

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Katedra psychologie



FILOZOFICKÁ FAKULTA
UNIVERZITY KARLOVY
V PRAZE

Diplomová práce

Alena Kotterbová

Psychologické aspekty profese sociálního pracovníka

Psychological aspects of the profession of social worker

Praha 2012

Vedoucí práce: PhDr. Iva Štětovská, Ph.D.

Děkuji vedoucí diplomové práce PhDr. Ivě Štětovské, Ph.D. za cenné rady, podnětné připomínky, vstřícnost a pozitivní přístup. Děkuji také kolegům a sociálním pracovníkům za účast na výzkumném šetření, Ing. Martině Litschmannové, Ph.D. za podporu při statistickém zpracování dat a mým blízkým za trpělivost a oporu.

Prohlašuji, že jsem diplomovou 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 Ostravě dne 14. července 2012

Alena Kotterbová

ABSTRAKT

Diplomová práce se zaměřuje především na psychické nároky kladené na sociálního pracovníka, který svou profesi vykonává v podmínkách ČR, konkrétně v sociálních službách na území města Ostravy, jež jsou poskytovány skupinám osob ohroženým sociálním vyloučením.

Teoretická část charakterizuje zejména psychickou zátěž sociálního pracovníka, jeho motivaci, respektive pracovní ochotu k přímé práci s klienty včetně jeho případných psychologických zisků, a strukturu psychosociální opory.

Konkrétní zjištění o těchto psychologických aspektech profese sociálního pracovníka jsou získána prostřednictvím výzkumného šetření kombinovaného (kvantitativního a kvalitativního) designu a popsána v empirické části této práce.

Cílem práce je shromáždit teoretické informace i praktické poznatky týkající se uvedených psychologických aspektů tak, aby je sociální pracovníci mohli využít ve své praxi.

Klíčová slova: Psychické nároky sociální práce, psychická zátěž, pracovní ochota, psychosociální opora

ABSTRACT

This dissertation is focusing on the psychological expectations associated to the job of social worker working in the Czech Republic, specifically those working for social services based in Ostrava, and those who provide support for population of people, who are in danger of social exclusion.

The theoretical part defines the psychological workload put upon a social worker, their motivation, or work motivation for working in personal contact with clients, and also their potential psychological gains and the structure of their social support.

The method of evaluation is discussed in the empirical part of this dissertation. A combination of qualitative and quantitative methods is used to determine the psychological aspects mentioned above and how these influence the job of social worker.

The aim of this dissertation is to accumulate theoretical information and practical findings based on the methods used in this work to establish the pre-determinants of the job of social worker in such a way that they can be further utilised by these in real world.

Keywords: psychological expectations associated to the job of social work, psychological workload, work motivation, social support

OBSAH

1. Úvod	8
2. Společenské kontexty sociální práce v postmoderní společnosti	11
2.1 Teoretické vymezení náplně sociální práce	13
2.2 Společenské prostředí a sociální práce v Ostravě	15
2.3 Shrnutí	18
3. Sociální práce realizovaná pracovníky služeb ANiK	20
3.1 Pohled na průběh sociální práce skrze „psychologický mikroskop“	22
3.2 Shrnutí	25
4. Psychické nároky kladené na sociálního pracovníka služeb ANiK	27
4.1 Práce s lidskou psychikou a jejími vlastnostmi v obtížných životních kontextech	27
4.2 Práce s klienty v bludném kruhu a mizivé procento úspěšnosti přímé práce	31
4.3 Udržení profesionality vztahu	32
4.4 Práce v hygienicky nebezpečném prostředí	36
4.5 Shrnutí	37
5. Psychická zátěž sociálního pracovníka služeb ANiK	39
5.1 Analýza zátěže pracovníka služeb ANiK	40
5.2 Vyhoření	42
5.3 Shrnutí	45
6. Pracovní ochota sociálního pracovníka služeb ANiK	47
6.1 Motivy pracovníka k přímé práci s klientem	49
6.2 Shrnutí	52
7. Psychosociální opora sociálních pracovníků služeb ANiK	53
7.1 Druhy psychosociální opory a její zdroje	54
7.2 Hodnocení psychosociální opory pracovníka ve službách ANiK	58
7.3 Shrnutí	60
8. Východiska výzkumného šetření a jeho cíle	62
8.1 Hypotézy výzkumného šetření, výzkumné otázky a jejich zdůvodnění	64

