nelegálních návykových drog jsou motivováni k bezpečnějšímu aplikování látky a tím se předchází zdravotním komplikacím a snižuje se rizikové chování. To je jeden z důvodů, proč se tento princip uplatňuje v nízkoprahových službách, kde se respektuje klientovo rozhodnutí neabstínovat (Staníček, Hrdina, 2002, s. 16-18).

¹ Pro odstranění prostorových bariér je důležité umístit zařízení či vchod do zařízení tak, aby k němu měl uživatel co nejlepší přístup. Zařízení by se nemělo nacházet například vedle instituce, která by uživatele služby odrazovala od jeho užívání. Odstraňováním časových bariér se myslí umožnění prostoru v provozní době, která koresponduje s možnostmi uživatelů přijít do zařízení. Finanční bariéry se odstraňují tak, že případná finanční spoluúčast uživatele odpovídá jeho možnostem. (Některé sociální služby jsou poskytovány bez úhrady – zákon 108/2006 Sb., § 72) Pro odstranění psychologických bariér by měla služba vytvářet takové prostředí, aby vytvářela bezpečné a příjemné podmínky a neodrazovala uživatele službu využívat (Česká asociace streetwork, 2008, s. 18).

Dalším společným východiskem je **kontaktní práce**, která probíhá jak v ambulanci, tak v terénu. Podle České asociace streetwork, z.s je pojem kontaktní práce používán jako synonymum ke slovu streetwork či outreach work. Kontaktní práce je vnímaná v širším smyslu jako „komplex nízkoprahově organizovaných služeb, jejichž cílem je vytvářet podmínky pro navázání kontaktu a konkrétní kontaktní práce s jednotlivci a sociálními skupinami, které nemohou nebo nechtějí vyhledat standardní institucionální pomoc a u kterých je předpoklad potřeby a účelnosti této pomoci“ (Staníček, 2003, s. 20). Kontaktní práce zahrnuje sociální služby nabízené dle zákona č. 108/2006 Sb., a také může zahrnovat doplňkové služby, které poskytovatel nabízí jako nadstavbu. Užší vymezení kontaktní práce se zaměřuje na kontakt, který definuje jako „prostor pro poskytnutí služeb (tady a teď)“ (Staníček, 2003, s. 20).

Dalším společným aspektem je poskytování většinou bezplatného **sociálního poradenství**, které je základem podpory osob bez domova (Pěnkava, In Matoušek, 2013, s. 442). Poradenství také slouží ke snižování rizik spojených s užíváním drog (Herzog, In Matoušek, 2013, s. 413).

1.2 Poslání sociálních pracovníků nízkoprahových služeb

Postavení sociálního pracovníka v sociálních službách je upraveno v právním řádu a agendách, které z toho vyplývají. S platností zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů se upravily předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka ve sféře sociálních služeb² (Tomeš, Koldinská, In Musil, Bareš, Havlíková, 2017, s. 77). V zákoně jsou obsaženy požadavky, jež musí sociální pracovník naplňovat pro výkon povolání. Jedná se o plnou svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odbornou způsobilost. Sociální pracovník je osoba, jež získala vyšší odborné či vysokoškolské vzdělání v bakalářském, magisterském či doktorandském programu v odpovídající oblasti (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Zákon definuje okruh činností, které vykonává sociální pracovník: „sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou

² Pozn.: Sociální práce se nerealizuje jen v sociálních službách, stejně tak sociální pracovníci nepracují pouze ve sféře sociálních služeb. Sociální pracovníci nacházejí uplatnění i v dalších rezortech např.: „v resortu Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy (v zařízení ústavní výchovy nebo ochranné výchovy), v resortu Ministerstva spravedlnosti (probační a mediační služba), v resortu Ministerstva zdravotnictví (resocializační pracovník v psychiatrickém zařízení), v resortu Ministerstva práce a sociálních věcí (sociální pracovník pro náhradní rodinnou péči, kurátor pro děti a mládež), v resortu Ministerstva vnitra (sociální pracovník specialista - práva uprchlických zařízení“ (Tomeš, Koldinská, In Musil, Bareš, Havlíková, 2017, s. 77–78).

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“ (Zákon č. 108/2006 Sb.). Činnostem sociálního pracovníka se aktuálně věnuje projekt nazvaný Profesionalizace sociální práce v ČR, v jehož rámci se provádí analýza pracovních činností sociálních pracovníků v ČR, která zjišťuje, co fakticky sociální pracovníci dělají (Matoušek, Matulayová, 2020a, s. 24–37). Seznam jednotlivých činností je k dispozici v příloze č. 1.

Zákon ustanovením § 115 vymezuje osoby, které mohou v sociálních službách vykonávat odbornou činnost na sociální pracovníky (za podmínek stanovených v § 109 a 110), pracovníky v sociálních službách, zdravotnické pracovníky, pedagogické pracovníky, manželské a rodinné poradce a další odborné pracovníky, kteří přímo poskytují sociální služby (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Požadavky na odborné vzdělání v oblasti sociální práce upravuje Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP, jehož účelem je formovat profesní identitu sociálního pracovníka. Standard popisuje tyto jednotlivé oblasti jako výukové disciplíny: *„filozofie a etika, úvod do sociologické teorie, psychologie v sociální práci, teorie a metody sociální práce, odborná praxe, supervize, metody a techniky sociálního výzkumu, úvod do právní teorie a praxe, sociální politika, sociální patologie, menšinové skupiny a zdraví a nemoc“* (ASVSP, 2019).

1.3 Postavení sociálního pracovníka jako pomáhající profese

Sociální pracovník v sociálních službách přichází do každodenního osobního styku s klienty sociální práce. Očekává se od nich, že budou poskytovat pomoc lidem při zvládnání jejich sociálních a emočních problémů (Matoušek, Hartl, In Matoušek, 2008a, s. 51). Povolání sociální pracovník tak patří do skupiny tzv. pomáhajících profesí. Tedy profesí, které se zaměřují na pomoc druhým lidem, k tomu využívají metody a techniky ze svých profesí. Vedle sociálního pracovníka sem patří kupříkladu lékaři, psychologové, psychiatři, speciální pedagogové, fyzioterapeuti a rehabilitační pracovníci (Hartl, 2004, s. 188). Jako každá povolání mají i všechna výše jmenovaná jasně stanovená pravidla pro odbornost, kterou dosahují prostřednictvím daných škol.³ To, co odlišuje pomáhající povolání od těch ostatních je lidský

³ Podle Úlehly (2005, s. 9) to co od sebe odlišuje profesionální a laické pomahače je vědecké vysvětlení chování v procesu pomáhání. Profesionál má své postupy podložené vědeckou teorií.

vztah, který vstupuje mezi pomáhajícího a příjemce pomoci tedy uživatele služby. Je zřejmé, že i práce jiných profesí se odehrává mezi lidmi. Třeba práce advokáta nebo kadeřnice. U těchto povolání však stačí chovat se podle konvencí, tj. slušně. Zatímco pomáhající pracovník si nevystačí pouze se slušností (Kopřiva, 2016, s. 14–15).

K tomu, aby mohl sociální pracovník vstoupit do pomáhajícího vztahu s klientem jako profesionál, potřebuje řadu dalších kompetencí, které nevyplývají z jeho akademického vzdělání, ale souvisí spíše s jeho vyzrálou osobností a nadáním pomáhat. Mezi nejčastěji zmiňované dovednosti⁴ patří: podle Jankovského (2007) „*umění efektivní komunikace, zájem o člověka, ochota angažovat se v řešení životních nesnází klientů, projevovat patřičně emoce, být empatický, citlivý, upřímný, vnímavý, ohleduplný, laskavý, tolerantní, taktní, umět s ostatními sdílet své pocity, názory, myšlenky*“ (Jankovský cit. dle Kaczor, 2009, s. 16) a také dle Kuzníkové (2011) „*citová vyrovnanost, empatie, přirozená autorita, pozitivní vnímání světa*“ (Kuzníková cit. dle Kaczor, 2009, s. 16).

Z výše zmiňovaného je patrné, že sociální pracovník má při práci na starosti rozličné množství činností a očekává se od něj, že má talent a motivaci pomáhat druhým, k čemuž musí ovládat široké spektrum dovedností, disponovat odbornými znalostmi a oplývat celou řadou osobnostních vlastností. Z toho vyplývá, že na sociální pracovníky jsou kladeny výrazné požadavky a „*sociální práce je po osobnostní a psychologické stránce jednou z nejnáročnějších činností*“ (Tomeš, Koldinská, In Musil, Bareš, Havlíková, 2017, s. 91). Kopřiva upozorňuje na jeden důležitý aspekt v pomáhajících profesích: „*Pomáhající povolání mají mnohé svérázné rysy. Mimo jiné je to práce, která nám může energii dokonce dodávat, ale zrovna tak se může stát upírem, který ji vysává*“ (2016, s. 94).

K udržení energie, rozvoji osobnosti sociálního pracovníka jako jeho pracovního nástroje a ke snížení dopadů nepříznivých vlivů (nejen v práci) slouží zásady a pravidla zdravé duševní hygieny (Kaczor, 2019, s. 10).

⁴ Pozn.: nazývané jako měkké dovednosti

2 DUŠEVNÍ ZDRAVÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ

Z první kapitoly je zřejmé, že na sociální pracovníky jsou kladeny značné požadavky, jak na fyzickou, tak na psychickou stránku. Druhá kapitola se zabývá duševním zdravím a to především ve vztahu k duševnímu zdraví sociálních pracovníků.

2.1 Duševní zdraví a duševní hygiena

Světová zdravotnická organizace vydala v roce 1946 definici zdraví, ve kterém je zdůrazněn význam jeho holistického⁵ pojetí: „*Zdraví je stav úplné tělesné, duševní a sociální pohody, a nikoli jen nepřítomnost nemoci nebo vady*“ (WHO cit. dle Wynne et al., 2017, s. 8). Staví tak všechny složky zdraví na stejnou úroveň.

Podrobněji se WHO vyjádřila k duševnímu zdraví až v roce 2001, kdy zveřejnila její definici: „*Duševní zdraví lze chápat jako stav pohody, v němž jedinec realizuje své vlastní schopnosti, je schopen zvládat běžné životní stresy, dokáže produktivně a plodně pracovat a dokáže být přínosem pro své společenství*“ (WHO cit. dle Wynne et al., 2017, s. 8).

Hartl uvádí definici duševního zdraví, kde ji rozpracovává jako „*schopnost člověka adaptovat se na prostředí a situace, dokáže přijímat vše, co život přináší příjemného, včetně sexuality a citového života vůbec*“ (2004, s. 53). Duševní zdraví je tedy stav pohody, ve kterém se jedinec cítí dobře, má vztahy, které ho naplňují a je schopen se vyrovnat s problémy. V oblasti duševního zdraví se dospělo k dalším tezím, například, že opakem duševního zdraví není duševní nemoc a zároveň nepřítomnost duševní nemoci nemusí být vždy projevem skutečného duševního zdraví⁶ (Wynne et al., 2017, s. 8). Hartl chápe duševní nemoc jako „*proces, který má svou příčinu, začátek, průběh a konec v podobě vyléčení nebo smrti.*“ Zmiňuje, že moderní pojetí Mezinárodní klasifikace nemocí nahrazuje slovo nemoc za duševní poruchu (2004, s. 52).

Prvotní⁷ zájem duševní hygieny byl právě v boji proti duševním nemocím a předcházení psychopatologickým jevům. Pozdější, dnes označované jako širší pojetí duševní hygieny, je zaměřeno na „*jevy, které mají vztah k udržování a posilování duševního zdraví*“ (Křivohlavý,

⁵ Holismus (z řec. holon = celek) – *filozofický směr, který zdůrazňuje prioritu celku nad částmi a rozhodující úlohu principu celostnosti a strukturovanosti* (Petrušek, 2017).

⁶ Hovoří se o pozitivním přístupu k duševnímu zdraví. Keyes uvádí kontinuum vzkvétání a strádání, tedy jedinec může vzkvétat i ve chvíli neúplné duševní pohody (Keyes, 2002 cit. dle Wynne et al., 2017, s. 8).

⁷ V anglické literatuře se první odpovídající koncept „duševní hygieny“ objevil v roce 1843 v knize *Mental hygiene or an examination of the intellect and passions designed to illustrate their influence on health and duration of life*, kterou napsal William Sweetser (Bertolote, 2008, s. 113, překlad vlastní).

2001, s. 154). V minulosti byl propracován soubor „*vědecky propracovaných pravidel a rad sloužících k udržení, prohloubení nebo znovuzískání duševního zdraví, duševní rovnováhy*“ pod pojmem duševní hygiena (Míček, 1984, s. 9).

Pravidla duševní hygieny⁸ slouží jako návod k řízení a ovlivňování sebe sama a vlastního prostředí (Míček, 1984, s. 12). Jejím předmět zájmu je upevnění a posílení zdraví u zdravých lidí, napomáhá obnovit duševní rovnováhu lidem na pomezí mezi zdravím a nemocí, kteří projevují známky poruchy duševní rovnováhy a nemocným lidem dává podněty, jak lépe zvládat zásady psychohygieny, a čelit tak duševním nemocem (Křivohlavý, 2001 s. 144). Psychohygieny je zaměřena na psychoprophylaxi (ochranu disponovaných jedinců před onemocněním), preventivní odstraňování škodlivých faktorů a upravuje životní podmínky člověka k upevnění jeho zdraví (Bartko, 1980, s. 7).

Duševní hygiena klade důraz na adaptaci, sebevýchovu a zrání osobnosti. Adaptace je proces přizpůsobení se v prostředí, které změnit nelze, a také přizpůsobení si podmínek, které se změnit mohou. Zájem duševní hygieny je hlavně v oblasti zvládání životních problémů se zaměřením na sebeovládání během tohoto zvládání (Křivohlavý, 2001, s. 144). Adaptace je jedním z projevů duševního zdraví, opakem je selhání adaptace – maladaptace (Míček, 1984, s. 26). Sebevýchova ovlivňuje životní styl. Aby se mohl člověk vychovávat, musí nejdříve poznat sám sebe. V sebevýchově jde o zaměření na činnosti, které vedou k cílovému směřování života (tzv. autoregulace konativní činnosti). Dalším zdrojem sebevýchovy je autoregulace myšlení, tj. usměrňování myšlenek a představ tím, že si jedinec uvědomí své názory, postoje a přesvědčení. Duševní hygiena naznačuje „*správné, provitální představy a myšlenky.*“ Dosahování cílů či tužeb je ovlivněno city, které se vyjevují v podobě kladných nebo záporných emocí v úměře s tím, jak se jedinci (ne)daří plnit své cíle. Duševní hygiena učí, jak předcházet výlevům negativních emocí, jako je agrese, a také jak zlost zvládat. Jedním ze způsobů prevence je nácvik uvolňování psychického napětí technikou relaxace (autorelaxace). Důraz na zrání osobnosti v oblasti duševní hygieny představuje zejména charakterové rysy zralé osobnosti, které popsal Maslow. Jde o ideály zralé osobnosti (Křivohlavý, 2001, s. 143–154).

Nakonečný (2013, s. 384) uvádí následující kritéria duševního zdraví, jehož základ položila M. Jahoda (1958) a obohacuje je s dalšími kritérii od autorů psychohygieny: První kritérium je realistické pojetí sebe sama, sebeakceptace a seberealizace. Druhým rysem je vnitřní integrace založená na pevném pojetí světa, sebe a svém místě na světě. Třetí bod

⁸ Podle Hartla (2004, s. 52) fungují pojmy *duševní hygiena*, *mentální hygiena*, *psychohygieny* jako synonyma.

vyjadřuje nezbytnost autonomie, tedy relativní nezávislosti na okolním prostředí i osobách. Posledním kritériem je spontánnost ve vyjadřování pocitů a postojů.

V každé oblasti lidského života lze uplatnit určitá psychohygienická pravidla v praxi, např.: v práci, škole, manželství atd. (Nakonečný, 2013, s. 383–384).

2.2 Psychohygienu a coping sociálních pracovníků

V pracovním prostředí lze aplikovat zvládací mechanismy a strategie. Pokud se člověk ocitne v situaci, která je pro něj nepříznivá, je přirozené, že se bude snažit dostat se zpět do žádoucího stavu tím, že se pokusí danou situaci zvládnout (Křivohlavý, 2001, s. 69). Může zvolit různé způsoby pro vyrovnání se se zátěží, které se odlišují podle toho, jestli jsou vědomé či nevědomé. Neplně uvědomělé reakce jsou tzv. obranné mechanismy (Vágnerová, 2012, s. 56–58). Obranné mechanismy nejsou obvykle brány jako plnohodnotné způsoby zvládnání. Čáp a Mareš uvedli charakteristiku obranných a zvládacích reakcí, kterou vypracoval Erickson. Některé rozdíly mezi obrannými a zvládacími reakcemi jsou: „*obránné reakce jsou výsledkem automatického chování, jedinec si je neuvědomuje a neovládá je vůlí.*“ Naproti tomu vědomé zvládací reakce jsou výsledkem „*promyšleného chování, jedinec si je uvědomuje a ovládá vůlí*“ (Erickson, 1997 cit. dle Čáp, Mareš, 2007, s. 532).

Bližší se zabývám tématem z hlediska uvědomělých zvládacích reakcí, protože se domnívám, že pro aplikaci technik psychohygieny mají význam právě uvědomělé copingové strategie.

Zvládací strategie nepříznivé (zejména stresové) situace respektive copingové strategie „*jsou psychické pochody, které nastupují při vzniku stresu, aby se dosáhlo jeho zmírnění nebo ukončení*“ (Janke, Erdmannová, 2003 cit. dle Urbanovská, 2010, s. 58). Proces zvládnání těžkostí se také označuje termíny „*členění stresu*“, „*modelování stresu*“, „*stress management*“ (Křivohlavý, 2001, s. 69). Zvládnání stresu a těžkostí je chápáno jako dynamický proces, který obsahuje interakce mezi osobou s určitými zdroji, možnostmi a hodnotami a stresovou situací, tj. prostředím, které na člověka působí a klade na něj požadavky (Křivohlavý, 2001, s. 70).

V pracovní oblasti jsou opatření, která mají připravit pracující na setkání se stresovou situací a vycvičit je na boj se stresem, vycházející z pravidel psychohygieny, které učí zvládat životní problémy, těžké životní situace a stres (Křivohlavý, 2001, s. 88).

Nyní se zaměřím na formy psychohygieny, které jsou uplatnitelné v pracovním prostředí. Jsou to tzv. nadstandardní opatření⁹ v oblasti péče o sociálního pracovníka. Kaczor (2019, s. 20–21) do této nadstavby zahrnuje relaxaci, mindfulness, jógu atd.

Relaxační techniky jsou způsoby zvládnání těžkostí zaměřené na uvolnění psychického napětí, které zahrnuje práci s dechem, uvolňování svalů, soustředění pozornosti na své tělo a výcvik sebeovládání (Křivohlavý, 2001, s. 152). V českém prostředí se nejvíce uplatňuje **Schultzův autogenní relaxační trénink**, během něhož dochází k záměrnému vědomému uvolnění jednotlivých svalů, které má přesah i do psychického uvolnění. Relaxační technikou je také **meditace**, při které se prostřednictvím dechových cvičení a neustálém opakování slova ÓM (nejčastěji) odvádí pozornost od trápení a dochází tak k relaxaci a odpočinku od těžkostí. Avšak existuje také meditace orientovaná na zátěžový problém s cílem, přimět člověka k odstupu a přinést vhled do situace. Další možností relaxace je **imaginace**, jejímž principem je, že člověk se dokáže soustředit v určitý moment jen na jednu věc. Imaginace tedy nabádá k představování si příjemné scenerie, které relaxujícího člověka uklidní (Křivohlavý, 2001, s. 89–90). **Mindfulness**¹⁰ neboli všímavost je: „*schopnost věnovat pozornost tomu, co se děje v přítomném okamžiku (tady a teď) a to bez posuzování, hodnocení a očekávání*“ (Český mindfulness institut). Je to cesta k sebepoznání a seberozvoji (Kaczor, 2019, s. 21). **Jóga**, která se provádí s prožitkem, oživuje a zvědomuje tělo jako zdroj energie a sebepoznání (Kopřiva, 2016, s. 98–99).

Hubíková (2019) konstatuje, že sociální pracovník si musí vybudovat návyky, jak se bude starat sám o sebe a jak saturovat své potřeby, aby se vyrovnal se stresem z práce.¹¹ Ve své publikaci upozorňuje, že sociální pracovníci v České republice nemají často zajištěné vhodné pracovní podmínky, které vytváří zaměstnavatel pro uplatňování sebe péče. Podmínky a pravidla na pracovišti mohou péči o sebe u sociálních pracovníků podporovat nebo zabraňovat.