9.	Popis výzkumného vzorku	66
10.	Způsob získávání dat	69
10.1	Popis struktury užitých dotazníků	69
10.2	Administrace dotazníků	72
10.3	Popis struktury rozhovoru	73
11.	Zpracování dat	74
12.	Výsledky výzkumného šetření	76
12.1	Výsledky Meisterova dotazníku	76
12.2	Výsledky Dotazníku míry pracovní ochoty sociálního pracovníka	81
12.3	Výsledky dotazníku Psychosociální opora sociálního pracovníka	83
12.4	Vyhodnocení hypotéz	85
12.5	Výsledky rozhovorů	88
12.5.1	Motivy k práci sociálního pracovníka	91
12.5.2	Zvlášť zatěžující nároky přímé práce ve službách ANiK	93
12.5.3	Zdroje a druhy psychosociální opory pracovníků služeb ANiK	94
12.5.4	Subjektivní postřehy výzkumníka z průběhu rozhovorů	96
13.	Diskuse	98
13.1	Možné limity výzkumu	100
14.	Závěr	103
15.	Doporučení pro praxi sociálního pracovníka	105
16.	Seznam literatury	108
	Seznam příloh	116

1. ÚVOD

Ve chvíli, kdy končí nebo selhávají možnosti běžné mezilidské pomoci (Kopřiva, 1997) vstupuje do života člověka sociální pracovník. Ten člověku, kterého budu nadále označovat klientem, nabízí profesionální podporu s cílem uschopnit ho k naplňování jeho sociálních rolí a k dosahování alespoň jisté úrovně sociálního standardu dané společnosti.

Tento cíl se jeví vznešeným a tím i profese sociálního pracovníka velmi lákavou. Sociální pracovník ve své praxi vystupuje jako jakýsi průvodce, který prostřednictvím dílčích každodenních situací učí své klienty lépe vyhovět společenským požadavkům i svým potřebám. Výsledky jeho snahy závisí nejen na vlastnostech jeho osobnosti, ale zejména na schopnostech, dovednostech a vůli klienta podílet se na zlepšení své životní situace, na společenských normách a nepředvídatelných společenských změnách a atmosféře. Dosažení profesních cílů je tak relativně sporadické. Sociální pracovník tak často hodnotí svou práci jako neefektivní, prožívá pocity vlastní neschopnosti a přemýšlí o změně zaměstnání.

Já sama jsem jako sociální pracovník pracovala tři roky. Nejprve v Nízkoprahovém centru pro děti a mládež 3NYTY v Havířově a poté v Sociálně aktivizační službě pro rodinu s dětmi poskytované v Domě na půl cesty v Ostravě. Pro dobrou představu o těchto službách uvádím v příloze 1 a 2 jejich veřejný závazek. Během svého působení v těchto službách jsem své klienty podporovala podle nejlepší vůle a zároveň stále uvažovala, jestli to dělám dobře a má-li to nějaký pozitivní sociální dopad. Nakonec jsem začala intenzivně přemýšlet nad tím, proč tuto práci vlastně dělám. Po kritickém zhodnocení mého úsilí a výsledků mé práce jsem odešla do jiné profese. Přesto mě psychologický profil této profese stále láká k podrobnějšímu zkoumání.

V této diplomové práci se zaměřím na psychologické aspekty profese těch sociálních pracovníků, kteří svou profesi vykonávají na území města Ostravy. Jednak jsem zde jako sociální pracovník také působila, a tudíž jsem obeznámena s pracovní-sociálními vztahy jednotlivých sociálních služeb, a navíc v tomto městě dodnes žiji, takže mě sociální zajištění této oblasti osobně zajímá.