Více budou překážky na straně zaměstnavatele rozpracovány ve třetí kapitole společně s pracovními podmínkami, které se podílí na vytváření pracovní atmosféry pro (ne)aplikování psychohygieny.

⁹ Mezi základní nástroje psychohygieny Kaczor řadí prostředky definované Míčkem (1984): „*spánek, odpočinek, výživa, pohybová aktivita, správné dýchání, hospodaření s časem a sebevýchova*“ (Míček, 1984 cit. dle Kaczor, 2019, s. 19) Základní prostředky nebudou zpracovány, protože překračují rámec bakalářské práce.

¹⁰ Kaczor upozorňuje i na možné negativní následky nástrojů, které nabádají soustředit pozornost na tělo. I když nebylo provedeno dostatečné množství výzkumů, některé poukazují na možnosti vzniku emocionální dysbalance, či například depersonalizace, a také třeba nespavosti (Kaczor, 2018, s. 182).

¹¹ Na problematiku stresu naváží ve třetí kapitole.

2.3 Duševní zdraví zaměstnanců z pohledu práva

Regulační nástroje evropské a české politiky ovlivňují oblast duševního zdraví na pracovišti. Vydané právní předpisy ovlivňují přístup k pracovnímu prostředí, leč většina doslovně neužívá pojem *duševní zdraví* (Wynne et al., 2017, s. 18).

Dokumenty vydané Evropskou unií zakotvují minimální standardy v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví zaměstnanců v členských zemích. Jedním z prvních významných dokumentů je **Rámcová směrnice (89/391/EHS), o zavádění opatření pro zlepšení bezpečnosti a ochrany zdraví zaměstnanců při práci.**¹² Tato směrnice klade důraz na povinnost zaměstnavatele zajistit bezpečnost a ochranu zdraví zaměstnanců a za tím účelem zavést „...opatření nezbytná pro bezpečnost a ochranu zdraví zaměstnanců, včetně opatření pro prevenci pracovních rizik, pro informování a školení, a také pro přípravu nezbytné organizace a prostředků“ (Směrnice 89/391 EHS).

Nezávazným dokumentem je **Rámcová dohoda o stresu spojeném s prací** z roku 2004, která vznikla z podnětu od sociálních partnerů EU,¹³ kteří si začali uvědomovat význam důsledků, které má stres spojený s prací (Drbalová, Málková, 2017, s. 10). Prohlašuje, že stres může postihnout jakékoliv pracoviště či pracovníka, který je schopný vyrovnat se s krátkodobým stresem, ale potíže mu činí zvládat stres dlouhodobý a intenzivní. Dohoda pohlíží na stres jako na příčinu nemocí, ale nepovažuje ho za nemoc samotnou. I když podotýká, že stres zejména dlouhodobý stres může nemoc způsobit. Dohoda směřuje k zaměstnavatelům, pracovníkům a jejich zástupcům s cílem zvýšit jejich informovanost o stresu spojeným s prací, zaměřit jejich pozornost na příznaky stresu a poskytnout jim vodítka – oblasti faktorů, které se mohou analyzovat¹⁴ pro jeho identifikaci, prevenci a zvládnutí. Odpovědnost za řešení problémů stresu spojeného s prací mají podle Dohody o stresu zaměstnavatelé i pracovníci, kteří se musí řídit pokyny zaměstnavatelů podle Dohody (89/391). Dohoda o stresu se podrobněji nezabývá obtěžováním a násilím na pracovišti.

Obtěžováním a násilím na pracovišti se zabývá až **Autonomní rámcová dohoda o obtěžování a násilí na pracovišti** z roku 2007, která je označuje za nepřijatelné. Dohoda popisuje obtěžování a násilí jako jednorázové i opakované chování, které naruší důstojnost

¹² Směrnice (89/391) sice konkrétně nezmiňuje pracovní rizika, která jsou relevantní pro duševní zdraví (také označované za psychosociální rizika), ale ze znění směrnice je patrné, že zahrnuje všechny oblasti rizik, tedy i těch, které mají vliv na duševní zdraví zaměstnanců (Wynne et al., 2017, s. 17).

¹³ Sociální partneři jsou zástupci zaměstnavatelů a zaměstnanců (odborů) v oblasti pracovního světa, kde dbají na jejich zájmy (EUR-LEX).

¹⁴ Analýza faktorů, které dohoda zmiňuje: *organizace práce a pracovní postupy, pracovní podmínky a prostředí, komunikace a subjektivní faktory* (Rámcová dohoda o stresu spojeném s prací).

a zdraví jedince nebo vytvoří nepřátelské prostředí. Takové chování se může projevat různou formou, například tělesnou, duševní, sexuální, u rozmanitého počtu zaměstnanců či vedoucích zaměstnanců, mezi kolegy, ze strany nadřízených i od třetí strany (od klientů, žáků, pacientů atd.)

Evropské právo je na národní úroveň převedeno zejména v **zákoně č. 262/2006 Sb., zákoník práce**.¹⁵ Zákoník práce stanovuje zaměstnavatelům pouze obecnou povinnost zajistit uspokojivé a bezpečné pracovní podmínky pro výkon práce. Zaměstnavatel má povinnost pečovat o bezpečnost zaměstnanců s ohledem na všechna rizika, se kterými může pracovník přijít do kontaktu a těmto rizikům předcházet. Zde je vidět implementace Dohody o stresu, protože stres také patří mezi rizika. (Drbalová, Málková, 2017, s. 14) Zákoník práce stanovuje povinnost vyhledávání rizik na pracovišti s cílem jejich odstranění nebo zmírnění.

Další specifika lze nalézt v **zákonu č. 309/2006 Sb., o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci**, který upravuje požadavky na pracoviště a pracovní prostředí. Zákon přímo vyjmenovává jednotlivé rizikové faktory pracovních podmínek, které rozděluje na faktory fyzikální, chemické, biologické činitele, prach, fyzická zátěž, psychická a zraková zátěž a nepříznivé mikroklimatické podmínky.

Důležitým navazujícím právním předpisem je **nařízení vlády č. 361/2007 Sb.**, který stanovuje podmínky ochrany zdraví při práci. Nařízení rozpracovává zátěže, které vyplývají z rizikových faktorů a k tomu určuje způsob hodnocení rizikových faktorů (tj. hodnocení zdravotního rizika zaměstnance, který je vystaven dané zátěži) a minimální rámec opatření k ochraně zdraví (způsoby jakými se zmírňuje, anebo odstraňuje zátěž).

Z dalších českých právních norem, které přeneseně pokrývají oblast duševního zdraví na pracovišti lze vyjmenovat ještě tzv. **antidiskriminační zákon č. 198/2009 Sb.**, a **zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví**, který v sedmém dílu kategorizuje práce podle míry výskytu faktorů působících na zdraví zaměstnanců a podle jejich rizikovosti do čtyř kategorií.

Stav duševního zdraví zaměstnanců, stejně jako příznivé pracovní podmínky či pracovní prostředí ve vztahu k duševnímu zdraví na pracovišti, byly dříve opomíjenými záležitostmi. V minulosti byl kladen důraz spíše na fyzickou bezpečnost zaměstnanců.¹⁶ Změna

¹⁵ Na Autonomní dohody sociálních partnerů z roku 2004 a 2007 reagovala také Českomoravská konfederace odborových svazů (ČMKOS), která vydala v tomto směru doporučení a příručku pro své členské svazy (Drbalová, Málková, 2017, s. 14). ČMKOS je největší odborovou centrálou v České republice sdružující 31 odborových svazů (*k datu 15.03. 2021*) a je jedním ze sociálních partnerů (Českomoravská konfederace odborových svazů.cz).

¹⁶ Od 19. století probíhala v českých zemích industrializace. Docházelo ke změnám charakteru práce, které s sebou přinášely i negativní důsledky v podobě nových rizik, kupříkladu se zvyšoval počet úrazů. Uvědomění

přístupu k pracovnímu prostředí přišla s měnícími podmínkami práce, na které reaguje i současná legislativa (Kyselová, 2019). „*V moderních podmínkách organizace práce a nových požadavcích s nimi spojených se profesionální činnost stala intenzivnější, dynamičtější z hlediska profesionálních standardů a kompetencí. To vedlo ke vzniku četných problémů psychologické povahy a zrodu preklinických poruch u pracující populace. Pracovní stres jako jeden z rizikových faktorů má navíc vliv nejen na zdraví zaměstnanců, ale i na zdraví organizace*“¹⁷(Kabanova, Shport, Makourina, 2019, s. 93, překlad vlastní). Z dat Eurofound and EU-OSHA vyplývá, že „25 % zaměstnanců v evropských zemích podle svého vyjádření zažívá stres při práci během většiny pracovní doby, obdobný podíl zaměstnanců je přesvědčeno o negativním vlivu práce na zdraví (...) a přibližně 80% manažerů si uvědomuje potřebu něco s tím dělat“¹⁸ (Eurofound, EU-OSHA, 2014 cit. dle Michalík, 2015).

V praxi jsou zaměstnavatelé ze zákona povinni zajistit bezpečnost a ochranu zdraví pracovníků, vyhodnocovat a preventivně působit na řešení jednotlivých rizik.

nových rizik vedlo k zavedení právních regulací na ochranu zdraví a života zaměstnanců. Avšak první zákon o bezpečnosti při práci byl schválen v Československu až po roce 1951 (Vala, 2018, s. 5–8).

¹⁷ В современных условиях организации труда и связанными с ними новыми требованиями профессиональная деятельность стала более интенсивной, динамичной по профессиональным стандартам и компетенциям, что явилось причиной возникновения многочисленных проблем психологического характера и расстройств доклинического уровня у работающего населения. Более того, профессиональный стресс влияет не только на здоровье сотрудников, но и на «здоровье организации» (Kabanova, Shport, Makourina, 2019, překlad vlastní).

¹⁸ Podle průzkumu Evropské nadace pro zlepšení životních a pracovních podmínek více jak 40 milionů lidí v EU uvádí pracovní stres jako příčinu onemocnění pracovníků (Komise vrchních inspektorů práce, 2012).

3 ROLE PRACOVIŠTĚ V DUŠEVNÍ (NE)ROVNOVÁZE ZAMĚSTNANCE

EU-OSHA (2016) určuje, že „*Podpora zdraví na pracovišti je výsledkem společných snah ze strany zaměstnanců, zaměstnavatelů a společnosti, zaměřených na zlepšení zdravotního stavu a duševní pohody lidí v práci.*“

Hubíková (2019) konstatuje, že v českém prostředí často nejsou vytvořené pracovní podmínky pro uplatňování péče o sebe u sociálních pracovníků a vymezuje oblasti péče o sebe. V oblasti pracoviště definuje jeho úlohu ve vytváření vhodného prostoru pro saturaci potřeb sociálních pracovníků a podporuje je v profesním rozvoji včetně uvažování nad jejich profesními cíli. Pracoviště také vytváří podmínky směřované k podpoře ze strany kolegů a skupinové podpory.

3.1 Pracovní prostředí a druhy zátěže

K definici pracovního prostředí se používají rozdílné definice. Michalík uvádí, že „*pracovní prostředí je podkladem pro existenci a činnost člověka v pracovním systému.*“ Rozděluje kancelářské pracovní prostředí na tři úrovně: prostředí v rámci celé organizace, jehož podúrovní je pracoviště, které je složeno z konkrétního pracovního místa daného pracovníka (2009, s. 4–5). Pracovní činnost se tedy odehrává v bezprostředním okolí pracovního místa a působí na ni řada činitelů. Celý pracovní proces je ovlivněn souborem podmínek, které je nutné upravovat a přizpůsobovat pracujícímu jedinci. V příznivém prostředí může práce pozitivně působit na člověka, jeho smysly a rozvoj a tím umožňovat vysokou produktivitu i kvalitu vykonané práce. Naopak nepříznivé pracovní prostředí působí negativně na člověka, jeho pracovní schopnosti i na jeho zdraví (Štikar, 2003, s. 47–48).

Faktory ovlivňující pracovní prostředí se člení různými způsoby. Michalík (2009) a Štikar (2003) se shodují na nutnosti zkoumat faktory komplexně, protože všechny složky jsou na sebe navázané. Složky pracovního prostředí se obecně rozdělují na materiální podmínky, kterými se zabývá ergonomie:¹⁹ vybavení a uspořádání pracoviště, včetně fyzické a psychické zátěže, podmínky vztahové, kam řadí klima pracoviště a mezilidské vztahy, také činnostní složku zahrnující charakter práce a organizační podmínky. Michalík v tomto širším pojetí pracovního prostředí zmiňuje ještě bezpečnostní stránku pracovního prostředí obsahující

¹⁹ Ergonomie je vědní disciplína, která se zabývá interakcí mezi člověkem a pracovními systémy (BOZPINFO.CZ, 2004).

bezpečnost pracovníků a majetku. V užším vymezení pracoviště se zaměřuje jen na složku materiální (2009, s. 5).

Působením faktorů vzniká zátěž. Hladký definuje zátěž obecně jako vliv, který působí na bio-psycho-sociální systém člověka. Působení zátěže závisí na míře požadavků, které jsou kladeny na člověka. Záleží na vyváženosti mezi požadavky situace a vybaveností člověka zvládnou dané požadavky. Míra vyváženosti určuje, jestli bude zátěž nadměrná nebo nedostatečná. Rozlišuje zátěž na tři druhy. **Biologická zátěž** je způsobena fyzikálními, biologickými nebo chemickými činiteli. **Fyzická zátěž** vychází z činnosti svalů při práci, která může být dynamická, statická nebo může vycházet z práce, ve které je pracovník v nevyhovující poloze. **Psychická zátěž** je způsobena nároky, které působí na smyslové orgány – sensorická zátěž, na pozornost, paměť, představivost, myšlení rozhodování – mentální zátěž a na citovou vazbu – emoční zátěž. Dále poukazuje na pojem **psychosociální zátěž**. Toto spojení má upozornit na společenské prostředí, které má vliv na vznik zátěže a zvýraznit sociální vliv na psychiku (Hladký, Židková, 1999, s. 7–8).

Lidi jsou vystaveni zátěži na pracovišti a mimo něj. Termín **pracovní zátěž** nemá v odborné literatuře jednotné pojetí. V tomto textu bude pracovní zátěž brána tak, jak ji popsala Drgáčová (2006) „*Pojem pracovní zátěž vymezuje část celkové zátěže, jejíž zdroje tvoří pracovní činnost a podmínky.*“

Na pracovišti se s proměnou pracovních podmínek objevila nová pracovní rizika,²⁰ která rychle nabývají na významu. „*Tato rizika jsou často označována jako „psychosociální rizika“, což odráží duševní a sociální faktory, které ovlivňují zdraví a duševní pohodu zaměstnanců*“ (SDC-CGA, 2017). Na pracovišti psychosociální rizika souvisí s „*organizací práce, pracovní náplní, vztahy na pracovišti i mimo pracoviště*“ (zsbozp). Pod psychosociální nebezpečí²¹ se řadí všechny faktory, které mohou nepříznivě ovlivnit duševní zdraví pracovníka (BOZP.cz, 2019).²²

²⁰ Pracovní riziko je pravděpodobnost vzniku úrazu či poškození zdraví v kombinaci se vzniklou nebezpečnou situací. (Wynne et al., 2017, s. 4)

²¹ Nebezpečí na pracovišti, představuje všechny potencionální situace, které mohou člověku způsobit poranění a/nebo úraz. (Wynne et al., 2017, s. 3)

²² Pozn.: BOZP je zkratka, která znamená: Bezpečnost a ochrana zdraví při práci. V textu jsou také instituce, které se zabývají problematikou BOZP a mají zkratku v názvu. V těchto případech je instituce rozlišena doménou.

3.2 Stres v sociální práci

Pojem stres pochází z mechaniky, která ho používala v případech, kdy byl materiál vystaven zátěži (Křivohlavý, 2001, s. 169). V současnosti existují různé definice stresu.

Podle Matouška je stres „stav člověka vyvolaný jakýmkoli vnějším vlivem (stresorem), k jehož zvládnutí nemá podle svého mínění dostatečnou adaptační kapacitu“ (2008b, s. 215). Adaptační kapacita označuje schopnost jedince „vypořádat se s problémy, přizpůsobit se jim, řešit je a zvládat nové situace“ (Smolík, 2002, s. 272). Termín **stresor** označuje nepříznivé tlaky či zatěžující vlivy, které mohou vést k tíživé situaci. Naproti tomu termín **salutor** označuje faktory, které člověku v tíživé situaci pomáhají čelit stresoru (Křivohlavý, 2001, s. 170).

Rozdíl mezi zátěží a stresem vymezuje Hladký, když tvrdí, že stres je „případem nepřiměřené zátěže (...), kdy se požadavky dotýkají či překračují možnosti člověka je zvládnout“ (Hladký, Židková, 1999, s. 7–8). Také Křivohlavý rozumí stresovou situací (stresem) případy, kdy dochází k „nadlimitní zátěži“, tedy kdy „míra intenzity stresogenní situace je vyšší než schopnost (...) člověka tuto situaci zvládnout“ (2001, s. 170–171). Ve chvíli, kdy jedinec čelí nadlimitní zátěži, dochází k uplatnění copingu ke zvládnutí stresové situace (Paulík, 2010, s. 79).

Z uvedené definice vyplývá, že míra zvládnutelnosti stresu je pro každého jedince individuální, podle toho jak (subjektivně) stres prožívá. V tomto smyslu se užívají pojmy **distres** a **eustres**. **Distres** je situace, kterou člověk vnímá negativně pro jeho ohrožení a domnívá se, že nemá dostatek možností k tomu, aby situaci zvládl (Křivohlavý, 2001, s. 171). Opakem je **eustres**. Zde je vyváženost toho, co se od jedince žádá a čeho může dosáhnout svými schopnostmi v rámci časových možností. Jedinec cítí podporu, kterou požaduje a po splnění může pociťovat úlevu, potěšení a úspěch (Van Heugten, 2011, s. 16–17, překlad vlastní).

Pracovní stres je „následek nerovnováhy mezi nároky práce a kapacitou k jejich zvládnutí (adaptační kapacitou)“ (Matoušek, 2008b, s. 215). Mlčák (2005, s. 126) uvádí, že v sociální práci vyplývá stres z dynamického vztahu mezi komplexem vnějších pracovních nároků a souborem vnitřních dispozic sociálních pracovníků. Popisuje expoziční spouštěče stresu v sociální práci, které vyplývají z interakcí s klienty, z organizačních aspektů pracovní činnosti a z problémů, které souvisejí se sociální prací jako s oborem.

Podle Matouška (2008b, s. 215) je nejvíce stresující ta práce, kde jedinec nese velkou odpovědnost a zároveň má malý vliv na rozhodování o náplni, tempu a podmínkách práce.

Podle Selyeho (1950) člověk reaguje na stres ve třech fázích. První fázi pojmenoval jako **poplachovou reakci** (Selye, 1950 cit. dle Nakonečný, 2013, s. 515). Tělo (organismus) reaguje na stresor biochemickými změnami, např.: vylučuje adrenalin do krve. Cílem je aktivovat energii, která se využije na zvládnutí stresu. Také na psychické rovině dochází k reakcím s cílem udržení či znovuzískání psychické rovnováhy. Dochází k aktivizaci uvědomělých strategií (copingu) i neuvědomělých obranných reakcích (Vágnerová, 2012, s. 51–52). Druhá fáze je **rezistence vůči stresu a pokus o adaptaci** (Selye, 1950 cit. dle Nakonečný, 2013, s. 515). Nastává, když jedinec zůstává vystaven stresoru a hledá možnosti, jak zmírnit účinky stresu (Vágnerová, 2012, s. 52). Snaží se obnovovat zdroje a adaptovat se vůči stresu. Pokud se člověku podaří situaci zvládnout, je na podobné situace odolnější, až se s nimi setká v budoucnu (Chamoutová, Chamoutová, 2006, s. 22). Pokud stresor stále přetrvává, dochází ke třetímu stádiu, ve kterém dochází k **vyčerpání**, protože jedinec marně věnoval velké množství energie na hledání rovnováhy, dochází také k zhroucení a v extrémních případech ke smrti (Selye, 1950 cit. dle Nakonečný, 2013, s. 515).

S aplikací vyrovnávacích strategií je spojeno rozpoznávání stresu na sobě a všímání si varovných signálů.