V úvodních kapitolách teoretické části nastíním současné společenské tendence, neboť se domnívám, že změny ve společnosti a společenská atmosféra ovlivňují profesi

sociálního pracovníka více než profese jiné. Podám stručnou sociálně-demografickou charakteristiku Ostravy, aby si čtenář mohl vytvořit obrázek o zázemí, ve kterém je popisovaná sociální práce realizovaná. Specifika Ostravy výrazně ovlivňují jak sociální politiku tohoto regionu, tak i sociální práci jednotlivých pracovníků. Závěrem těchto kapitol ozřejmím práci sociálních pracovníků působících ve službách ANiK, tedy v ostravských **a**zylových domech, **n**ízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, v poradenských a v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi, které jsou nejčastěji poskytovány romským občanům přímo v jejich **k**omunitě. Z širokého spektra sociálních služeb v terénu okresu Ostrava - město jsem pro účely této práce vybrala výše uvedené služby proto, že s nimi mám osobní zkušenost, znám jejich prostředí a udržuji kontakt s bývalými kolegy, kteří v nich ještě stále pracují.

Další kapitoly tvoří teoretické zázemí celé práce. Jsou věnované psychologické charakteristice vybraných psychologických aspektů profese sociálního pracovníka, které budu posléze podrobovat empirickému zkoumání. Svou pozornost zaměřuji na psychické nároky kladené na sociální pracovníky, jejich psychickou zátěž, pracovní ochotu a psychosociální oporu. Tyto psychologické aspekty jsem z široké škály možností vybrala proto, že se podle mého mínění spolu úzce souvisí. Tento předpoklad chci konfrontovat jak s odbornou psychologickou literaturou tak se zkušenostmi jiných sociálních pracovníků, které následně mapuji v empirické části této práce.

V teoretických kapitolách uvedu informace získané studiem odborné psychologické literatury a studiem interních dokumentů služeb, ve kterých jsem působila. Vše doplním poznatky z vlastní praxe, protože se domnívám, že popis osobních zkušeností a introspekce je nedílnou součástí nabízeného psychologického tématu. Uvědomuji si, že individuální zkušenosti nelze zobecnit, ale předpokládám, že mohou odborné poznatky vhodně doplnit. Čtenář si tak může vytvořit lepší představu o realizaci sociální práce. Osobní příklady a informace získané z interních dokumentů daných služeb uvádím pro lepší přehlednost textu kurzívou. Informace, které nevnímám jako podstatné vzhledem k cíli a rozsahu své práce, ale považuji je za inspirativní pro čtenáře, uvádím v poznámkách pod čarou.

V empirické části se pokusím zmapovat, jak sociální pracovníci služeb ANiK vnímají psychologickou zátěž své profese, psychosociální oporu i pracovní ochotu k sociální práci. Budu testovat souvislost psychosociální opory pracovníků se zátěží,

kteřou při své práci vnímají, a také s mírou jejich pracovní ochoty. Budu také zjišťovat dílčí charakteristiky vybraných psychologických aspektů profese sociálního pracovníka jako je například tendence psychické zátěže sociálních pracovníků (nevytížení, přetížení či jednostranné zatížení), psychologické stresory či motivy sociálních pracovníků, které je vedly k volbě zaměstnání v konkrétní službě a k přímé práci s klienty. V této části budu pracovat s výzkumným šetřením kombinovaného (kvantitativního a kvalitativního) designu, protože cíle práce není možné dosáhnout pouze na základě dat získaných buď jen kvalitativním, nebo kvantitativním způsobem.

Předesílám, že jsem si vědoma omezené platnosti sdělení a závěrů, které na základě výzkumného šetření zformuluji. Budou totiž vycházet ze zkušeností a prožitků sociálních pracovníků služeb ANiK, kteří pracují ve specifickém regionu i terénu. Přesto věřím, že poznatky budou přínosem nejen pro samotné pracovníky služeb ANiK, ale i pro ostatní sociální pracovníky, pro jejich nadřizené a v neposlední řadě i pro odbornou veřejnost.

Cílem této práce je shromáždit teoretické informace a praktické poznatky týkající se výše uvedených psychologických aspektů tak, aby je sociální pracovníci mohli aplikovat do své praxe. Poukážu na psychologické jevy, které vnáší do sociální práce těžkosti, a zároveň nastíním možnosti, jak je zvládnout. Věřím, že předkládané informace mohou být pro sociální pracovníky inspirativní a přispět tak nejen k udržení zdraví pracovníka ve smyslu bio-psycho-sociální pohody, ale i ke zkvalitnění přímé práce s klientem. Zároveň může být tato práce inspirací pro další výzkumné projekty na akademické i praktické úrovni.