S rozpoznáním stresu souvisí *The Boiling Frog Syndrome*, překládán jako Syndrom vařené žaby (Marlow, překlad vlastní). Jde o následující metaforu: Jsou dvě možnosti – příběhy vařící se žaby. V první verzi je žába hozena do vařící vody, lekne se a vyskočí. Ale ve druhé je žába dána do hrnce se studenou vodou, kde se voda postupně ohřívá. Druhá žába si nevšimne včas, že se s ní voda vaří, neuvědomuje si narůstající nebezpečí, zůstává ve rvoucí vodě a nakonec zemře. Metafora říká, že stres může být občas nenápadný jako ohřívání vody. Člověk nerozporná varovné signály dokud nedorazí k zlomu („k varu“). Po bodu zlomu nemusí být obnovení rovnováhy snadné, proto je lepší věnovat pozornost nastupujícímu stresu (toddpolich, 2019, překlad vlastní). Tedy svému tělu, které je zdrojem poznání a energie (Kopřiva, 2016, s. 94).

Z tohoto důvodu se domnívám, že je důležité umět vypozařovat projevy stresu a uvádím ilustrativní výčet možných projevů v příloze č. 2.

Nešpor (2007, s. 372) uvádí důsledky nadměrného stresu v několika rovinách. V rovině duševní uvádí neklid, kolísání nálad, poruchy spánku či depresi. V tělesné rovině vyjmenovává kupříkladu svalové napětí, bolesti hlavy a srdce, oslabení imunitního systému, psychosomatická

onemocnění²³ a řadu rizikových chování – větší spotřeba alkoholu, cigaret, či psychofarmak. Zmiňuje také dopady do rodinného života, kam řadí třeba problémy v nedostatku času, zanedbávání dětí, odcizení, povrchní vztahy s rizikem rozvodu. Důsledky dlouhodobého stresu se objevují i v pracovní sféře, například v podobě problémů v komunikaci, ztrátě výkonnosti a energie a také riziko vyhoření.²⁴

3.3 Aspekty působící na pracovišti

V literatuře jsou popsány různé kategorie psychosociálních rizik. Vycházím z rozdělení podle WHO, kvůli jeho struktuře vymezující deset kategorií a uvádějící ke každé příklady. Český překlad jsem použila z příručky *Podpora duševního zdraví na pracovišti* vydané Evropskou komisí.

Pracovní náplň – oblast charakteru práce je definována nebezpečími: nedostatkem rozmanitosti práce, nesouvislá nebo nesmyslná práce, nedostatečné využití dovedností zaměstnance, vysoká míra nejistoty a neustálý kontakt s lidmi²⁵ (Wynne et al., 2017, s. 20).

Pracovní vytížení a pracovní tempo – do této kategorie patří: nadměrná pracovní zátěž, tj. pracovní přetížení²⁶ a nedostatečné vytížení, nedostatek kontroly nad tempem práce, vysoká míra práce pod časovým tlakem, tlak od stanovených termínů (Wynne et al., 2017, s. 20). Křivohlavý (2001, s. 175) uvádí, že přetížení množstvím práce nastává v situaci, kdy pracovník musí vykonat určité množství práce, na kterou nemá dostatek času. Času na práci může být přiměřeně i nedostatek, tento časový stres může vést k distresu.

Pracovní harmonogram – do nebezpečí spojených s rozvržením práce se zahrnuje: práce na směny (noční směny), nepružná a dlouhá pracovní doba,²⁷ nepředvídatelný pracovní plán, nebo nevýhodná pracovní doba (Wynne et al., 2017, s. 20). S prací na směny souvisejí poruchy spánku. Křivohlavý (2001, s. 177) upozorňuje na provázanost mezi nedostatkem

²³ Psychosomatika – vztah duše a těla. Zjednodušeně, psychosomatická onemocnění mají psychický původ projevující se na tělesném zdraví (Nakonečný, 2013, s. 445).

²⁴ Syndrom vyhoření je „soubor příznaků vyskytující se u pracovníků pomáhajících profesí odvozený z dlouhodobé nekompenzované zátěže, kterou přináší práce s lidmi“ (Matoušek, 2008b, s. 246).

²⁵ V sociální práci mohou interakce pracovníků s klienty představovat zdroje pracovní zátěže. Význam faktorů závisí na počtu a době trvání kontaktu a jeho intenzitě (emocionální stránka kontaktu) a stupeň odpovědnosti. Příkladem může být agresivní klient (Mlčák, 2005, s. 127).

²⁶ Častou zátěží, kterou sociální pracovníci uvádějí je vysoká případová zátěž a administrativní zátěž (Matoušek, Matulayová, 2020b, s. 57).

²⁷ Rozvržení práce a pracovní doby je v sociálních službách často dáno charakterem zařízení a formou, jakou se služby poskytují. V ambulantním režimu bývá pracovní doba rozdělena do pětidenního pracovního týdne, často do jednosměnného provozu (Loebe, 2015).

spánku a stresem. Nedostatek spánku může být jak stresorem, tak na druhou stranu stres může mít za následek poruchy spánku.

Kontrola – do čtvrté kategorie patří: nízká míra účasti v procesu rozhodování o práci, nedostatek kontroly nad pracovním vytížením (Wynne et al., 2017, s. 20). S nedostatkem kontroly nad prací a s malou mírou spoluúčasti na přijímání pracovních rozhodnutí souvisí tzv. HH syndrom = helplessness and hopelessness. Syndrom znamená, že povědomí bezmoci a neschopnosti zasáhnout proti negativním vlivům, má větší negativní účinek než přímé vlivy. Tedy povědomí o tom, že pracovník nemůže v práci nic udělat vůči prvkům, které na něj mají negativní vliv, může mít horší účinek než prvek samotný (Craig cit. dle Křivohlavý, 2001, s. 178).

Pracovní prostředí a zařízení – mezi psychosociální nebezpečí spojené s pracovním prostředím²⁸ a zařízením se řadí, například: nevhodný stav a dostupnost zařízení, nepříznivé podmínky prostředí jako nedostatečný prostor, špatné osvětlení, nadměrný hluk (Wynne et al., 2017, s. 20). Hluk je jedním z negativních faktorů na pracovišti, který má na pracovníky přímý a nepřímý účinek – stres. Hluk nemusí představovat jen zvuk o vysoké hlasitosti, ale za hluk lze považovat i zvuk, který daná osoba nechce poslouchat (Brannon, Feist, 1997 cit dle Křivohlavý, 2001, s. 177). Křivohlavý (2001, s. 177, 179) zmiňuje výzkumy prokazující negativní účinky hluku na lidi, kteří pobývali v hlučném prostředí. Také poukazuje na omezený prostor, který může být stresorem, ze dvou hledisek. První je určen z fyzikálního východiska množstvím lidí na metr čtvereční. Druhé hledisko ho určuje pocitem nepříjemnosti v konkrétní situaci. Například, pokud pracovník nemá dostatek místa pro osobní kontakt s klientem.

Kultura a funkce organizace – do nebezpečí v oblasti kultury na pracovišti náleží: špatná komunikace, nízká úroveň podpory pracovníků pro řešení problémů a osobní rozvoj, nedostatečné definování cílů organizace (Wynne et al., 2017, s. 20).

Mezilidské vztahy na pracovišti – mezi další výrazná nebezpečí pro duševní pohodu na pracovišti patří problémy v mezilidských vztazích (tj. špatný vztah s vedením nebo kolegy), sociální či fyzická izolace, nedostatečná sociální podpora, psychické obtěžování a šikana²⁹ (Wynne et al., 2017, s. 20). Jedním ze stresorů na pracovišti mohou být těžkosti, které vyplývají

²⁸ Pracovní podmínky v ambulantních službách jsou zajišťovány na pracovišti, zatímco terénní pracovníci mohou mít za pracoviště (s nadsázkou řečeno) území celého města. To klade zvýšené nároky na zaměstnavatele na zajištění odpovídajících podmínek (Loebe, 2015).

²⁹ V současnosti jsou popsány různé druhy šikany a teroru na pracovišti, které mohou být zdrojem psychické zátěže. Například mobbing je forma šikany, která probíhá mezi kolegy. Bossing je druh teroru, kterého se dopouští nadřízení vůči svým podřízeným. Opakem je staffing, tedy šikana směřující od podřízených k vedoucím (Drgáčová, 2006).

ze styku s druhými lidmi v zaměstnání. Kontakt s lidmi v zaměstnání je dán charakterem práce. Křivohlavý poukazuje hlavně na dlouhodobé napětí, které může být na pracovišti vyvoláno například konflikty se spolupracovníky nebo soupeřivostí. Trvalé napětí přispívá ke tvorbě stresové životní situace. „*Stresogenní jsou nepřátelské či ne zrovna přátelské vzájemné vztahy mezi spoluzaměstnanci, případně ne zrovna přátelské vztahy s nadřízeným(i)*“ (2001, s. 176, 179).

Úloha v organizaci – mezi faktory v kategorii role organizace spadá nejednoznačnost úloh a role zaměstnance v organizaci (konflikt rolí) a odpovědnost za jiné osoby (Wynne et al., 2017, s. 20). Křivohlavý (2001, s. 175–176) poukazuje na negativní dopad nevyjasněných pravomocí při práci v podobě výskytu distresu u těch zaměstnanců, kteří nemají jasně stanoven pracovní úkol, limity a hranice práce a pravidelně nedostávají zpětnou vazbu o výkonu své práce. Také nadměrná míra odpovědnosti za druhé lidi může na pracovníka působit jako dlouhodobý stresor.

Kariérní růst – do kariérního postupu se řadí nebezpečí stagnace, nejistota či nedostatečný kariérní postup nebo příliš rychlé povýšení, nedostatečná mzda, nejistota pracovního místa, nízká společenská hodnota práce (Wynne et al., 2017, s. 20). Křivohlavý popisuje ambice a očekávání lidí nastupující do zaměstnání, jako dostat možnost prokázat své schopnosti, profesionálně se vyvíjet, nabývat zkušenosti a také postupovat v hierarchii směrem k vedoucímu místu a úměrně s tím být odměňováni. Při nenaplnění jejich předpokladů se u pracovníků objevuje stres a distres (Catalano, Rook, Dooley, 1986, cit. dle Křivohlavý, 2001, s. 176).

Střet mezi prací a soukromým životem – s psychosociálním nebezpečím souvisí také vzájemné propojení pracovního a soukromého života. Patří sem například rozpor mezi požadavky práce a soukromého života, malá podpora v rodině, problém s dvojím zaměstnáním (Wynne et al., 2017, s. 20). Stírání hranic mezi osobním a pracovním prostorem sebou přináší možné zvýšené nároky, včetně dvojího pracovního zatížení (žen) na pracovišti a v domácnosti (Křivohlavý, 2001, s. 177–178).

Vytvoření pracovního prostředí, které je zdraví prospěšné, má výhody jak pro zaměstnance, tak pro zaměstnavatele. „*Některým rizikům lze předcházet díky opatřením na straně zaměstnavatele. Jiným rizikům se lze vyhnout jen stěží, ale nejspíše je možné míru rizika ovlivnit*“ (Komise vrchních inspektorů práce, 2012).

4 MOŽNOSTI OPORY POSKYTOVANÉ PRACOVIŠTĚM

Monk (2011, s. 5, 7, překlad vlastní) poukazuje na skutečnost, že na celkové zdraví sociálních pracovníků bývá nahlíženo jako na jejich zcela individuální odpovědnost. Avšak zdůrazňuje, že pracovníci a zaměstnavatelé mají vůči podmínkám na pracovišti vzájemnou sdílenou odpovědnost. Očekává od zaměstnanců vytváření takových pracovních podmínek (pracovní kultury), aby byly zdravé a vnímavé vůči stresu.

Zdraví na pracovišti je možné podporovat směrem k jednotlivci přímo v rámci různých benefitů, nebo předcházením rizik, tedy nepřímou (Hanuš, Jásek, 2019, s. 13).

Hubíková (2019) na základě výzkumu rozděluje podporu v oblasti péče o sebe u sociálních pracovníků ze strany zaměstnavatelů následovně:

Podpora péče o sebe u sociálních pracovníků	
Přímá podpora zaměstnance	Nepřímá podpora zaměstnance
<ul style="list-style-type: none">• Podpora v oblasti péče o pracovníky během pracovní doby i mimo pracoviště• Vzdělání a rozvoj v oblasti péče o sebe• Využívání nových metod v této oblasti• Supervize	<ul style="list-style-type: none">• Spravedlivé odměňování• Čas na regeneraci• Vztahy na pracovišti• Optimalizování pracovní zátěže• Vhodné zázemí na pracovišti

Tabulka 1 podpora péče o sebe u sociálních pracovníků

V současnosti existuje celá řada zaměstnaneckých benefitů, které se snaží kompenzovat pracovní zátěž, motivovat pracovníka, udržet zaměstnance v instituci či získat nového. Blíže se budu zabývat nástroji, které mohou podpořit zdraví zaměstnanců na pracovišti s důrazem na duševní zdraví.

4.1 Podpora psychosociálního zdraví na pracovišti v sociální práci

Do oblasti podpory psychosociálního zdraví na pracovišti patří vztahy na pracovišti a péče o pracovní kolektiv (Hanuš, Jásek, 2019, s. 82–83).

V sociální práci se uplatňuje podpora prostřednictvím **supervize**.³⁰ Supervize je „celoživotní forma učení, zaměřená na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí“ (Koláčková, In Matoušek, 2008a, s. 349). Podle Úlehly (2005, s. 117)

³⁰ Slovo supervize není uvedené v zákonu č. 108/2006 Sb., ani ve vyhlášce 505/2006 Sb. Na druhou stranu ve Standardech kvality sociálních služeb ustanovených ve vyhlášce je bod, podle kterého by měl zaměstnavatel zabezpečit podporu od „nezávislého kvalifikovaného odborníka“ (Vyhláška č. 505/2006 Sb.).

pomáhající pracovník potřebuje nadhled neboli supervizi, aby se nezahltil. Supervize je chápána jako nástroj, který vede supervizanta (supervidovaný/pracovník) k uvědomění skrytých souvislostí v prožívání a jejich přenosu do pracovního procesu. Je to respektující prostor pro důvěrné rozhovory s předem vyjasněnými hranicemi, komu a jaké informace budou předávány tak, aby pracovníci mohli bezpečně otevřít svá „slabá místa“. Dobrá supervize podporuje pracovníka v efektivnějším využívání vlastních zdrojů, pomáhá reagovat na výzvy a pomáhá pracovníkovi vyrovnat se s pracovním stresem a rozvrhnout pracovní zátěž. (Koláčková, In Matoušek, 2008a, s. 349, 353, 364) Úlehla (2005, s. 118) dodává, že supervize má přínos nejen pro pracovníky, ale i pro organizace. „*Cílem supervize tak může být vyšší uspokojení z práce, zvýšení její kvality a efektivity, prevence profesního vyhoření*“ (Český institut pro supervizi, 2006).

Další formou supervize je **intervize**, které se neúčastní supervizor. (Koláčková, In Matoušek, 2008a, s. 356) Zprostředkovává ji intervizor, tedy zaměstnanec, který má znalosti o pracovišti. Intervize může být individuální i skupinová, kdy do jejího přínosu patří také zvyšování jistoty zaměstnanců a zlepšování týmové spolupráce (Habr, Hájková, Vaníčková, 2015, s. 10–11). Na pracovišti se může praktikovat **také vzájemné konzultování dvou podobně postavených kolegů** s cílem získat nadhled a alternativní přístup k případu. Pracovník sám může aplikovat postupy **autovize**, kladením si otázek, sledováním vlastního prožívání a reakcí dosahovat sebereflexe (Koláčková, In Matoušek, 2008a, s. 356, 357).

Zaměstnavatel může přispívat k vytvoření příznivého psychosociálního prostředí na pracovišti tím, že bude podporovat aktivity k vytvoření sociální opory (Hanuš, Jásek, 2019, s. 82).

Sociální opora v širším smyslu je pomoc poskytována druhými lidmi člověku, který je v zátěžové situaci za účelem ulehčit mu tuto tíseň. Sociální podpora poskytovaná na pracovišti patří svým rozsahem do mezoúrovně. Jedná se tedy o pomoc v rámci sociální skupiny, která podporuje jednoho ze svých členů. Pomoc, jež se dostane člověku v životní těžkosti, má tlumit negativní dopady stresoru. Sociální opora poskytuje informace o dostupných salutorech, pomáhá identifikovat stresory v situaci, do které se jedinec dostal, posiluje jeho sebeúctu a zplnomocňuje člověka ke zvládnutí situace a nabízí mu vhodnější strategie v boji se stresorem (Křivohlavý, 2001, s. 94, 95, 105).

Aktivitou sloužící k upevnování zdravých vztahů je například **teambuilding**. Teambuilding³¹ v sobě zahrnuje aktivity, ze kterých se pracovníci vrací posílení, zaměřené na prohloubení soudržnosti, poznání silných stránek členů týmu, zlepšení komunikace, spolupráce a upevnění hodnot organizace (Hanuš, Jásek, 2019, s. 87–89).

Pocit sounáležitosti a prohlubování příznivého klimatu na pracovišti je podporován také formou nepeněžních odměň jako je **uznání, pochvala a ocenění** (Hanuš, Jásek, 2019, s. 91–92).

S vyjadřováním pochvaly souvisí také dávání **zpětné vazby**, která slouží k dobrému vyjádření kritiky. Správná zpětná vazba má svá pravidla, jež se musí dodržovat pro zachování energie jedince či týmu (Hanuš, Jásek, 2019, s. 93-95). Zpětná vazba je nástrojem vedoucí k rozvoji. Pomocí ní může pracovník získat informace zvenčí a dospět k novému pohledu na svůj výkon. Díky konstruktivně kritickému vnějšímu pohledu dostává pracovník možnost přehodnotit své subjektivní hledisko na věc a může formovat „*svou osobnost a přístup k okolnímu světu.*“ Naproti tomu hodnocení je nástrojem pro evaluaci toho, co je dobře a špatně. Jedná se o shrnutí nějakého výsledku. Při vyjadřování zpětné vazby se nehodnotí ani nekritizuje (Slováčková, Horáková, Rendoš, 2014, s. 57–61).

4.2 Další benefity v oblasti péče o sebe poskytované pracovištěm

V praxi jsou poskytovány různé bonusy, které preventivně působí na negativní důsledky pracovního stresu (Michalík, 2015). Benefity jsou finanční či nefinanční služby, které poskytuje zaměstnavatel, aby zkvalitnil život pracovníkům (Profesia.cz, 2019).

Přestávky v práci jsou preventivním opatřením. **Odpočinek** by měl přijít ještě ve chvíli, kdy se pracovník necítí unavený. Za přiměřený interval se doporučuje zavést pravidelný patnáctiminutový odpočinek po jedné hodině práce (Pešek, Praško, 2016. s. 130). V českém právu jsou přestávky v práci dány zákoníkem práce.

Ke snižování stresu a napětí slouží relaxace. Opatření se zavádí na pracovišti s myšlenkou, že pokud se pracovník cítí dobře, tak lépe pracuje a je výkonnější. Na pracovišti může být upraveno pracovní prostředí pro vhodné podmínky na relaxaci a odpočinek,

³¹ Rizikovou stránkou teambuldingu může být sociální vyloučení některých členů týmu, kteří nezapadají do skupiny. Autoři také upozorňují na výjezdové akce s alkoholovými nápoji, které mohou skončit spíše zjištěním informací „*ve smyslu – teď už na tebe něco vím a mám, takže nebudeš dělat problémy a budeš spolupracovat*“ (Hanuš, Jásek, 2019, s. 87–89).

budováním tzv. **relaxační či odpočinkové zóny**. Používají se plakáty s vizualizací příjemného prostředí, otevřené kancelářské místnosti a neformální jednací místnosti. Nejúčinnější relaxace bývá na místech, kde není vykonávána pracovní činnost (Hanuš, Jásek, 2019, s. 17–19). Speciálním relaxačním prostředkem jsou zelené stěny z živých rostlin tzv. **green wals** nebo **moss walls**. Zelené stěny jsou označovány za vertikální zahrady zlepšující čistotu vzduchu, produktivitu a kreativitu pracovníků (Vantage Spaces, překlad vlastní). K podpoře zdraví na pracovišti se vytváří také tzv. **tiché zóny**, které také slouží k prevenci stresu na pracovišti. Jsou to místa sloužící k odpočinku, ale na rozdíl od relaxačních zón, je zde úplný klid – pracovníci zde nehovoří, mají vypnuté telefony. Zóna je bez elektromagnetických vln. Další možností je využití pracovních prostor pro **aktivní odpočinek**. Na pracovištích jsou umístovány různé nástroje (např.: stolní tenis, fotbálek, kulečnick, minigolf, fitness) sloužící k odreagování a celkové regeneraci (Hanuš, Jásek, 2019, s. 17, 127, 128). V rámci podpory fyzického zdraví je dobré vymezit místnost pro speciální týmové aktivity jako je jóga, meditace a protahovací cvičení. Tyto aktivity také umožňují posílení duševních sil. Fyzická aktivita ovlivňuje kognitivní schopnosti jedince a má tak pozitivní účinek na pozornost, paměť, myšlení a zmírňuje úzkost a stres. Odpočinek a podporu zdraví po práci mohou zaměstnavatelé ovlivňovat **permanentkami** do fitness center, **vstupenkami** do divadel a kin, nebo **poukázkami** do wellness služeb (Hanuš, Jásek, 2019, s. 27, 35, 103).

Výrazným odpočinkem je **dovolená**, jejíž doba je upravena Zákoníkem práce. Zaměstnanec má nárok alespoň jednou za rok čerpat dovolenou dva týdny v kuse (Zákon č. 262/2006 Sb.). „*Trvalejší a vytrvalejší relaxace organismu nastupuje až po více dnech, kdy opustíme prostředí, které máme spojené se stresem a modelem fungování*“ (Pešek, Praško, 2016. s. 133). Z toho důvodu se nedoporučuje, aby si zaměstnanci brali práci na dovolenou, vyřizovali pracovní emaily nebo byli k dispozici na telefonu (Hanuš, Jásek, 2019, s. 35, 48). Řešením je zavést takovou firemní kulturu, která respektuje osobní volno, potřebu odpočinku a dovolených. Možností dlouhé dovolené je zaměstnanecký benefit tzv. **sabatical**. Volno (placené i neplacené), které mohou zaměstnanci čerpat v rozsahu měsíce až roku za účelem dalšího rozvoje, psychohygieny, či dalších osobních zájmů (Verlinden, překlad vlastní).

Novým benefitem v českém prostředí je zajištění **stravy/občerstvení** (často zdarma) pro zaměstnance v průběhu celého pracovního dne. Jedná se zejména o zdravou a pestrou stravu s cílem udržení zdraví zaměstnanců.³² Se zajištěním občerstvení se pojí další výhody, například

³² Do podpory v oblasti stravování patří také příspěvky na stravování. Možnost příspěvků je dobrovolná, tedy záleží na zaměstnavateli, jestli příspěvek poskytne a také v jaké formě. Například již dlouhodobě poskytovaným benefitem jsou **stravenky**, poukázky na jídlo nebo potraviny. V případě, že je pracovník vyslán na služební cestu

vytváření pozitivní atmosféry na pracovišti (zejména v rámci společných obědů), zvyšování výkonu či snižování stresu (Hanuš, Jásek, 2019, s. 37–40). Zaměstnavatel by měl umožňovat pracovníkům uchovávat jídlo v ledničkách, či si ho zdravě ohřívat. Tento benefit je ještě zvýrazněn, pokud zaměstnavatel pamatuje na **ekologické chování**. „*Člověk, který pracuje v ekologicky zdravé organizaci se cítí šťastnější, jeho práce mu dává hned několik smyslů najednou, ...*“ (Hanuš, Jásek, 2019, s. 124). V institucích se zavádí myšlenka tzv. **zeleného úřadování**, kdy se aplikují zásady ekologického provozu organizace (Zelené úřadování.cz).

Optimální pracovní prostředí je také dáno rozvržením pracovní doby, a proto dochází k modifikaci například na **pružnou pracovní dobu**, tzv. **stlačený týden** (práce je vykonávána v desetihodinovém režimu, ale jen čtyři dny v týdnu), tzv. **homeoffice** neboli práce z domova. Novým způsobem modifikace pracovní doby je zavedení **pětihodinového pracovního dne** za plné mzdy, po kterém se pracovníci plně koncentrovaně věnují pracovní činnosti. Poslední jmenovaná možnost vznikla jako reakce na výzkumy, které uváděly, že pracující člověk se efektivně věnuje práci pouze 45% z celkové doby. Častou podporou bývá poskytování tzv. **sick-days**, které slouží k vyléčení onemocnění a zaměstnavatel nepotřebuje potvrzení od lékaře (Kubíčková, Patáková, 2018).

V oblasti podpory sladění rodinného a pracovního života zaměstnavatelé přistupují k **firemním školkám** nebo také poskytují **příspěvek na školku nebo jesle**, aby se pracovníci mohli brzy vrátit do práce (Kubíčková, Patáková, 2018). V zahraničních firmách roste podíl benefitů zaměřených na **podporu plodnosti**. Zaměstnavatelé se podílí například na úhradě nákladů spojených s odběrem a zmrazením vajíček a spermií, diagnostice či léčbě plodnosti (Squillace, 2021, překlad vlastní). Tento benefit vznikl jako reakce na častá rozhodnutí mladých pracovníků věnovat se nejdříve kariéře a rodině až později ve vyšším věku, a to i přes riziko, že s přibývajícím věkem se snižuje plodnost (Kubíčková, Patáková, 2018).

Preventivním nástrojem v oblasti péče o zdraví jsou **bezplatné lékařské prohlídky**, **přednášky** nebo **workshopy** na propagaci zdravého životního stylu, semináře zaměřené na odnaučení kouření. Nevšední možností je opora zaměřená na posilování osobnosti pracovníka – **koučing**, **mentoring** či **terapeutické služby** pro rozvoj duševního zdraví (Hanuš, Jásek, 2019, s. 104, 135–136). Další službou zaváděnou pro zaměstnance je možnost využití

může mu být poskytnuto **stravné**, které je za splnění podmínek nárokové (Mečířová, 2020). Novým benefitem fungujícím v ČR od roku 2021 je **stravenkový paušál**, který nelze vyplácet jednomu pracovníkovi zároveň se stravenkami. Zaměstnavatel poskytuje zaměstnanci peněžní příspěvek, který lze využít nejen na potraviny a jídlo (Hauzarová, 2021).

právního poradenství ohledně soukromých záležitostí. Účelem tohoto opatření je ušetřit čas, energii a peníze zaměstnance (Kubíčková, Pataková, 2018).

4.3 Profesionální zabezpečení psychohygieny sociálního pracovníka

V porovnání se zahraničními modely³³ vzdělávání sociálních pracovníků chybí v českém prostředí oblast: „*péče o sebe, profesní rozvoj, vyhoření a možnostech jeho prevence...*“ (Matoušek, Matulayová, 2020a, s. 36).³⁴

Ze škol si sociální pracovníci odnášejí jen základní kompetence. Vzdělávání je celoživotní proces. Úlohu v dalším vzdělávání mají tedy také organizace,³⁵ kde jsou pracovníci zaměstnáni a vzdělávací kurzy (Matoušek, Matulayová, 2020a, s. 35).

Další profesní rozvoj je povinný podle zákona o sociálních službách v rozsahu minimálně dvaceti čtyř hodin za kalendářní rok. Zákon upravuje formy dalšího vzdělávání na **specializační vzdělávání, kurzy** s akreditovaným programem, **odborné stáže, školicí akce, konference** (Zákon č. 108/2006 Sb.).³⁶ Profesionální rozvoj je zakotven ve standardu kvality sociálních služeb č. 10, ve kterém je uvedeno, že by měl být zpracován postup při hodnocení zaměstnanců, plán dalšího vzdělávání, informační systém mezi zaměstnanci, systém odměňování a podpora od nezávislého kvalifikovaného odborníka (Vyhláška č. 505/2006 Sb.). Nástrojem pro další profesní rozvoj je **individuální vzdělávací plán** (dále IVP) pro každého pracovníka, který si zpracovává po dohodě se zaměstnavatelem. Plán vzdělávání vychází z potřeb pracovníka, které reflektuje v rámci pravidelného hodnocení na pracovišti a ze zpětné vazby od vedoucího, a také z potřeb organizace. V plánu je uvedeno „*kolik dní pracovník využije pro své vzdělávání, jaké kurzy chce absolvovat a jaké jsou finanční náklady na vzdělávání (...), jaká část finančních nákladů bude hrazena organizací a kolik pracovních*

³³ V zahraniční se uplatňuje teze, že další vzdělávání pro sociální pracovníky je proces, v němž pracovníci přebírají odpovědnost za svůj profesní rozvoj (NASW). Jedná se například o situace, kdy si pracovník musí doplnit odbornost vlastní iniciativou bez možnosti využití podpory od zaměstnavatele (Congress, 2012, s. 398).

³⁴ Hubíčková (2019) uvádí, že se experti shodují na doporučeních zařadit téma péče o sebe do vzdělání v teoretické i praktické části výuky, také do ucelených výcviků pro sociální pracovníky a do oblasti dalšího vzdělávání.

³⁵ V personální práci se v oblasti vzdělávání pracovníků ve firmách ujímá koncept učící se organizace. Koncept popisuje organizaci, která vytváří takové klima, které podporuje pracovníky ve vzdělání a rozvoji. Organizace je schopna reflektovat co je pro ni efektivní, je schopna se poučit a zlepšovat své činnosti na základě analýzy zkušeností a učení (Koubek, 2007, s. 143–144).

³⁶ Mezi sociálními pracovníky se objevuje názor, že nabídka kurzů celoživotního vzdělávání není dostatečně široká na to, aby pokryla potřeby pracovníků (Matoušek, Matulayová, 2020b, s. 59). Hubíčková (2019) poukazuje na skutečnost, že někteří sociální pracovníci a také supervizoři vnímají velké nedostatky v nabídce kurzů na téma péče o sebe: nedostatečná nabídka kurzů. Zjistila také, že někdy chybí podmínky, které by zaručily přínos kurzu: pracovník není o kurzu informován včas, kurz se koná v den volna a čas na kurzu není hrazený.

dnů mu organizace v rámci vzdělání umožní čerpat“ (Čámský, Krutilová, Sembdner, Sladký, 2008, s. 131–132).

Zaměstnavatelé tak mají přímý vliv na další vzdělávání sociálních pracovníků, čímž je mohou podporovat ke kurzům zaměřených na psychohygienu a příbuzná témata (Bedrnová, 1999 cit. dle Kaczor, 2019, s. 17).

Kaczor (2019, s. 18) upozorňuje na nedostatky v zabezpečení psychohygieny ze strany vzdělávacích institucí. Téma péče o sebe/duševní hygiena není uvedeno v Minimálním standardu vzdělávání v sociální práci ASVSP (2019). Vzdáleně je zde vzpomenuto v kategorii Odborné praxe, že studující dokáže ve vztahu k sobě *„pracovat na svém odborném růstu prostřednictvím zpětných vazeb, hodnocení, reflexe, sebereflexe a sebevzdělávání.“* Také zmiňuje supervizi jako nástroj vedoucí k profesnímu a osobnímu růstu, podporující (sebe)reflexi. Podle Kaczora (2019, s. 18) by vzdělavatelé měli posílit vzdělávání v oblasti duševní hygieny. Záleží tedy na samotných vzdělavatelích, do jaké míry rozvinou minimální požadavky.

V současnosti neexistuje v České republice jednotná profesní organizace či komora s povinným členstvím pro sociální pracovníky. Pracovníci mají možnost se přihlásit do větších sdružujících společností dobrovolně a podle svého výběru. Některé organizace se stávají členy větších asociací, které sdružují organizace na základě podobné cílové skupiny nebo druhu činnosti. Tyto sdružující organizace mohou pořádat kurzy specializované na psychohygienu a na prevenci syndromu vyhoření. Příkladem může být Česká asociace streetwork (Česká asociace streetwork.cz, 2020).

5 VLASTNÍ VÝZKUM

Cílem výzkumné části je zjistit, jak vnímají pracovníci různé aspekty práce vyplývající z nízkoprahových zařízení a zjistit, jak je (ne)podporována psychohygienu ze strany organizace na pracovištích ve vybraných nízkoprahových zařízeních.

5.1 Výzkumné otázky a výzkumná strategie

Výzkumný problém je definovaný cílem bakalářské práce. Jak vyplývá z teoretické části bakalářské práce, pracoviště ovlivňuje stav duševního zdraví pracovníků. Mezi působící vlivy patří zátěž a stres. Sociální práce patří do skupiny povolání, které jsou zatížené nároky zdůrazněné skutečností, že patří do pomáhajících profesí. Na pracovišti by se měla kompenzovat zátěž a stres různými způsoby. Jedním ze způsobů kompenzace je podpora psychohygieny na pracovišti jako snaha o lepší duševní zdraví zaměstnanců.

V rámci naplnění cíle výzkumné části jsem určila dvě hlavní výzkumné otázky, které jsou zastoupeny dílčími výzkumnými otázkami:

1. HVO: Jak vnímají pracovníci podpůrné a zátěžové aspekty práce vyplývající z nízkoprahových zařízení?
 - 1.1. DVO: Jaké aspekty považují pracovníci ve své práci za podpůrné (pozitivní)?
 - 1.2. DVO: Jaké aspekty považují pracovníci ve své práci za zátěžové (negativní)?
2. HVO: Jak je z pohledu pracovníků (ne)podporována psychohygienu na pracovišti ve vybraných nízkoprahových organizacích?
 - 2.1. DVO: Vědí pracovníci v organizacích, jaké zdroje podpory mohou využít v případě, že pociťují zátěž nebo stres na pracovišti?
 - 2.2. DVO: Jakou podporu v práci nabízí pracoviště pracovníkům?

Byla zvolena **kvalitativní výzkumná strategie** z toho důvodu, že cílem je získat data informace o zkoumaném problému. Výstupem jsou slova, citace dotazovaných doplněné o čísla sloužící k přesnění údajů. Nebyly formulovány žádné výzkumné hypotézy.

5.2 Metodologie výzkumu

K nalezení odpovědí na výzkumné otázky byly předem definované tazatelské otázky, vyplývající z výzkumných otázek, ke **strukturovanému** rozhovoru.

Transformace výzkumných otázek do tazatelských otázek:

1 HVO: Jak vnímají pracovníci podpůrné a zátěžové aspekty práce vyplývající z nízkoprahových zařízení?	
Dílčí výzkumné otázky	Tazatelské otázky na rozhovor
Jaké aspekty považují pracovníci ve své práci za zátěžové (negativní)?	1) Co na vás působí při práci zátěžově? 2) Vyberte tři z nich, které na vás působí nejvíce zátěžově?
Jaké aspekty považují pracovníci ve své práci za podpůrné (pozitivní)?	3) Co na vás působí při práci podpůrně? 4) Vyberte tři z nich, které na vás působí nejvíce podpůrně?
2 HVO: Jak je z pohledu pracovníků (ne)podporována psychohygienu na pracovišti ve vybraných nízkoprahových organizacích?	
Dílčí výzkumné otázky	Tazatelské otázky na rozhovor
Vědí pracovníci v organizacích, jaké zdroje podpory mohou využít v případě, že pociťují zátěž nebo stres na pracovišti?	5) Když potřebujete v práci podporu, kde ji hledáte? 6) Jak vás zaměstnavatel podporuje ve vzdělávání a profesním rozvoji?
Jakou podporu v práci nabízí pracoviště pracovníkům?	7) Jaké benefity nabízí vaše pracoviště? 8) Nabízí vám pracoviště jiné benefity než výše uvedené? Jaké? 9) Jak vypadá aplikace vašich psychohygienických postupů v praxi? 10) Jste spokojený/á s podporou od pracoviště v oblasti psychohygieny? A proč?

Tabulka 2 transformace výzkumných otázek do tazatelských otázek

Údaje byly sbírány do záznamového archu č. 1, jež je k dispozici v příloze č. 3. Sedmá otázka obsahuje 32 podotázek, tedy seznam benefitů vyplývajících z teoretické části bakalářské práce. (Pozn.: znění podotázek je rovněž v příloze) Vzhledem k tomu, že v nízkoprahových zařízeních v Příbrami pracuje malé množství pracovníků, záměrně nepřikládám celé přepisy rozhovorů, protože by podle nich bylo možné rozpoznat jednotlivé respondenty. Snažím se tak dodržet zásady etiky výzkumu.

Jednotlivým respondentům byly také kladeny uzavřené otázky s účelem zjištění údajů pro charakteristiku dotazovaných. Otázky jsou strukturovány do záznamového archu umístěném v příloze č. 4.

Data byla sbírána během osobního dotazování s respondenty na začátku měsíce května 2021 vždy na pracovišti respondenta. Délka jednoho rozhovoru nepřesáhla jednu hodinu. Všechny rozhovory byly nahrávány na diktafon po udělení informovaného souhlasu jednotlivých dotazovaných.

Do cílové populace mého výzkumu patří sociální pracovníci nízkoprahových organizací. Ačkoliv výzkum nemá ambice zobecňovat výsledky na celou populaci sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních, především kvůli jeho limitům, všichni tyto pracovníci mohou čerpat inspiraci z nových poznatků.

Výběr respondentů byl uskutečněn **úsudkem podle kritéria. Kritériem byla lokalita**, tady město Příbram. Důvodem volby tohoto kritéria byla skutečnost, že se jedná o dostupný základní soubor. V Příbrami jsou tři nízkoprahové organizace: Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, Kontaktní centrum, Nízkoprahové denní centrum. Výběr prostředí byl ovlivněn mým působením v organizacích během odborných praxí při studiu. Základní populaci výzkumu tvoří pracovníci těchto tří organizací, ze kterých byli vybíráni respondenti.

Výběrový vzorek respondentů zastupují pracovníci nízkoprahových organizací v Příbrami, kteří ochotně souhlasili, že se podrobí výzkumu. Celkový počet respondentů je **devět** pracovníků.

Analýza dat proběhla kódováním – transkripcí dat. Přepis rozhovorů byl doslovný. Kategorie byly vytvořeny před analýzou ze studia literatury (z teoretické části).

5.3 Charakteristika respondentů

Respondenti jsou pracovníci, kteří poskytují přímou péči klientům sociálních služeb. Výzkumy probíhaly na pracovištích nízkoprahových zařízeních. Celkový vzorek byl složen z devíti respondentů ze třech nízkoprahových organizací. Z kontaktního centra se účastnili 4 respondenti, z nízkoprahového centra pro děti a mládež byli podrobeni výzkumu 3 pracovníci a z nízkoprahového denního centra souhlasili s rozhovorem 2 zaměstnanci.

Tři respondenti byli muži. Průměrný věk respondentů byl 33 let. Průměrná doba zaměstnání na konkrétním pracovišti činila 3,5 roku a průměrná délka praxe v sociální oblasti

byla 4,7 let. Z toho lze usuzovat, že pro 7 pracovníků představovala tato pracovní pozice první zkušenosti v sociálních službách i obecně první praxi v sociální oblasti.

Vzorek byl složen ze čtyř (44%) respondentů pracujících na pozici sociálního pracovníka a pěti (56%) respondentů pracujících na pozici pracovníka v sociálních službách. Nejvyšším dosaženým vzděláním dotazovaných bylo vysokoškolské vzdělání, které absolvovalo 5 respondentů. Zbytek pracovníků dosáhlo středoškolského vzdělání.

5.4 Výsledky výzkumu

První hlavní výzkumná otázka: *Jak vnímají pracovníci podpůrné a zátěžové aspekty práce vyplývající z nízkoprahových zařízení?*

Díličí výzkumná otázka: *Jaké aspekty považují pracovníci ve své práci za zátěžové (negativní)?* Odpovědi respondentů jsou sepsané v následující tabulce. Zjištěná kategorie má souhrnný název zastřešující situace, které dotazovaní uvedli. Respondenti měli za úkol popsat situace, které považují za zátěžové a následně vybrat tři nejvíce zátěžové aspekty práce. Většina pracovníků se shodla na zátěži pramenící z velkého množství úkolů (pracovního vytížení) a změn v pracovním procesu (pracovní harmonogram).

Zjištěné zátěžové aspekty, které vnímají pracovníci nízkoprahových organizací:

<p>Velké množství pracovních úkolů</p> <p>Četnost v odpovědi respondentů: 5</p> <p>Bližší charakteristika zátěže: pracovní úkoly, jež musí zvládnou v časovém termínu a větší množství klientů, kteří přijdou naráz.</p> <p><i>„Stane se, že těch úkolů v tom časovém horizontu je víc. Občas se dostanu do fáze, kdy úplně nestíhám udělat to, co bych si představoval. A tím se dostanu do časového stresu.“</i></p> <p><i>„Zátěžové je, když se nashromáždí klienti v kontaktní místnosti. Je to takový frmol, člověk se hodně snaží naskakovat na ty zakázky, takže takový jako pátý přes devátý.“</i></p>
<p>Změny v pracovním procesu</p> <p>Četnost v odpovědi respondentů: 5</p> <p>Bližší charakteristika zátěže: pracovníci popisovali neočekávatelné změny nebo změny neovlivnitelné (provozní a personální).</p> <p><i>„Úplně obecně mě nejvíce stresují změny, které nemohu nijak ovlivnit.“</i></p> <p><i>„Dost často se jedná o obměnu nějakého nastavení. Jedná se třeba o provozní dobu, pravidla nařízení, které musíme dodržovat.“</i></p>

„Nějaké výrazné změny v režimu. Třeba na které nejsem nějakým způsobem zvyklý. Nějak se výrazně změnila pracovní doba, naplánované dovolené. Někdo z týmu odejde z práce.“

Krizová situace klienta

Četnost v odpovědi respondentů: 3

Bližší charakteristika zátěže: náročnosti poskytování krizové intervize klientům. Také zdůraznili náročnost ve chvílích, kdy se sejde více klientů najednou v krizové situaci.