2. SPOLEČENSKÉ KONTEXTY SOCIÁLNÍ PRÁCE V POSTMODERNÍ SPOLEČNOSTI

Výkon profese sociálního pracovníka je velmi determinován společenským prostředím. Ovlivňuje jak samotné sociální fungování¹ člověka, a to jak sociálního pracovníka, tak jeho klienta, tak i koncepci a metodiku realizace vlastní sociální práce. Abychom dobře pochopili problematiku psychologických aspektů této profese, je nutné alespoň krátce pohlédnout na její společenský, ekonomický a filosofický kontext. Proto nabízíme několik společenských charakteristik, které ve vztahu k sociální práci považujeme za významné.

V první řadě je nutné si uvědomit, že současná euroamerická společnost prochází druhou vlnou modernizace, která přetváří moderní (industriální) společnost na postmoderní (Chytil, 2007). Její nejvýraznější charakteristikou je pobyt lidí ve virtuálním světě (Lázároiu, 2011), který se stal součástí struktury každodenního života a všem umožňuje být neustále tzv. just-in-time, tj. při tom (Vítková, 2005). Bezprostřední sdílení informací umožňuje rychlé a převratné společensko-kulturní změny, které jsou často vnímány jako nepředvídatelné a poněkud neovladatelné. Člověk se neumí na rychlost sociálně-kulturních změn adaptovat (Whitley, 2008), tudíž nezvládá ani funkčně reagovat na nejasnou orientaci v nestabilním sociálním prostředí (Thorne-Beckerman, 1999). Rodina a příbuzenská pouta, vzdělání a práce, kdysi tak významné opory člověka, nabízí jen relativní zabezpečení a jistotu.

Také ideologická svoboda a svoboda pohybu nabytá v českých zemích v 90. letech 20. století s sebou přinesla kromě nesporných pozitiv i problematickou touhu po movitých i nemovitých statcích, nutnost obstat v náročných pracovních podmínkách

¹ Za sociální fungování pokládáme schopnost člověka naplňovat své sociální role, které jsou pokládány za společensky žádoucí (student, rodič, partner, zaměstnanec nebo osoba samostatně výdělečně činná atp.). Jeho selhání souvisí nejčastěji s krizovými obdobími vývojových fází (nástup do školy, první láska, uzavření manželství, mateřství, vylétnutí dětí z hnízda, ukončení produktivního věku atd.), se změnou jeho zdravotního stavu nebo zdravotního stavu některého člena jeho rodiny, se ztrátou zaměstnání, s nesouladným partnerským soužitím, s problematickou výchovou dětí, s materiální nouzí a se sociálním vyloučením (Matoušek, 2001).

nebo naopak v podmínkách na hranici ekonomické bídy. K tomu všemu stále se prohlubující individualizace (Baumann, 1995, Beck, 2004, Whitley, 2008), způsobuje osamocení člověka (Frankl, 1998, Keller, 1992, Lorenz, 2000 apod.), který je tak stále častěji nucen zvládat problémy vlastními silami, a to při omezení zdrojů, jež má jako jedinec k dispozici.

Proto roste počet lidí, kteří v kritických chvílích svého života potřebují pomoc profesionála (Chytil, 2007), a proto také vznikl prostor pro sociální instituce, které do jisté míry suplují příbuzenské vazby, ze kterých v minulosti člověku v případě potřeby plynula pomoc a podpora. Od profesionálů se očekává, že se v dané společenské situaci orientují o trochu lépe než neproškolený člověk. Sociální pracovník by tak měl rozumět sociální politice státu a obce, ve které působí, a umět poradit člověku, jak zvládnout osobní ekonomickou nepříznivou situaci. Očekává se také, že tento profesionál je vycvičen i v psychosociálních dovednostech, takže dokáže člověka podpořit tak, aby problematickou situaci zvládl s co nejmenšími negativními psychosomatickými důsledky.