„A pak nějaká psychická nebo mentální zátěž, když si s klientem povídáme o nějakém náročném tématu pro mě tak pro klienta. Tak bych tedy řekl, že nejvíce zátěžové jsou pro mě situace, kdy řešíme složité téma. Třeba krizová intervence tématem sebevraždy.“

Náročný klient

Četnost v odpovědi respondentů: 3

Bližší charakteristika zátěže: pracovníci líčili klienty, s nimiž se dostávají do náročné situace.

„Ohledně klientů se jedná třeba o práci s určitými skupinami. Třeba se jedná o klienty, kteří nejsou moc spolupracující, namotivovaní, kteří vyvolávají konflikty, a s kterými je složitější pracovat.“

„Práce s klienty, protože hodně z nich je třeba ze skupiny kriminálních, drogově závislých a alkoholiků.“

Administrativa

Četnost v odpovědi respondentů: 2

Bližší charakteristika zátěže: množství administrativy, které se musí splnit a nové administrativní úkoly.

„Práce, která se týká administrativy, kterou jsem nemusel řešit a teď je to nějaká nová výzva a zvláště, když je jí hodně, tak to na mě působí zátěžově.“

Finanční nejistota služby

Četnost v odpovědi respondentů: 2

Bližší charakteristika zátěže: pracovníci popisovali nejistotu v pokračování financování sociální služby, kterou v minulosti zažili. Obávají se, že by tato situace mohla nastat znovu.

„Taky mě zatěžuje vědomí finanční nestability.“

Špatné vztahy v pracovním kolektivu

Četnost v odpovědi respondentů: 2

Bližší charakteristika zátěže: pracovníci se obávali problémů v mezilidských vztazích mezi kolegy.

„Nejvíce řeším nějaké nesrovnalosti mezi zaměstnanci. Nejvíce mě stresuje to, že udělám něco špatně, co ovlivní kolegu, že tím negativně ovlivním vztahy v kolektivu. Mám obavu z toho, že by se náš tým mohl rozpadnout.“

<p>Etické problémy</p> <p>Četnost v odpovědi respondentů: 1</p> <p>Bližší charakteristika zátěže: jde o dilematické situace, které musí pracovník vyřešit během práce s klientem a následném přijmutí rozhodnutí, které souvisí s udělením nějaké sankce klientovi.</p> <p><i>„Co se týče klientů mi dělá problémy umět toho člověka odmítnout a smířit se s tím. Příklad, klient poruší nějaké pravidlo a já ho musím vykázat. Bojím se, že tomu klientovi ukřivdím. Přemýšlím nad tím, jestli to nebyla chyba, říct ne. I když umím říct ne, často přemýšlím o tom, jestli to toho klienta nepoškodí.“</i></p>
<p>Nemožnost naplánovat si čas</p> <p>Četnost v odpovědi respondentů: 1</p> <p><i>„Také když nemám možnost si naplánovat, zorganizovat čas.“</i></p>
<p>Nepochopení od laické veřejnosti</p> <p>Četnost v odpovědi respondentů: 1</p> <p><i>„Nepochopení podstaty služby ze strany laické veřejnosti mě stresuje docela významně.“</i></p>
<p>Pracovní úkoly mimo sociální práci</p> <p>Četnost v odpovědi respondentů: 1</p> <p><i>„Místo sociální práce řeším provozní záležitosti. Ruší mě, když musím od klientů odbíhat a něco řešit.“</i></p>
<p>Přesah práce do soukromého života</p> <p>Četnost v odpovědi respondentů: 1</p> <p>Bližší charakteristika zátěže: pocit, že pracovní situace zasahují do soukromého života respondenta.</p> <p><i>„Je pro mě náročné, když si problémy z práce musím nosit domů. Někdy se mi zdá, že moje práce trvá 24/7.“</i></p>

Tabulka 3 zátěžové aspekty

Díličí výzkumná otázka: *Jaké aspekty považují pracovníci ve své práci za podpůrné (pozitivní)?* Odpovědi respondentů jsou sepsané v následující tabulce. Stejným systémem jako tabulka předchozí. Všichni pracovníci uvedli, že nejvíce podpůrné pro ně je pracovní tým (mezilidské vztahy na pracovišti).

Zjištěné podpurné aspekty, které vnímají pracovníci nízkoprahových organizací:

<p>Pracovní tým</p> <p>Četnost v odpovědi respondentů: 9</p> <p>Bližší charakteristika podpory: spolupráce v pracovním týmu, otevřenost v komunikaci mezi kolegy i ve vztahu k nadřízeným.</p> <p><i>„Na prvním místě kolegové. Pomáhá mi, že je možnost s nimi otevřeně mluvit prakticky o všem co se týká clientské práce i osobního života. Takže nějaké přátelské, partnerské prostředí.“</i></p> <p><i>„Taky tým, který je tady hodně důležitý, hodně se podporujeme a vycházíme si hodně vstříc. Celkově i s vedením, s organizací dobře komunikujeme“</i></p> <p><i>„Obrovský benefit je prostředí pracovního týmu a naladění lidí navzájem na sebe. Máme velice přátelské vztahy na pracovišti. Kolegové se na sebe navzájem spoléhají a pracovní prostředí je hodně čisté.“</i></p> <p><i>„Rozhodně tým. Myslím, že máme skvělý tým, a že je to pro mě důležité.“</i></p>
<p>Pracovní úspěchy</p> <p>Četnost v odpovědi respondentů: 5</p> <p>Bližší charakteristika podpory: pracovníci popisovali pocity z dobře vykonané, úspěšné práce.</p> <p><i>„Podpurně na mě působí, když se něco povede, když se ten klient chytne. Když jsme schopní vyřešit jeho situaci, pomoci, to je asi na to nejúžasnější. Že už klient není spotřebitel systému, ale může do toho systému něco dát, že se z příjemce služby stane někdo, kdo vnáší hodnoty do společnosti, a to je opravdu radost.“</i></p>
<p>Supervize a vzdělávání</p> <p>Četnost v odpovědi respondentů: 3</p> <p>Bližší charakteristika podpory: respondenti popisovali důležitost supervizních a intervizních setkání, přínosy vzdělávání a rozvoje.</p> <p><i>„Vzdělávání a taky metodik týmu, kterého tady máme.“</i></p> <p><i>„Psychohygienu (supervize) a vzdělávání. Na základě získaných dovedností, jak účasti na kurzech, tak na supervizi sám sebe chráním proti tomu, abych shořel jako papír.“</i></p> <p><i>„Intervizní sezení a supervize. Vzdělávání, které si sám vyberu. A nějak mě posouvá dopředu.“</i></p>
<p>Klienti</p> <p>Četnost v odpovědi respondentů: 3</p> <p>Bližší charakteristika podpory: dotazovaní popisovali podporu, kterou zažívají při kontaktu s klientem a přijímání zpětné vazby.</p>

<p><i>„Podporu vnímám i při kontaktu s klientem, když se mi nějaký kontakt podaří.“</i></p> <p><i>„Když se práce s klientem podaří, nebo když nám poděkuje.“</i></p>
<p>Autonomie</p> <p>Četnost v odpovědi respondentů: 3</p> <p>Bližší charakteristika podpory: volnost při rozhodování v rámci rozvoje služby a prosazování nových nápadů.</p> <p><i>„Když začnu z hora, tak je to vedení organizace, které na jednu stranu má nade mnou jakousi kontrolu, jsou věci, které si nerozhoduji sám, ale i to je fajn, protože si nejsem jistý, jestli bych zvládl vše dostatečně posoudit. Ale zároveň mám dostatečnou míru autonomie, které si cením, a která mi hrozně vyhovuje.“</i></p> <p><i>„Máme docela volnou ruku v rozvoji služby, když přijdeme s nějakým nápadem, tak je to docela dobře realizovatelné, samozřejmě záleží, o co se jedná, ale to vedení je docela otevřené.“</i></p> <p><i>„Možnost o své práci mluvit se svým nadřízeným, zkonzultovat si co potřebujeme, máme hodně prostoru v tom říct si co se nám líbí, co se nám nelíbí, možnost říct v čem se cítíme dobře a v čem až tak úplně ne. Nemusíme si to nechávat pro sebe.“</i></p>
<p>Minulé zkušenosti</p> <p>Četnost v odpovědi respondentů: 1</p> <p>Bližší charakteristika podpory: srovnávání současné pracovní pozice s minulou zkušeností, včetně porovnávání nabízených benefitů.</p>
<p>Flexibilní pracovní doba</p> <p>Četnost v odpovědi respondentů: 1</p> <p><i>„Další podpůrná věc pro mě je, že mám do určité míry flexibilní pracovní dobu. Takže si se svými úkoly můžu naložit co do času docela svobodně a tím si dobře vyladit pracovní a osobní život. Není to úplně do důsledků pravda, protože se to vztahuje jen na dobu, kdy se nekoná přímá práce. Ale určitě je to jeden z benefitů, který tato práce pro mě má, a kterého si hodně vážím.“</i></p>
<p>Multidisciplinární spolupráce</p> <p>Četnost v odpovědi respondentů: 1</p> <p><i>„Taký multidisciplinární setkání s kolegy, kteří nejsou úplně z oboru.“</i></p>
<p>Možnost pauzy</p> <p>Četnost v odpovědi respondentů: 1</p> <p><i>„Možnost říci si o úlevu, když se necítím dobře. Možnost být doma, nebo nebýt v přímé práci.“</i></p>

Tabulka 4 podpůrné aspekty

Druhá hlavní výzkumná otázka: *Jak je z pohledu pracovníků (ne)podporována psychohygienu na pracovišti ve vybraných nízkoprahových organizacích?*

Dílčí výzkumná otázka: *Vědí pracovníci v organizacích, jaké zdroje podpory mohou využít v případě, že pocítují zátěž nebo stres na pracovišti?*

Pátou otázku demonstruje následující tabulka ukazující četnost odpovědí pracovníků na otázku oblasti, kde hledají pracovníci podporu, když ji při práci potřebují. Respondenti odpovídali následovně:

Kde pracovníci vyhledávají podporu	Počet odpovědí
u kolegů	8
vedoucího pracovníka	2
supervize	1
kurzy, vzdělávací akce	1
doma	1

Tabulka 5 kde pracovníci vyhledávají podporu

Z tabulky je patrné, že nejčastěji respondenti nacházejí oporu v pracovním týmu u svých kolegů. Mezi další možnosti, které dotazovaní uváděli patří možnost obrátit se na vedoucího pracovníka, využít supervizního prostoru nebo ve vzdělávacích akcích a kurzech „*kteřé mi pomáhají získat oporu, teoretickou oporu, pro tu praxi.*“ Jen jeden respondent uvedl, že oporu nachází spíše doma než na pracovišti, případně se snaží být v kontaktu s kamarády pracujícími v podobném zařízení.

Další otázka zjišťovala, jak je vzdělávání a profesní rozvoj zaměstnanců podpořen ze strany zaměstnavatele. Respondenti pochvalovali rozmanitou nabídku kurzů a vzdělávacích akcí. Cenili si možnosti účastnit se vystupovat na konferencích. Všichni noví pracovníci musí absolvovat stáže v podobných zařízeních v rámci organizace nebo v podobné organizaci. Někteří využili nabídku vyjet na stáže do zahraničí.

V jedné organizaci si každý nový zaměstnanec musí projít povinné vzdělávací kurzy, které organizace označuje za základní. „*Zároveň si musíme splnit nějaké ty základní kurzy, ale to se vždycky hodí. Je to povinné, ale přínosné.*“ Avšak již během nich, ale spíše po jejich dokončení se mohou věnovat kurzům, které je zajímají. „*Po zvládnutí toho základu se po dohodě s vedením, může dát svým směrem. Takže je dostatečné i to, že si můžeš vybírat to, co tě zajímá. Toho si vážím hodně, že si můžu vybrat to, co by mě zajímalo.*“

Na dvou pracovištích probíhá povinně tvorba individuálního vzdělávacího plánu (IVP) jednou ročně. Pracovníci ho využívají jako příležitost zamyslet se nad svými silnými i slabými stránkami, určit si své priority, ale hodnotí i své časové možnosti. Vypracují si ho sami a následně probíhá diskuze s vedoucím pracovníkem či odborným ředitelem. Diskuze je věnována reálnosti dosažených vybraných cílů, konzultuje se zaměření kurzu a po dohodě se na nějakém domluví. Většina pracovníků ocenila zpětnou vazbu při tvorbě plánu, kterou jim vedoucí poskytuje. Popřípadě využijí jejich doporučení, typy a předání kontaktů. „*Co se týče povinného vzdělávání, přijde mi dobré, že si můžu vybrat. Můžu si vybrat kurz, který má pro mě význam, který mě oslovil.*“

Na jednom z pracovišť probíhají také pravidelné reflexe, zhruba jednou za půl roku, které slouží k průběžnému hodnocení, aby každý pracovník věděl, jak se v práci cítí a kam se posouvá.

Respondenti, kteří uvedli, že nemají možnost vytvořit si IVP se shodli na tom, že by jeho tvorba byla pro ně spíše zatěžující. Na druhou stranu na rozdíl od těch respondentů, kteří IVP mají, uváděli, že by od zaměstnavatele uvítali větší podporu. „*Výrazně mě podporuje. Ale klidně může i víc. Abych se v té oblasti vyznal, tak sám si musím vyhledávat různé informace.*“ Zaměstnanci tak čerpají inspiraci na výběr kurzu hlavně mezi sebou a s vedením konzultují jen možnost proplacení kurzu. „*Kurzy konzultuji s vedením, a když ta reakce není kladná, tak si to klidně zaplatím já, když je to kurz, který chci mít a považuji ho za přínosný.*“

Objevily se protichůdné principy ve vybírání akreditovaných kurzů z hlediska zastoupení kurzu v pracovním týmu. Na dvou pracovištích dbají na rozmanitosti kurzů mezi pracovníky. „*Při aktualizaci toho individuálně vzdělávacího plánu si sepisujeme silné a slabé stránky, to, co bych chtěl dělat do budoucna. I to, co by bylo vhodné v rámci týmu, aby všichni nešli na jeden kurz, aby to bylo rozmanité.*“ Domnívám se, že to má spojitost s počtem zaměstnanců, kteří pracují na pracovišti současně. Dochází k tomu právě na těch pracovištích, kde je více zaměstnanců v pracovní době. Zároveň pracovníci, jejichž zaměstnavatel nevyžaduje koordinaci výběru kurzu v pracovním týmu, čerpají výhody dopravy na kurz všichni společně. „*Většinou to probíhá tak, že všichni jedeme společně na jeden kurz. To mi vyhovuje maximálně.*“

Ti pracovníci, kteří mohli nebo mohou využít podporu při dlouhodobém výcviku si cenili nejen finanční spoluúčast, ale i eventualitu studijního volna a benevolence vedoucího vyjít jim vstříc při plánování služby. „*Pokud je to aspoň trochu možné, tak je organizací umožněn dlouhodobý výcvik. Je pravda, že je to velice nákladné a ty prostředky jsou omezené,*

a tak se dojednává podíl, třeba příspěvek od organizace, a jakou částku pracovník bude hradit sám. „V dlouhodobém výcviku teď zrovna jsem. Kurz je pro mě z projektu zadarmo. Většinou, když kurz probíhá, tak vždycky to vedoucí sleduje. Takže se k tomu hodně přizpůsobuje. Třeba když vidí, že v ten den mám kurz, tak mi na ten den už nedá žádnou službu, protože ví, že by toho pro mě bylo už moc.“

Všechna pracoviště proplácejí dopravu na vzdělávací aktivity prostřednictvím cestovního příkazu. Snaží se pracovníkům kompenzovat čas strávený na kurzu například náhradním volnem či započítáním doby kurzu do práce přesčas. *„Kurz mimo pracovní dobu si můžu napsat do svých výkazů, že jsem tam byl, že jsem tam byl takhle dlouho a pak se mi to připočte k pracovní době. Určitě nepřijdu o ty hodiny. To mi přijde hodně fajn, že když strávím pracovní víkend, tak že o ty hodiny nepřijdu.“*

Pracovníci si také vážili využití možnosti zapůjčení odborné literatury.

Díličí výzkumná otázka: *Jakou podporu v práci nabízí pracoviště pracovníkům?*

Seznam benefitů poskytujících na jednotlivých pracovištích:

Název benefitu (vyplyvající ze čtvrté kapitoly teoretické části práce)	Kontaktní centrum	Nízkoprahové centrum	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
supervize	Ano	Ano	Ano
intervize	Ano	Ne	Ano
vzájemné konzultování s kolegou	Ano	Ano	Ano
teambuilding	Ano	Ne	Ano
uznání, pochvala, ocenění	Ano	Ano	Ano
zpětná vazba – konstruktivní	Ano	Ano	Ano
prostor pro odpočinek	Ne	Ne	Ne
prostor pro aktivní odpočinek	Ne	Ne	Ano
podporu pro volný čas	Ne	Ano	Ne
tzv. sabbatical	Ano	Ne	Ano
zdravá strava/občerstvení při práci	Ne	Ne	Ne
společné obědy s kolegy	Ne	Ne	Ne
stravenkový paušál/stravenky	Ano	Ano	Ne
zázemí na přípravu/ohřátí jídlo	Ano	Ano	Ano
možnost ekologického chování	Ano	Ano	Ano

pružná pracovní doba	Ano	Ne	Ano
práce v režimu tzv. stlačený týden	Ne	Ne	Ano
práce přes tzv. homeoffice	Ano	Ne	Ano
práce v režimu pětihodinového pracovního dne za plnou mzdu	Ne	Ne	Ne
tzv. sick-days	Ano	Ne	Ano
firemní školka	Ne	Ne	Ne
příspěvek na školku nebo jesle	Ne	Ne	Ne
podporu plodnosti	Ne	Ne	Ne
bezplatné lékařské prohlídky	Ano	Ano	Ano
přednášky nebo workshopy	Ano	Ano	Ano
koučing, mentoring či terapeutické služby	Ne	Ne	Ne
právní poradenství na soukromé záležitosti	Ne	Ne	Ne

Tabulka 6 benefity na jednotlivých pracovištích

Ve výzkumu byla sbírána data od devíti respondentů ze třech nízkoprahových zařízení.

Všichni pracovníci se shodli na tom, že **supervize** je pro ně přínosná. Někteří zdůrazňovali její pravidelnost a četnost, vyjadřovali potřebu zmenšení intervalů mezi supervizními setkáními. „*Měla by být i častěji. Jednou měsíčně mi to přijde málo. Nevidím výsledky. Přístup supervizora mě vždy podpoří, obohatí a je to přínosné. Ale myslím, že kdyby to bylo častěji, tak bych výsledky viděl víc. Ale není to tak produktivní. Za ten měsíc se stane dost věcí.*“

Intervize probíhají na dvou pracovištích. K dispozici ji má tak sedm pracovníků, z nichž pět ji hodnotí jako přínosnou a dva jako neúčinnou. Dva respondenti ze třetího zařízení intervizi k dispozici nemají a ani ji nevyžadují.

Možnosti **vzájemného konzultování s kolegou** si cení všichni respondenti, ze všech třech zařízení, kde je tato možnost zavedená.

Sedm respondentů ze dvou pracovišť, kteří se v minulosti účastnili **teambuildingu** si tento benefit pochvalovali. Zbylí dva dotazovaní ze třetí organizace by ho určitě uvítali.

Všichni respondenti potvrdili potřebnost **uznání, pochvaly, ocenění a konstruktivní zpětné vazby** od vedoucího pracovníka i členů týmu. Zároveň je všem projevována.

Na žádném pracovišti není vytvořený relaxační či odpočinkový prostor primárně určený pro **odpočinek** zaměstnanců. Ti spíše popisovali vzdálenější místnost, kam mohou jít pracovat,

aby je nikdo nerušil. Sedm pracovníků ze dvou organizací by takové místo uvítalo, včetně green walls. „*Myslím, že by bylo fajn takovou místnost mít, nebo jí mít na tyto účely určenou. Bylo by fajn, kdyby v pracovní době byla vymezená půlhodina denně na to si tam zajít, třeba potom těžkém kontaktu.*“ Dvěma respondentům z odlišných pracovišť nevadí, že odpočinkový prostor nemají.

Prostor pro aktivní odpočinek poskytuje jedno pracoviště. Ačkoliv to není primární účel vybavení pracoviště. Paradoxně tito tři pracovníci, kteří tu možnost mají se shodli na tom, že jim to nepřijde užitečné. Možnost nevyužívají kvůli nedostatku času. Naopak dva pracovníci z šesti, kteří nemají nástroje k aktivnímu odpočinku by takovou možnost uvítali, dokonce mluvili o tom, jaké aktivity by byly vhodné i pro klienty. Zbývající čtyři respondenti, kteří si představili, že by takové nástroje dostali, vyjadřovali obavy, že by nástroje pro ně přestaly být relaxační: „*To by mě bavilo, nebylo by to blbé. Ale třeba stolní tenis bychom hráli i s klienty, a to nevím, jestli bych si odpočinul. Bylo by to dobré, ale asi by to nesplňovalo ten účel.*“

Podporu pro volný čas mohou využívat jen dva dotazovaní z jednoho pracoviště, kteří jsou s benefitem spokojeni. Šest dalších respondentů ze dvou pracovišť by si benefit přálo.

Možnost dlouhodobé dovolené (tzv. sabbatical) má sedm respondentů ze dvou pracovišť, pět z nich se domnívá, že je to přínosné. Využití tohoto benefitu však bývá na pracovištích podmíněno, nejčastěji délkou zaměstnání v organizaci (například po devíti letech). Zbývající dva pracovníci ze třetího pracoviště se názorově neshodli, jestli by benefit uvítali či nikoliv.

Zdravou stravu či občerstvení při práci neposkytuje žádné pracoviště. Tento benefit by uvítalo pět pracovníků ze všech zařízení.

Prostor pro **společné obědy s kolegy** neposkytuje žádné pracoviště. Tři pracovníci z jednoho pracoviště by tento benefit uvítali. Šest respondentů ze dvou organizací nepovažuje benefit za užitečný.

Stravenkový paušál/stravenky jsou poskytovány na dvou pracovištích, všech šest pracovníků je hodnotí jako značnou výhodu. Postoje pracovníků třetí organizace se různí s tím, že dva pracovníci by benefit uvítali.

Všechna pracoviště poskytují **zázemí na ohřátí jídla**. Jedno disponuje i kuchyňkou vhodnou na přípravu jídla. S benefitem byl spokojen každý dotazovaný.

Možnost **ekologického chování** mají všichni respondenti a rovněž jsou všichni spokojeni. Vždy to však vychází z jejich aktivity. Pokud jde o třídění odpadu, někteří dávají akcent příležitosti učit tomu i klienty.

Pružná pracovní doba lze uskutečnit na dvou pracovištích. Respondenti se neshodli, jestli je to oficiální možnost, anebo výsledek domluvy v rámci týmu. Občas tuto možnost využijí a šest jich to hodnotí jako podpůrné. Pracovníci třetího zařízení benefit nepožadují.

Práce v režimu **tzv. stlačený týden** lze naplánovat v jedné organizaci a všichni tři respondenti jej považují za výhodu. Zbývajících pět pracovníků to nepovažuje za benefit a jen jeden by režim stlačeného týdne přivítal.

Práce přes **tzv. homeoffice** je pro sedm pracovníků na dvou pracovištích možná v omezených případech spojených s administrativními činnostmi. Pět pracovníků z těchto dvou organizací vnímají benefit pozitivně, zatímco dva jej nepovažují za výhodu. Práce pracovníků spočívá v poskytování přímé práce klientům v ambulanci či terénní formě. *„Když je nějaká konkrétní práce možnost dělat z domova a je jí hodně, že zabere celý ten den. Tak je to fajn.“* Dva pracovníci ze třetí organizace si práci přes homeoffice neumí představit.

Práce v **režimu pětihodinového pracovního dne** za plnou mzdu neposkytuje žádné pracoviště, ač by to osm pracovníků uvítalo.

Benefit **tzv. sick-days** poskytují dvě pracoviště z nichž všech sedm pracovníků benefit považuje za podpůrný. Zbývajících dva respondenti bez možnosti benefitu se neshodli, jestli by jej uvítali.

Žádné z pracovišť neprovozuje **firemní školku** či neposkytuje **příspěvek na školku nebo jesle**. Pracovníci by více uvítali příspěvek. Pro zavedení příspěvku byli čtyři dotazovaní ze všech pracovišť, zatímco pro zařízení školky už jen dva z nich. Jeden pracovník podotkl, že *„V sociálních službách obecně pracuje mnohem víc žen než mužů. Otázka, co po mateřské, je velké téma, protože se krátí úvazky pro profesionálky. Kdyby měli k dispozici školku, tak by tam děti dávali dřív. Myslím, že by to bylo skvělé.“*

Žádné pracoviště neposkytuje **podporu plodnosti**. Osm pracovníků se shodlo na nereálnosti tohoto benefitu na jejich pracovišti. Jeden dotazovaný zvažoval výhody plynoucí z benefitu: *„Slyším o tom úplně poprvé. První dojem je, že se mi to líbí. Dává to smysl. Takhle se trochu zvýší šance. Vlastně by se mi to líbilo, ale pro mě už je trochu pozdě.“*

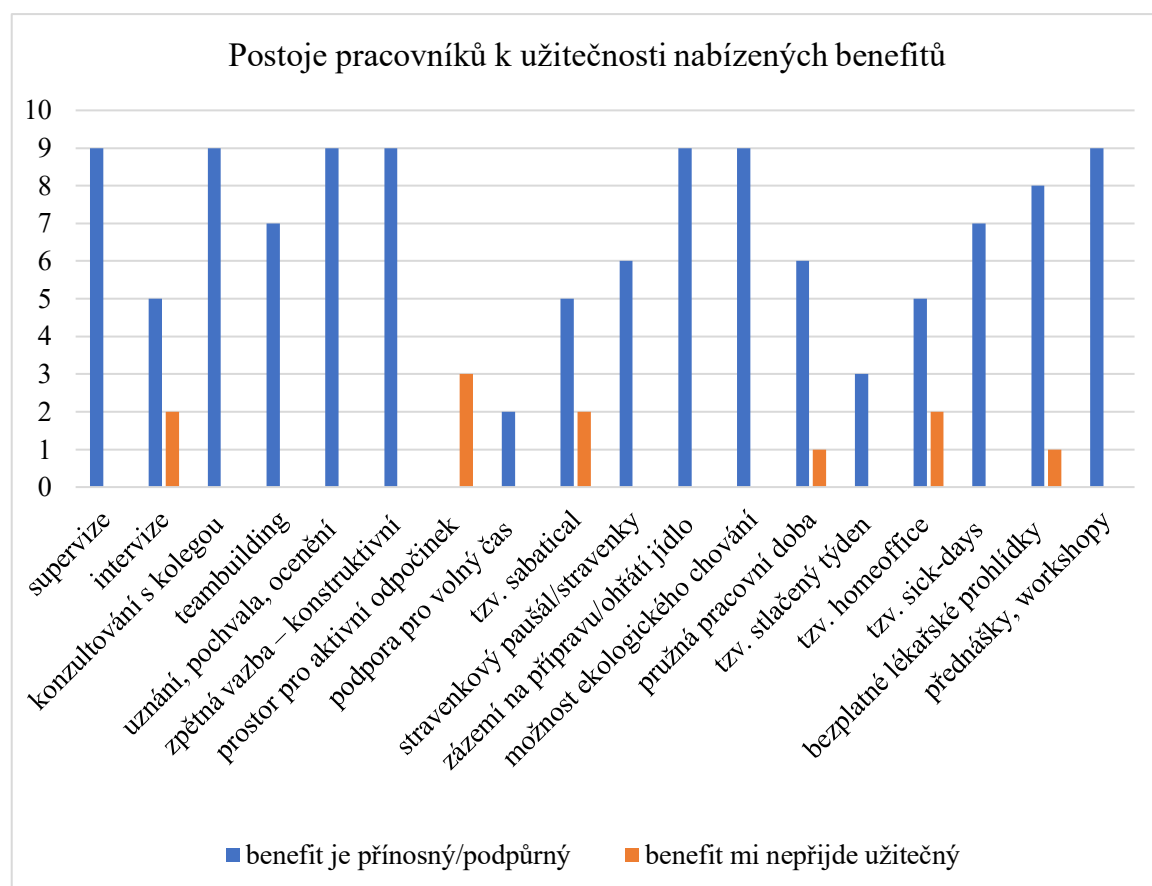
Bezplatné lékařské prohlídky jsou na každém pracovišti. Jen jednomu respondentovi to nepřišlo přínosné. Dvě organizace poskytují bezplatné očkování na infekční nemoci.

Všechna zařízení poskytují prostor pro **přednášky** nebo **workshopy**, které jsou pro všechny zaměstnance přínosné.

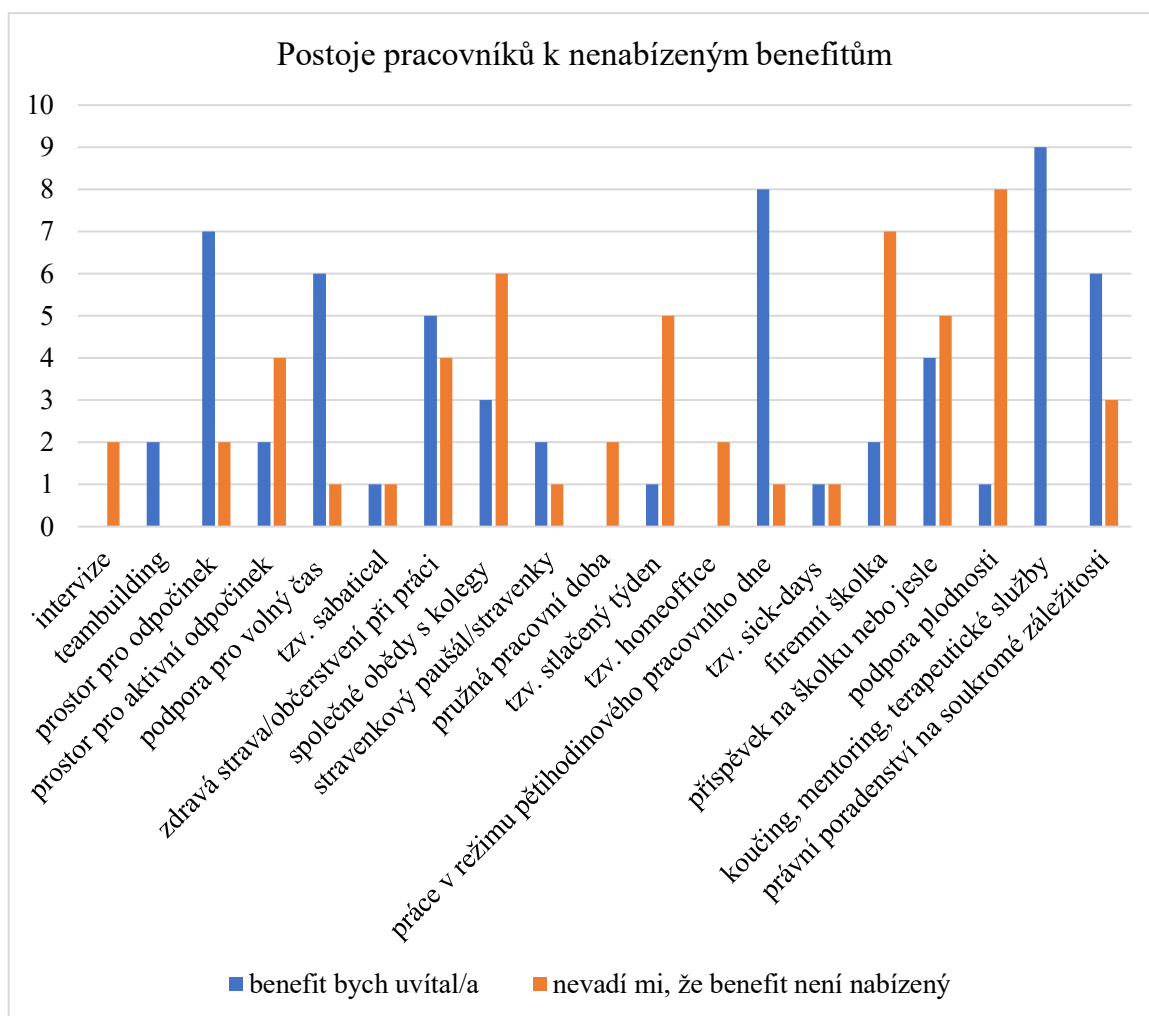
Koučing, mentoring, terapeutické služby nejsou poskytované. Všichni dotazovaní souhlasili, že by taková služba měla v organizaci být. Mají možnost domluvit si individuální supervizi, ale ne na soukromé záležitosti.

Rovněž žádné pracoviště neposkytuje **právní poradenství na soukromé záležitosti**. Tři ze čtyř respondentů z jednoho zařízení uvedli, že by jej nevyužili, protože nechtějí „tahat“ soukromé věci do firmy, nebo věří jen svému právníkovi. Pět respondentů se shodlo, že by benefit uvítalo.

Blíže jsou vyjádření respondentů reprezentována dvěma grafy:



Graf 1 postoje pracovníků k užitečnosti nabízených benefitů



Graf 2 postoje pracovníků k nenabízeným benefitům

Osmá tazatelská otázka doplňovala předchozí otázku. Jejím cílem bylo zjistit, jaké jiné benefity mohou pracovníci využívat kromě těch, které byly vypsány z teoretické části bakalářské práce. Další benefity vnímané pracovníky všech tří organizací:

- příspěvek na oblečení a obuv
- bezplatné otestování na infekční nemoci
- občas si můžu vzít igelitku prošlých potravin třeba pro psa
- studijní volno
- setkávání se všemi lidmi z organizace – „*Je fajn potkat se s lidmi nad námi.*“
- penzijní spoření
- kurzy cizího jazyka
- příspěvek na dovolenou
- mobilní telefon – tarif zdarma
- finanční odměny

Z výše vyjmenovaných benefitů vyplývá, že pracovníci jako benefit pocítují také prostředky, které souvisejí s pracovní náplní, například: příplatek na oblečení a obuv je zaveden z důvodu podpory pracovníkům v terénním programu (streetwork). Rovněž čerpají „neoficiální“ benefity. Při rozhovoru byla zmíněna i kontroverze některých benefitů, například poskytování mobilního tarifu zdarma. Benefit reaguje na nutnost předávat si informace o provozu služby před začátkem pracovní doby. Na jednu stranu mobilní tarif představuje finanční výhodu, na druhou napomáhá k přenášení pracovních záležitostí do osobního života zaměstnance, a to může být zatěžující. Tím benefit přestává být prospěšný v oblasti podpory duševního zdraví.

Další tazatelská otázka mapovala způsob aplikace psychohygienických postupů pracovníků při práci:

Výčet postupů, které pracovníci aplikují pro svou psychohygienu v práci	
Strávit čas s kolegy	„Ke konci pracovní doby je příležitost vždycky s kolegy sednout a mluvit o tom třeba, když jsem se během pracovní doby necítil dobře, když jsem se tak jako dusil, tak mluvení po práci mi pomáhá.“ „Společně zreflektujeme kontakty, vyventilujeme nějaké naštvání, emoce a tak.“
Káva, čaj	„Chodím kouřit. Vydechnout ven i s kolegy.“
Vyjít ven na vzduch	„Možnost jít na čerstvý vzduch, když se potřebuji nadýchat na chvíli a načerpat sluníčko.“
Odreagování na sociálních sítích a internetu	„Dívám na internet, aby člověk vypnul. Naše práce je hodně náročná na pozornost, a tak musím hledat možnosti, jak vypnout a trošičku se odreagovat.“
Protahování, cvičení	„Taky protahování. Takové cviky, které máme naučené, a které pomáhají na to se uvolnit.“
Manuální činnost	„Vyčistím si hlavu u nějakých pracovních činností. U nějakých manuálních, monotónních činností, kde člověk v tu chvíli není moc rušen.“
Kouření cigaret	„Jsem kuřák. Vydechnu si u toho.“
Strávit chvíli o samotě	„Když se cítím v tísně, zavřu se v kanceláři a vydechnu si.“ „Cením si klidu a prostoru jenom pro mě. Jsem rád, že mám na to dost času.“
Supervize	„Využívám závěry ze supervize, (...) které přenášíme do práce s klientem a myslím, že to funguje velice dobře, protože se vyvarujeme pocitů, že to s někým už jako nejde a že ho nemáme

	<i>kam posunout, nebo třeba, že už s ním nemůžeme dál pracovat. To nám funguje hodně dobře.“</i>
--	--

Tabulka 7 psychohygienické postupy pracovníků

Nejúčinnějším prostředkem se ukázala kombinace některých postupů jako je týmová reflexe spojená s občerstvovacím nápojem na čerstvém vzduchu, kterou uvedlo sedm dotazovaných. Jeden respondent se odreagovává změnou pracovní činnosti, z přímé práce s klienty na manuální činnost radící se k jeho dílčím povinnostem. Sedm respondentů uvedlo, že využívají sociální oporu u svých kolegů. Dva pracovníci si váží možnosti být v určitých chvílích o samotě, v klidu a navzájem se nerušit s kolegy. V odpovědích se také třikrát objevilo kouření, z toho dvakrát ve spojení s možností oddychnout si venku. Dva dotazovaní „vypínají mozek“ čtením článků na internetu a sociálních sítích. Dvakrát byla také zmíněna supervize. Jen jeden pracovník uvedl, že se na pracovišti protahuje a cvičí jógu.

Desátá tazatelská otázka zjišťovala, jestli jsou pracovníci spokojeni s podporou ze strany zaměstnavatele v oblasti psychohygieny. Všichni respondenti sdělili, že jsou spokojeni. Mezi nejčastější důvody spokojenosti patřily: otevřená komunikace v týmu (*„Pracujeme tady otevřeně, nemusíme se bát s druhými komunikovat. Můžeme si navzájem říkat co si myslíme a co cítíme a ostatní na to reagují že to poslouchají, poradí, vnímají a toho pracovníka v tom nenechají, nemávnu nad tím rukou. A to mi přijde hodně důležité i pro tu hlavu.“*), přístup organizace (*„Jsem spokojen, protože si myslím, že na to organizace docela dbá, aby se pracovníci cítili dobře, a že netlačí tolik na výkony.“*), přístup vedoucího pracovníka (*„Vzhledem k tomu vedení, jsem rád, že tady máme vedoucí, který tady je. Je to fajn, mít tady vedoucí, kterému se nemusíme bát říci, když nám něco vadí, nebo když něco potřebujeme a většinou je nám to dáno, pokud to provozně lze zajistit. Takže hlavní je podpora od vedoucího pracovníka.“*), vyhovující supervize a prostor pro osobní rozvoj (*„Dbá se tady na dostatečný prostor a prostředky na pravidelnou supervizi a zároveň se učím aktivně zapojovat do supervizních aktivit a poskytovat kolegům zpětnou vazbu a vyhovuje mi systém, který tady máme zavedený pro osobnostní rozvoj pracovníků.“*) a v neposlední řadě zmiňovali svojí vlastní motivaci (*„Jsem spokojený, protože nejsem náročný. Nemyslím si, že bych potřeboval hodně podporující věci. Spíš mi stačí maličkosti, ale jsem tu krátkou dobu. To je člověk do té práce takový jako nadšený.“*).

5.5 Limity výzkumu

Výzkumná sonda mohla být ovlivněna méně početným vzorkem sociálních pracovníků. Počet respondentů jednotlivých organizací nebyl rovnoměrně rozložen. Nejméně bylo zastoupeno nízkoprahové centrum, které reprezentují pouze dva pracovníci. Výběr byl omezen nedostatečnou délkou pracovního poměru dalších pracovníků centra. Jejich praxe v organizaci nepřesahovala šest měsíců.

Vnímání zátěže při práci mohlo být ovlivněno pandemickou situací, která všeobecně způsobuje větší tlaky na sociální pracovníky. Dále zde hrají roli omezení vyplývající z metodologie založené na výpovědi respondentů.

Přínosem je, že výzkumné šetření pokrylo všechna nízkoprahová zařízení v Příbrami.

Akceptuji, že se jedná o zachycení stavu v pandemické době na zmíněných pracovištích v Příbrami. Výsledky nelze generalizovat na celkovou populaci sociálních pracovníků ani na veškerá nízkoprahová pracoviště v ČR.

5.6 Shrnutí

Pracovníci dokázali jasně identifikovat jak přitěžující, tak posilující stánky práce. Zátěžové aspekty práce vyplývající z nízkoprahových organizací se týkají hlavně nadměrného množství pracovních úkolů zahrnující vysoký počet klientů v jednom okamžiku a termínovou tíseň a také provozní a personální změny, jež jsou pro pracovníky neovlivnitelné. Jednoznačně posilující aspekt práce je pracovní tým, který byl označen podpurným všemi pracovníky. Dalším podpurným aspektem jsou pracovní úspěchy plynoucí ze zlepšení situace klienta.

Na všech pracovištích probíhá supervize, konzultování s kolegou, projevování pochvaly, uznání, ocenění i konstruktivní zpětná vazba, mají k dispozici zázemí pro ohřev jídla, věnují se ekologickému chování a účastní se přednášek a workshopů.

Každý respondent uváděl své metody psychohygieny a postupy aplikující při zátěži. Většina respondentů uvedla, že jim nejvíce pomáhá reflexe v rámci týmu či čas strávený s kolegy. Tím se potvrzuje, že jednoznačně posilující aspekt práce je pracovní tým. Všichni pracovníci uvedli, že jsou spokojeni s podporou od pracoviště v oblasti psychohygieny.

Všichni respondenti vědí, kde mohou hledat oporu. Pokud se pracovníci dostávají při práci do obtížných situací, vyhledávají podporu v první řadě u ostatních kolegů.

Většina respondentů si cenila podporu zaměstnavatele v oblasti výběru dalšího vzdělávání. V praxi se osvědčila otevřená diskuze a konzultace s vedoucím, ale hlavně velká míra autonomie přenechaná sociálním pracovníkům. Přesto se ukázalo, že někteří pracovníci se staví negativně ke tvorbě individuálních vzdělávacích plánů, ač většina respondentů s nimi byla spokojena.

5.7 Diskuze

Provedené výzkumné šetření poskytl, podle mého názoru, zajímavý vhled do reálných situací nízkoprahových zařízení.

Během výzkumného šetření se vyjevilo, že některé nabízené benefity mohou být v rozporu s chápáním benefitů tak, jak je vidí bakalářská práce. Jde o dvojstrannost benefitu, který může být pracovníkovi jak užitečný, tak zároveň může negativně ovlivňovat duševní zdraví. Například nabídka mobilního tarifu kompenzuje pracovníkovi částky za volání, ale současně je posílena firemní kultura, která schvaluje porušování hranic mezi osobním a pracovním životem. U pracovníků, kteří vnímají potřebu oddělování osobního a pracovního života výrazněji, lze říci, že pracoviště tím u nich přispívá ke tvorbě zátěže.

Překvapili mě pracovníci, kteří mají k dispozici prostředky na trávení aktivního odpočinku, ale nevyužívají je tímto způsobem. Domnívám se, že pracovníci nebrali zařízení (kulečnick, fotbálek) jako nástroje pro odpočinek, nýbrž jako pracovní zařízení. Myslím, že zde vstupuje do problematiky psychohygieny ještě jiný aspekt, a to nevědomost pracovníků o podobě rozličných metod, které podporují duševní zdraví. Je možné, že pracovníky až doposud nenapadlo použít fotbálek ve své pracovní pauze k psychohygieně (například k odreagování stresu). V tomto případě se ukazuje nakolik je důležité nejen vybavit pracoviště prostředky na trávení aktivního odpočinku, ale také seznámit pracovníky s jejich smyslem, tedy jak může jejich užití zapadat do jejich potřeb v kontextu psychohygieny.

U respondentů, kterým nevadí nepřítomnost intervizí na pracovišti se domnívám, že jejich nezáměr může být způsoben malou zkušeností v oboru, tedy skutečností, že intervize nikdy nevyužili a nepocítili její výhody.

Pracoviště nabízející možnost dlouhodobé dovolené (tzv. sabbatical) podmiňují využití benefitu délkou pracovního poměru. Zjistila jsem, že v jednom případě by musela délka zaměstnání překročit devět let. Domnívám se, že vzhledem k vysoké míře fluktuace pracovníků na pracovištích sociálních služeb může být tento benefit těžce dosažitelný. Je tedy na zvážení,

jakou měrou se podílí na posilování duševního zdraví pracovníků. Další rovinou je včasné využití benefitu, jehož smyslem je poskytnutí delšího času pracovníkovi na péči o sebe. Je otázkou, jestli benefit může předcházet negativním důsledkům pracovní zátěže, například syndromu vyhoření, když lze využít až po devíti letech.

V oblasti vzdělávání většina respondentů hodnotila nabídku kurzů jako dostatečnou. Tato skutečnost neodpovídá tvrzení, že nabídka kurzů celoživotního vzdělávání není poskytována v dostatečném spektru (Matoušek, Matulayová, 2020, s. 59). Musím však podotknout, že průměrná délka praxe sociálních pracovníků činila (jen) 4,7 let. Domnívám se, že pro některé pracovníky je sociální práce poměrně novou oblastí, tudíž se jim nabídka kurzů zdá dostatečná.

V oblasti podpory vzdělávání se ukázalo, že někteří pracovníci se staví negativně ke tvorbě individuálních vzdělávacích plánů, ač většina respondentů s nimi byla spokojena. Domnívám se, že nelibost ve tvorbě individuálních vzdělávacích plánů může souviset se zhotovováním individuálních plánů s klienty. Pracovníci nevidí v IVP výhodu. Odmítání IVP může být ovlivněno délkou praxe v oboru či přístupem vedení organizace k podpoře pracovníků.

Při porovnávání výsledků této práce byly nalezeny rozdíly v oblasti vytváření podmínek zvyšující prospěšnost kurzů. Hubíková (2019) podotýká, že pracovníkům často nejsou vytvářené okolnosti v rámci dopravy na kurz či neproplacení času, který pracovník stráví na kurzu. Tato skutečnost se nekryje s výsledky této bakalářské práce, kde všichni respondenti uvedli, že je zaměstnavatel podporuje v dopravě na kurz a kompenzuje jim čas strávený na kurzu. V tomto případě se nabízí vysvětlení rychlým vývojem podpory, ale vzhledem k uvedenému limitu, tak lze učinit pouze ve vztahu k nízkoprahovým službám v Příbrami.

Z výsledků vyplývá, že uvedená pracoviště dbají na duševní zdraví svých zaměstnanců. Velkou podporu shledávám v nástrojích pečujících o psychosociální zdraví pracovníků, z nichž některé se nacházejí na každém pracovišti a jsou vnímány všemi pracovníky jako užitečné. Z dalších aktivit bych doporučila soustředit se na posilování týmových aktivit či formálních a neformálních setkání zaměstnanců. Výzkum ukázal důležitost sladění pracovního kolektivu.

ZÁVĚR

Na základě dosažení cíle, kterým bylo popsat zdroje zátěže a podpory vyplývající z pracoviště nízkoprahových zařízení pro sociální pracovníky pracující ve městě Příbrami s ohledem na to, jakou roli má pracoviště na zdraví svých zaměstnanců, lze konstatovat, že psychohygienu v nízkoprahových zařízeních v Příbrami v roce 2021 je součástí péče o zaměstnance.

Výstupem je popis benefitů nabízených v jednotlivých organizacích a také postoje zaměstnanců k užitečnosti těchto výhod. Jako nejpřínosnější pracovníci hodnotili podporu od pracovního týmu. Ve srovnání důležitosti podpůrných faktorů byla nejvyšší důležitost přisuzována fungování a vztahům uvnitř pracovního týmu. Naopak nejvíce zátěžovým aspektem je pro pracovníky přetěžování velkým množstvím úkolů a změny v pracovním procesu. Nejzajímavějším zjištěním byla podpora ze strany organizace v oblasti vzdělávání ve tvorbě podmínek zvyšující prospěšnost kurzů, a to kompenzací stráveného času na vzdělávání.

Péči o psychohygienu sociálních pracovníků je věnována větší pozornost až v posledních letech. Lze usuzovat, že to souvisí i s faktem, že za uplynulé tři dekády se sociální práce soustředila na rozvoj a návrat do prostoru neziskového sektoru a zaměřila se na staronové cílové skupiny, např.: osoby bez přístřeší, osoby závislé na nealkoholových drogách. Pozornost byla věnována také rolím sociálních pracovníků a profesnímu etickému rámci jejich práce. Nyní je posledním úkolem orientovat se na duševní zdraví sociálních pracovníků a dostatečnou psychohygienu.

Jakkoliv se tato oblast se v našich podmínkách teprve vyvíjí, je pozitivním zjištěním, že pracovníci mají alespoň částečné povědomí o důležitosti psychohygieny, stejně tak jako jejich zaměstnavatelé. Domnívám se, že v tomto okamžiku je zapotřebí posílit v této oblasti osvětu, která by další rozvoj podpořila a zároveň přiblížila pracovníkům i zaměstnancům vysokou míru efektivity při návratnosti vložených investic i času do této oblasti.

Podpora pracovníků přispívá ke kvalitě sociální práce. Neboť jen ten pracovník, který je sám v duševní rovnováze může podporovat klienty. K tomu je zapotřebí dosáhnou kvality života, a to i v pracovní oblasti. Avšak bez účinné psychohygieny se rozvíjí fluktuace pracovníků, která promarní finance organizace na zaškolování nových pracovníků.

Z toho důvodu bych doporučila věnovat větší šíři tématu psychohygieny již ve vzdělávacích programech určených sociálním pracovníkům na pregraduální i postgraduální úrovni a stejně tak i osvětě sociálních pracovníků a jejich zaměstnavatelů.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ A LITERATURY

AIŠMANOVÁ, Alexandra. 2011. Studijní opora: Psychohygienu. Fakulta pedagogická Západočeské univerzity v Plzni: Projektové centrum FPE ZČU [online]. ©2021 Projektové centrum, <https://www.pc.fpe.zcu.cz/>, [cit. 2021-04-01]. Dostupné z: https://www.pc.fpe.zcu.cz/wp-content/uploads/10_mistri/03_ls/KPS_9PSHY.pdf

ASVSP. 2019. Standard: Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP. *Asociace vzdělavatelů v sociální práci* [online]. 14. 11. 2019 [cit. 2021-03-04]. Dostupné z: <https://www.asvsp.org/standardy/>

BARTKO, Daniel. 1980. *Moderní psychohygienu*. Praha: Panorama. [ISBN 11-106-80]

BERTOLOTE, JOSÉ. 2008. MENTAL HEALTH POLICY PAPER: The roots of the concept of mental health. *World psychiatry* [online]. World Psychiatric Association, June 2008, 7(2), 113-116 [cit. 2021-03-15]. ISSN 2051-5545. Dostupné z: doi:10.1002/j.2051-5545.2008.tb00172.x

BOZP.CZ. 2019. Rozdíl mezi pracovním nebezpečím a rizikem v souvislosti s BOZP. *BOZP.cz: Bezpečnost práce* [online]. 6. 9. 2019 [cit. 2021-03-23]. Dostupné z: <https://www.bozp.cz/aktuality/pracovni-nebezpeci-riziko/>

BOZPINFO.CZ. 2004. Co je to ergonomie: Definice a rozsah pojmu ergonomie. *Bozpinfo.cz: Oborový portál pro BOZP* [online]. 12.05.2004 [cit. 2021-03-23]. Dostupné z: <https://www.bozpinfo.cz/co-je-ergonomie>

CONGRESS, Elaine P. Continuing education: lifelong learning for social work practitioners and educators. *Journal of Social Work Education* [online]. 2012, 48(3), 397-401 [cit. 2021-4-30]. ISSN 1043-7797. Dostupné z: doi:10.5175/JSWE.2012.201200085

ČÁMSKÝ, Pavel, Dagmar KRUTILOVÁ, Jan SEMBDNER a Pavel SLADKÝ. 2008. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Centrum sociálních služeb Praha.

ČÁP, Jan a MAREŠ, Jiří. 2007. *Psychologie pro učitele*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-273-7.

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, Z.S. Co je streetwork. *Česká asociace streetwork.cz* [online]. [cit. 2021-3-04]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/13/co-je-streetwork>

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. 2008. *Pojmosloví Nizkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Česká asociace streetwork, z.s. [online]. Praha. [cit. 2021-03-04]. Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. 2020. Základy psychohygieny jako prevence syndromu vyhoření. *Česká asociace streetwork.cz* [online]. Česká asociace streetwork, z.s, 28. 12. 2020 [cit. 2021-04-02]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/kalendar/kurzy/detail/3397/zaklady-psychohygieny-jako-prevence-syndromu-vyhoreni>

Českomoravská konfederace odborových svazů. Aktuálně [online]. © 2021 ČMKOS [cit. 2021-03-15]. Dostupné z: <https://www.cmkos.cz/>

ČESKÝ INSTITUT PRO SUPERVIZI. 2006. Co je supervize. *Supervize: Stránky pro supervizory a supervidované* [online]. Český institut pro supervizi. [cit. 2021-03-28]. Dostupné z: <https://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>

ČESKÝ MINDFULNESS INSTITUT. Co je mindfulness. *Český mindfulness institut* [online]. [cit. 2021-03-14]. Dostupné z: <http://www.mindfulness-institut.cz/co-je-mindfulness>

DRBALOVÁ, Vladimíra a Hana MÁLKOVÁ. 2017. *Průvodce rámcovými dohodami evropských sociálních partnerů: informační brožura* [online]. Unigrafie. [cit. 2021-03-13]. Dostupné z: http://www.socr.cz/assets/aktivity/publikace/Pruvodce_ramcovymi_dohodami_evropskych_S_P.pdf

DRGÁČOVÁ, Jana. 2006. Psychická zátěž, její příčiny a projevy v pracovním prostředí. *Oborový portál pro BOZP* [online]. Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 06.11.2006 [cit. 2020-11-11]. © 2002–2021. Dostupné z: <https://www.bozpinfo.cz/psychicka-zatez-jeji-priciny-projevy-v-pracovnim-prostredi>

EU-OSHA. 2016 Podpora zdraví na pracovišti. *Zdravé pracoviště pro všechny věkové skupiny: Vícejazyčná e-příručka o řízení bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci pro stárnoucí pracovní sílu* [online]. [cit. 2021-03-21]. Dostupné z: https://eguides.osha.europa.eu/all-ages/CZ_cs/glossary/letter_p

EUR-LEX. Glosář shrnutí: SOCIÁLNÍ PARTNEŘI. *EUR-Lex: Přístup k právu Evropské unie* [online]. [cit. 2021-03-16]. Dostupné z: https://eur-lex.europa.eu/summary/glossary/social_partners.html

HABR, Jonáš, Helena HÁJKOVÁ a Hana VANÍČKOVÁ. 2015. *Metodika práce asistenta pedagoga: osobnostní rozvoj asistenta pedagoga a komunikace s rodinou nebo komunitou žáka*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-4670-7.

HANUŠ, Petr a Vít JÁSEK. 2019. *Odborná studie: Formy podpory zdraví na pracovišti a s tím související opatření* [online]. Praha. [cit. 2021-03-28]. Dostupné z: https://ipodpora.odborny.info/soubory/uploads/01_Formy_podpory_zdrav%c3%ad_na_praco.pdf

HARTL, Pavel. 2004. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál. ISBN 9788071788034

HAUZAROVÁ, Michaela. 2021. Stravenkový paušál v praxi. *Portal.pohodacz* [online]. ©2012 STORMWARE s.r.o, 20.01. 2021 [cit. 2021-04-19]. Dostupné z: <https://portal.pohoda.cz/dane-ucetnictvi-mzdy/dan-z-prijmu/stravenkovy-pausal-v-praxi/>

HERZOG, Aleš. 2013. Kontaktní centrum. MATOUŠEK, Oldřich et al. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. s. 412-414. ISBN 978-80-262-0366-7.

HERZOG, Aleš. [2009]. Nízkoprahovost v praxi aneb jak pracovat s prahy. KLÍMA, Petr a Česká asociace streetwork. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork. s. 177-187. ISBN 978-80-254-4001-8.

HLADKÝ, Aleš a ŽIDKOVÁ, Zdeňka. 1999. *Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže: metodická příručka*. Praha: Karolinum. ISBN 80-7184-890-5.

HRDINA, Petr. 2003a. Harm Reduction – Snižování poškození drogami. KALINA, Kamil et al. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Úřad vlády české republiky. s. 263-268. ISBN 80-86734-05-6.

HUBÍKOVÁ, Olga. 2019. *Péče o sebe u sociálních pracovníků jako součást odborného výkonu sociální práce: Poznatky ze sociální práce na obecních úřadech* [online]. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. [cit. 2021-03-21]. ISBN 978-80-7416-352-4. Dostupné z: http://praha.vupsv.cz/fulltext/vz_466a.pdf

CHAMOUTOVÁ, Kateřina a Hana CHAMOUTOVÁ. 2006. *Duševní hygiena: Psychologie zdraví*. Česká zemědělská univerzita v Praze, Provozně ekonomická fakulta. Praha. ISBN 978-80-213-1152-7.

KABANOVA, Tatiana Nikolaevna (КАБАНОВА, Татьяна Николаевна), Světlana Vyacheslavovna SHPORT (Светлана Вячеславовна ШПОРТ) a Anna Pavlovna MAKOURINA (Анна Павловна МАКУРИНА). 2019. Современные зарубежные исследования факторов риска психологического стресса и психосоциального климата на рабочем месте (Нейновější zahraniční výzkumy rizikových faktorů psychologického stresu a psychosociálního klimatu na pracovišti). *Социальная и клиническая психиатрия* (Sociální a klinická psychiatrie) [online]. Российское общество психиатров (Ruská společnost psychiatrů). 29(2), 93-98 [cit. 2021-03-15]. Dostupné z: <https://psychiatr.ru/magazine/scp/105/1480>

KACZOR, Michal. 2018. Stres jako hrozba a současně výzva v profesi sociálního pracovníka. *CARITAS ET VERITAS: Časopis pro reflexi křesťanských souvislostí v sociálních a humanitních oborech* [online]. Teologická fakulta Jihočeské univerzity. (2), 176-185 [cit. 2021-03-17]. ISSN 1805-0948. Dostupné z: <http://www.caritasetveritas.cz/index.php?action=openfile&pkey=284>

KACZOR, Michal. 2019. Duševní hygiena sociálního pracovníka a její podpora ze strany zaměstnavatelů a vzdělavatelů jako zásadní činitelé kvalitní praxe. *Fórum sociální práce* [online]. Univerzita Karlova, Filozofická fakulta. (2), 9-27. [cit. 2021-03-04]. ISSN 2336-6664. Dostupné z: https://forumsocialniprace.ff.cuni.cz/wp-content/uploads/sites/10/2019/12/Michal_Kaczor_9-27.pdf

KOLÁČKOVÁ, Jana. 2008a. Supervize. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-502-8.

KOMISE VRCHNÍCH INSPEKTORŮ PRÁCE (SLIC). [2012] *Psychosociální rizika v pracovním procesu: – objasnění* [online]. [cit. 2021-03-16]. Dostupné z: http://www.ceskyfocalpoint.cz/wp-content/uploads/2015/12/novinky_3psychosocialni_rizika_v_pracovnim_procesu.pdf

KOPŘIVA, Karel. 2016. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál. ISBN 9788026211471.

KOUBEK, Josef. 2007. *Personální práce v malých a středních firmách*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2202-3.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. 2001. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-551-2.

KUBÍČKOVÁ, Alice a Veronika PATÁKOVÁ. 2018. Nové trendy v oblasti zaměstnaneckých benefitů. *Práce a mzda* [online]. 26.1. 2018. [cit. 2021-03-29]. Dostupné z: <https://www.praceamzda.cz/clanky/nove-trendy-v-oblasti-zamestnaneckych-benefitu>

KYSELOVÁ, Lucie. 2019. Psychosociální rizika. *Práce a mzda: Bezpečnost a hygiena práce* [online]. 8. 3. 2019 [cit. 2021-03-15]. Dostupné z: <https://www.praceamzda.cz/clanky/psychosocialni-rizika>

LIBRA, Jiří. 2003b. Nízkoprahová kontaktní centra. KALINA, Kamil et al. *Drogy a drogové závislosti 2: mezioborový přístup*. Praha: Úřad vlády české republiky. s. 165-171. ISBN 80-86734-05-6.

LOEBE, Ladislav. [2015]. Pracovní podmínky v organizacích poskytujících sociální služby: analýza legislativy ČR. *Sociální práce / Sociálna práca* [online]. [cit. 2020-11-02]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/pracovni-podminky-v-organizacich-poskytujicich-socialni-sluzby-analyza-legislativy-cr/>

MARLOW, Caroline. The Boiling Frog Syndrome. *L&M: PERFORMANCE: PSYCHOLOGY for Business and Sport* [online]. [cit. 2021-03-24]. Dostupné z: <https://www.landmconsulting.co.uk/2019/03/04/the-boiling-frog-syndrome/>

MATOUŠEK, Oldřich a Pavel HARTL. 2008a Nároky sociální práce a syndrom vyhoření. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. s. 51-60. ISBN 978-80-7367-502-8.

MATOUŠEK, Oldřich a Tatiana MATULAYOVÁ. 2020a. Přehled pracovních činností sociálních pracovníků jako podklad pro formulování žádoucích výsledků učení. *Fórum sociální práce* [online]. Univerzita Karlova, Filozofická fakulta. (1), 24-37 [cit. 2021-03-04]. ISSN 2336-6664. Dostupné z: https://forumsocialniprace.ff.cuni.cz/wp-content/uploads/sites/10/2020/07/Oldrich_Matousek_-_Tatiana_Matulayova_24-37.pdf

MATOUŠEK, Oldřich a Tatiana MATULAYOVÁ. 2020b. Popisy pracovních pozic v sociální práci — předběžné hodnocení. *Fórum sociální práce* [online]. Univerzita Karlova, Filozofická fakulta. (1), 54-59 [cit. 2021-03-25]. ISSN 2336-6664. Dostupné z: https://forumsocialniprace.ff.cuni.cz/wp-content/uploads/sites/10/2020/07/Oldrich_Matousek_-_Tatiana_Matulayova_54-59.pdf

MATOUŠEK, Oldřich. 2012. Sociální práce s rizikovou mládeží. MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál. s. 267-281. ISBN 9788073678180.

MATOUŠEK, Oldřich. 2013. Úvod. MATOUŠEK, Oldřich et al. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. s. 12-14. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich. 2008b. *Slovník sociální práce*. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.

MEČÍŘOVÁ, Lucie. 2020. Jaký je rozdíl mezi stravenkou a stravným? *Finance.cz* [online]. ©2021 Internet Info, 05.06.2020 [cit. 2021-04-19]. Dostupné z: <https://www.finance.cz/522244-stravne-stravenka/>

MÍČEK, Libor. 1984. Duševní hygiena. Praha: Státní pedagogické nakladatelství. [ISBN 14-400-86]

MICHALÍK, David. 2015. Řízení pracovního stresu a psychosociálních rizik. *Časopis výzkumu a aplikací v profesionální bezpečnosti* [online]. Výzkumný ústav bezpečnosti práce. 13.04. 2015. [cit. 2021-03-15]. ISSN 1803-3687. Dostupné z: <https://www.bozpinfo.cz/josra/rizeni-pracovniho-stresu-psychosocialnich-rizik>

MICHALÍK, David. 2009. *Co je potřeba pro optimální pracovní prostředí? (příručka pro kancelářská pracoviště)* [online]. Praha: Oddělení psychologie OPe MV ČR. [cit. 2021-03-19]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/soubor/optimalni-pracovni-prostredi-pdf.aspx>

MLČÁK, Zdeněk. 2005. Potenciální zdroje stresu v sociální práci a jejich zvládnání. *Sociální práce / Sociálna práca: Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci: Rovnost příležitostí*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci. (3), 124-138. ISSN 1213-6204.

MONK, Lynda. 2011. Self-Care for Social Workers: A precious commodity, an ethical imperative. *Perspectives* [online]. Vancouver: British Columbia Association of Social Workers, January. **33**(1), 4,5,7 [cit. 2021-03-30]. Dostupné z: <https://www.bcasw.org/wp-content/uploads/2011/06/Perspectives-January-2011.pdf>

MÜLLEROVÁ, Pavlína, Oldřich MATOUŠEK a Andera VONDRÁŠKOVÁ. 2012 Sociální práce s uživateli drog. MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál. s. 211-226. ISBN 9788073678180.

NAKONEČNÝ, Milan. 2013. *Lexikon psychologie*. Praha: Vodnář. ISBN 978-7439-056-2.

NASW. About Us: National Association of Social Workers: New York State Chapter. *NASW* [online]. ©2014 [cit. 2021-4-30]. Dostupné z: <https://naswnys.org/about/>

NAVRÁTIL, Pavel. 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-0-0.

NEŠPOR, Karel. 2007. Prevence profesionálního stresu a syndromu vyhoření. *Medicína pro praxi*. Solen. **4**(9), 371-373. ISSN 1214-8687.

PAULÍK, Karel. 2010. *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2959-6.

PĚNKAVA, Pavel. 2013. Služby pro bezdomovce. MATOUŠEK, Oldřich et al. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. s. 441-443. ISBN 978-80-262-0366-7.

PEŠEK, Roman a PRAŠKO, Ján. 2016. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie*. V Praze: Pasparta. ISBN 978-80-88163-00-8.

PETRUSEK, Miloslav. 2017. Holismus. *Sociologická encyklopedie: Velký sociologický slovník* [online]. Sociologický ústav AV ČR, Poslední změna 11. 12. 2017 [cit. 2021-03-14]. Dostupné z: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Holismus>

PROFESIA.CZ. 2019 Firemní benefity pro zaměstnance. *Profesia* [online]. © 1997-2021 Profesia, 6. srpna 2019 [cit. 2021-03-31]. Dostupné z: <https://www.profesia.cz/kariera-v-kostce/pracovni-servis/firemni-benefity-pro-zamestnance/>

SDC-CGA. 2017. (VÝBOR PRO SOCIÁLNÍ DIALOG V ÚSTŘEDNÍCH SPRÁVNÍCH ÚŘADECH). Ochrana zdraví a bezpečnosti při práci (BOZP) v ústředních orgánech státní správy: řešení psychosociálních rizik na pracovišti, průvodce. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online] © 2021. [cit. 2021-03-21]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/sluzba/soubor/ochrana-zdravi-a-bezpecnost-pri-praci-bozp-v-ustrednich-organech-statni-spravy-reseni-psychosocialnich-rizik-na-pracovisti-pruvodce-2017-cz.aspx>

SLOVÁČKOVÁ, Zuzana, Pavla HORÁKOVÁ a Dušan RENDOŠ. 2014 *Průvodce personální psychologií: Filozofická fakulta Masarykovy univerzity Psychologický ústav* [online]. Brno: Masarykova univerzita. [cit. 2021-03-30]. ISBN 978-80-210-6885-8. ISSN 1802-128X. Dostupné z: https://is.muni.cz/do/rect/el/estud/ff/js14/pers_psych/web/skripta/pruvodce-personalni-psychologii.pdf

SMOLÍK, Petr. 2002. *Duševní a behaviorální poruchy: průvodce klasifikací: nástin nozologie: diagnostika*. 2. Praha: Maxdorf-Jessenius. ISBN 80-85912-18-X.

SQUILLACE, Mary. Every Question You Have About Fertility Benefits at Work, Answered. *TheMuse* [online]. ©2021 Daily Muse [cit. 2021-03-31]. Dostupné z: <https://www.themuse.com/advice/fertility-infertility-benefits-ivf-coverage-at-work>

STANÍČEK, Jiří a Petr HRDINA. 2002 Východiska a principy terénních programů pro uživatele drog. *Éthum: Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci: TERÉNNÍ PROGRAMY PRO UŽIVATELE DROG*. Sdružení pro sociální pedagogiku a sociální prevenci – ÉTHUM. (34), 16-27.

STANÍČEK, Jiří. 2003. Kontaktní práce. *Éthum: Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci: Mimořádné vydání: Sborník sylabů, pracovních listů a textů Vzdělávacího programu Gabriel*. Sdružení pro sociální pedagogiku a sociální prevenci – ÉTHUM. 20-22.

ŠTIKAR, Jiří. 2003. Práce a její podmínky. ŠTIKAR, Jiří, Milan RYMEŠ, Karel RIEGEL a Jiří HOSKOVEC. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum. s. 47-86. ISBN 80-246-0448-5.

TODDPOLICH. 2019. The Boiling Frog Theory and Anxiety Related Conditions. *Horizons Health* [online]. Jun 18, 2019 [cit. 2021-03-24]. Dostupné z: <https://www.horizonshealth.com/the-boiling-frog-theory-and-the-onset-of-anxiety/>

TOMEŠ, Igor a Kristina KOLDINSKÁ. 2017. Postavení sociálních pracovníků v právu České republiky. MUSIL, Libor, Pavel BAREŠ a Jana HAVLÍKOVÁ, ed. *Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR* [online]. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i. s. 76-104 [cit. 2021-04-02]. ISBN 9788074162404. Dostupné z: http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_421.pdf

TOMEŠ, Igor. 2015. Proměny obsahu sociální práce a náročnosti profese sociálních pracovníků. *Fórum sociální práce* [online]. Univerzita Karlova, Filozofická fakulta. (2), 53-65 [cit. 2021-03-18]. ISSN 2336-6664. Dostupné z: https://forumsocialniprace.ff.cuni.cz/wp-content/uploads/sites/10/2016/04/Igor_Tomes_53-65.pdf

ÚLEHLA, Ivan. 2005. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-85850-69-9.

URBANOVSÁ, Eva. 2010. *Škola, stres a adolescenti*. 1. Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-2561-0.

VÁGNEROVÁ, Marie. 2012. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0225-7.

VALA, Jiří. 2018. *100 let BOZP 1918 - 2018* [online]. Výzkumný ústav bezpečnosti práce. [cit. 2021-03-15]. Dostupné z: <https://vubp.cz/soubory/o-nas/100-let-BOZP-1918-2018-elektronicka-publikace.pdf>

VAN HEUGTEN, Kate. 2011. *Social Work Under Pressure: How to Overcome Stress, Fatigue and Burnout in the Workplace*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. ISBN 978 1 84905 116 3.

Vantage Spaces. Simply better [online]. Vantage Spaces © 2020 [cit. 2021-03-31]. Dostupné z: <https://vantagespaces.co.uk/>

VERLINDEN, Neelie. Employee Sabbatical Leave: Everything You Need to Know. *AIHR: ACADEMY TO INNOVATE HR* [online]. © AIHR 2020 [cit. 2021-03-31]. Dostupné z: <https://www.digitalhrtech.com/sabbatical-leave/>

WYNNE, Richard, Irene HOUTMAN, Stavroula LEKA, David MCDAID a Véronique DE BROECK. EVROPSKÁ UNIE, 2017. *Podpora duševního zdraví na pracovišti: Pokyny k uplatňování komplexního přístupu* [online]. 2017 [cit. 2021-03-11]. ISBN 978-92-79-66307-9. KE-04-17-232-CS-N. Dostupné z: <https://op.europa.eu/cs/pub-lication-detail/-/publication/c1358474-20f0-11e8-ac73-01aa75ed71a1/language-cs>

Zelené úřadování. [online]. STEP © 2007–2020 [cit. 2021-03-29]. Dostupné z: <http://www.zeleneuradovani.cz/>

ZSBOZP. Psychologické faktory: Psychosociální rizika. *zsbozp: ZNALOSTNÍ SYSTÉM PREVENCE RIZIK V BOZP* [online] © 2016–2021. [cit. 2021-03-23]. Dostupné z: <https://zsbozp.vubp.cz/pracovni-prostredi/rizikove-faktory/psychologicke-faktory/233-psychosocialni-rizika>

Právní dokumenty

Autonomní rámcová dohoda o obtěžování a násilí na pracovišti ze dne 26. dubna 2007 [online]. [cit. 2021-03-16]. Dostupné z: <https://www.spcr.cz/cz/eu/esd/obtezovani.pdf>

Rámcová dohoda o stresu spojeném s prací ze dne 8. října 2004 [online]. [cit. 2021-03-16]. Dostupné z: https://www.spcr.cz/cz/eu/esd/esd_stres.pdf

Směrnice Rady ze dne 12. června 1989 89/391/EHS o zavádění opatření pro zlepšení bezpečnosti a ochrany zdraví zaměstnanců při práci In: *Úřední věstník Evropské unie*, L 183/1. [online]. [cit. 2021-03-16]. Dostupné z: https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:d060cc17-7eac-4ec7-880e-a3818889efc4.0001.01/DOC_42&format=PDF

Zákony a předpisy

Nařízení vlády č. 361/2007 Sb.,: nařízení vlády, kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví při práci. In: *Zákonyprolidi.cz*. [online]. [cit. 2021-03-15] Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2007-361>

Vyhláška č. 505/2006 Sb.: Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Zákonyprolidi.cz*. [online]. [cit. 2021-04-02]. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

Zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách. In: *Zákonyprolidi.cz* [online]. [cit. 2021-03-04]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Zákon č. 198/2009 Sb. Zákon o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů: (antidiskriminační zákon). In: *Zákonyprolidi.cz*. [online]. [cit. 2021-03-15] Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-198>

Zákon č. 258/2000 Sb. zákon o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů. In: *Zákonyprolidi.cz*. [online]. [cit. 2021-03-15] Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-258>

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce. In: *Zákonyprolidi.cz* [online]. [cit. 2021-03-15] Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262>

Zákon č. 309/2006 Sb., o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci: (zákon o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci). In: *Zákonyprolidi.cz*. [online]. [cit. 2021-03-15] Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-309>

SEZNAM TABULEK, GRAFŮ

Tabulka 1 podpora péče o sebe u sociálních pracovníků.....	29
Tabulka 2 transformace výzkumných otázek do tazatelských otázek	37
Tabulka 3 zátěžové aspekty	41
Tabulka 4 podpůrné aspekty	43
Tabulka 5 kde pracovníci vyhledávají podporu.....	44
Tabulka 6 benefity na jednotlivých pracovištích	47
Tabulka 7 psychohygienické postupy pracovníků.....	53
Graf 2 postoje pracovníků k užitečnosti nabízených benefitů	50
Graf 3 postoje pracovníků k nenabízeným benefitům	51

PŘÍLOHY

Příloha č.1 - *Přehled pracovních činností sociálních pracovníků jako podklad pro formulování žádoucích výsledků učení*. Projekt: Profesionalizace sociální práce v ČR.

Přehled vyšel v časopisu Fórum sociální práce, vydáno: 07 / 2020, Vydavatel: Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, ISSN: 2336-6664. Autoři: Doc. PhDr. Oldřich Matoušek a Doc. PaedDr. Tatiana Matulayová, PhD.

Kategorizované činnosti českých sociálních pracovníků:

Sociální pracovník kontaktního centra pro drogově závislé

Přímé poskytování služby

- Kontaktní/terénní práce s drogově závislými
- Poradenské konzultace, motivační rozhovory s drogově závislými
- Doprovázení drogově závislých k jednání na úřadech, do zdravotnických zařízení
- Poradenské konzultace s blízkými osobami drogově závislých

Konzultace, mezioborová spolupráce

- Spolupráce s jinými organizacemi na případu

Prezentace vlastní činnosti vůči veřejnosti, osvěta

- Osvěta o potřebách cílové skupiny a o vlastní službě

Sociální pracovník v denním centru pro osoby bez přístřeší

Hodnocení

- Hodnocení situace klienta bez domova (včetně rizik)

Plánování intervence

- Plán podpory klienta bez domova

Přímé poskytování služby

- Podpora při vyřizování dokladů/jiných úředních záležitostí včetně povinného pojištění
- Pomoc při řešení rodinných problémů
- Pomoc při řešení dluhů, exekucí a při finanční stabilizaci klienta
- Pomoc při hledání bydlení, uzavírání nájemních smluv
- Zprostředkování denního pobytu, stravy, možnosti vyprání prádla, hygieny
- Zajištění lékařské péče u osob bez domova
- Poradenství týkající se zdraví, hygieny, stravování
- Poradenství týkající se dostupných sociálních služeb

Nepřímé poskytování služby

- Depistáž/vyhledávání klientů v terénu

Řízení

- Organizace programu pro klienty

Sociální pracovník NZDM

Plánování intervence

- Uzavírání smlouvy

Přímé poskytování služby

- Podpora při hledání zaměstnání a navazování pracovního poměru

- Podpora při vyřizování dokladů/jiných úředních záležitostí včetně povinného pojištění
- Podpora při podávání žádosti o dávky/důchody
- Streetwork zaměřený na děti a mladistvé
- Vytváření programů pro děti a mladistvé rozvíjejících jejich pozitivní potenciál
- Krizová/situační intervence
- Vytváření a realizace programů posilujících právní vědomí, řešení konfliktů, programů zaměřených na rizika spojená s užíváním návykových látek

Nepřímé poskytování služby

- Vyjednávání s místními úřady o využitelných prostorách

Řízení

- Nábor, zaškolování a koordinace činnosti dobrovolníků
- Organizace programu pro klienty
- Instruktaž a koordinace činnosti stážistů

Prezentace vlastní činnosti vůči veřejnosti, osvěta

- Osvěta o potřebách cílové skupiny a o vlastní službě

Příloha č. 2: Podle studijní opory, kterou sestavila Aišmanová. (2011, s. 17–19):

Projevy stresové reakce

Stresová reakce se projevuje v oblasti fyziologické, kognitivní, emocionální a behaviorální.

Fyziologické ukazatele stresu:

- zvýšená tepová a dechová frekvence, zvýšený krevní tlak, pocení, sucho v hrdle, svírání rukou, napětí v šíji, ztuhlost šíje a ramen, hrbení ramen, bolesti zad, hlavy a žaludku, střevní potíže, únava a vyčerpanost

Kognitivní ukazatele stresu:

- neschopnost koncentrace pozornosti, zhoršení paměti, omezení logického myšlení, nesouvislé a neuspořádané myšlení, omezení schopnosti analyzovat situaci, hodnotit, v myšlení více chyb, reakce na okamžité problémy jsou náhodné, nepředvídatelné

Emocionální ukazatele stresu:

- úzkost, předrážděnost, strach, pocity bezmocnosti, osamocení a méněcennosti, sebekritičnost, rozpaky, starosti, depresivita, psychická únava, častější změny nálad

Behaviorální ukazatele stresu (v chování, ve vztazích):

- averzivní tendence k lidem, konfliktnost, agresivita, hněvivost, popudlivost, obviňování druhých, podezíravost, narušená soudnost, plačtivost, zvýšená vzrušivost či utlumenost (apatie), tělesný neklid, zvýšená gestikulace, neschopnost uvolnit se fyzicky i psychicky, zvyšování hlasu, přeskakující hlas, zakoktání se, neschopnost souvislého ústního projevu, ztráta pracovní výkonnosti, chybovost ve výkonech, roztržitost, zvýšená konzumace jídla či nechutenství, zvýšená konzumace kávy, alkoholu, cigaret, ztráta zájmu o dříve oblíbené aktivity, koníčky, absence ve škole či v práci, snaha vyhnout se úkolům, výmluvy, vyhýbání se odpovědnosti, častější podvádění, „tíky“, změna spánkových zvyklostí, nespavost

Záznamový arch – č. 1						
<p>1) Co na Vás působí při práci zátěžově?</p>						
<p>2) Vyberte tři z nich, které na Vás působí <u>nejvíce</u> zátěžově?</p> <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p>						
<p>3) Co na Vás působí při práci podpůrně?</p>						
<p>4) Vyberte tři z nich, které na Vás působí <u>nejvíce</u> podpůrně?</p> <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p>						
<p>7) Na pracovištích se nabízejí rozličné benefity. Jaké benefity nabízí Vaše pracoviště?</p> <p>Návod:</p> <p>Pracoviště mi ... ano, poskytuje a vnímám to jako A nebo B / pracoviště mi ... ne, neposkytuje a vnímám to jako C nebo D</p> <p>Legenda: A) je to pro mě přínosné/podpůrné / B) nepřijde mi to jako užitečné C) uvítal/a bych to / D) nevdí mi, že to nenabízí</p>						
supervizi	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
intervizi	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
možnost vzájemného konzultování s kolegou	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
účastnit se teambuildingu	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
uznání, pochvalu, ocenění	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)

zpětnou vazbu – konstruktivní	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
prostor pro odpočinek (tzv. relaxační či odpočinkové zóny, green wals nebo moss walls, tiché zóny)	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
prostor pro aktivní odpočinek. (např.: stolní tenis, fotbálek, kulečnick, minigolf, fitness)	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
podporu pro volný čas (např.: permanentkami do fitness center, vstupenky do divadel a kin, nebo wellness služeb)	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
dovolená - tzv. sabbatical	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
zdravou stravu/občerstvení při práci (zdarma)	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
možnost společných obědů s kolegy	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
stravenkový paušál/stravenky	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
možnost připravit si/ohřát si jídlo – zázemí	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
možnost ekologického chování	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
možnost pružné pracovní doby	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
možnost pracovat v režimu tzv. stlačený týden	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
možnost pracovat přes tzv. homeoffice	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
možnost pracovat v režimu pětihodinového pracovního dne za plnou mzdu	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
tzv. sick-days	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
firemní školku	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
příspěvek na školku nebo jesle	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
podporu plodnosti	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
bezplatné lékařské prohlídky (vstupní...)	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
přednášky nebo workshopy	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
koučing, mentoring či terapeutické služby	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
právní poradenství na soukromé záležitosti	Ano	A)	B)	Ne	C)	D)
8) Nabízí Vám pracoviště jiné benefity než výše uvedené? Jaké?						

Příloha č.4

Záznamový arch – č. 2				
Pracoviště				
Věk respondenta				
Pohlaví	Muž		Žena	
Doba zaměstnání na konkrétním pracovišti				
Délka praxe v sociální oblasti				
Pozice	sociální pracovník		pracovník v sociálních službách	
Dosažené vzdělání	Vysoká škola	Vyšší odborná škola	Středoškolské vzdělání	Základní vzdělání