Zdá se, že v současnosti jsou největším sociálním problémem člověka omezené možnosti pracovního uplatnění. Mnohé práce se realizují mechanicky nebo on-line, tudíž fyzická přítomnost a práce lidí není nezbytná. Ačkoli je placená práce pro člověka základní podmínkou sociálního začlenění, musíme konstatovat, že roste počet těch, kteří jsou nezaměstnaní nebo jsou zaklíněni v tzv. pracující chudobě. Keller (2010) v tomto kontextu hovoří o stále rostoucím počtu lidí, kteří sice práci mají, ale odměna za ni jim neumožňuje hradit náklady na bydlení a výživu bez příslušných sociálních dávek.

Tyto fenomény přinášejí člověku ztrátu sociálního statusu, prestiže, vyvolávají pocity nepotřebnosti, neschopnosti, vedou ke ztrátě sebedůvěry, zdravotním potížím a různým závislostem (Halásková, 2002). K těmto negativním prožitkům se dále přidávají nestabilní rodinné a jiné sociální vztahy, špatná kvalita bydlení, zadluženost a případně také páchaní trestných činů. Tento bludný kruh je nejčastějším problémem klienta sociálního pracovníka. Keller (2010) předpokládá, že těchto lidí bude v nejbližších letech s vysokou pravděpodobností přibývat a sociální pracovníci budou stále častěji postaveni před úkol starat se o tyto klienty tak, že jim budou pomáhat v hledání zaměstnání. Tato situace se ovšem jeví jako bezvýchodná. Sociální pracovník totiž může podpořit klienta v jeho dovednostech, které budou zlepšovat jeho naděje na

získání práce, ale ze své pozice neumí zvýšit ani ovlivnit poptávku po pracovní síle na trhu práce (Keller, 2010).

Z výše uvedených důvodů jsou nejčastějšími klienty sociálních pracovníků lidé, kteří jsou ohroženi ztrátou zaměstnání (případně nenalezením zaměstnání). Obecně lze mezi ně zařadit osoby bez kvalifikace či s nízkou kvalifikací, mladistvé, absolventy při prvním nástupu do zaměstnání, občany se změněnou pracovní schopností, matky pečující o děti, osoby starší 50 let, osoby společensky nepřizpůsobené, osoby romské národnosti a dlouhodobě nezaměstnané (Halásková, 2002).

Současnou společenskou atmosféru ovlivňující soukromý i pracovní život těch, kteří se v ní pohybují, lze považovat za velmi nestabilní, nepřehlednou a jistoty neposkytující. Pro početnou část populace není snadné se v ní orientovat a ekonomicky obstát. Proto se tito lidé stávají klienty sociálních pracovníků, kteří se je prostřednictvím sociální práce snaží podpořit v jejich sociálním fungování. Vymežeme nyní obecnou náplň sociální práce, abychom měli představu, v jakém teoretickém rámci se sociální pracovník pohybuje.

2.1 Teoretické vymezení náplně sociální práce

Rámcová koncepce sociální práce jako profese i praxe je v současném světě již globální záležitostí. Státy, které tuto koncepci přijímají, ji pak samozřejmě aplikují na své společenské podmínky. Z definice sociální práce přijaté IFSW² vyplývá, že sociální práce se zabývá bariérami, nerovnostmi a nespravedlnostmi, které ve společnosti existují. Reaguje na krize a mimořádné události, stejně jako na každodenní osobní a společenské problémy. Zaměřuje se na rozmanité interakce mezi lidmi a jejich prostředím. Podporuje sociální změnu a řešení problémů v mezilidských vztazích. Jejím posláním je umožnit všem lidem plně rozvinout svůj potenciál tak, aby obohatili své životy a dosáhli jistého stupně sociální a osobní pohody. Její součástí je také prevence sociálních dysfunkcí (Definition of Social Work, 2000).

V České republice je sociální práce obvykle chápána jako profesionální aktivita,

² IFSW (International Federation of Social Workers) je organizace zasazující se o sociální spravedlnost, lidská práva a společenský rozvoj prostřednictvím rozvoje sociální práce, příkladů dobré praxe a mezinárodní spolupráce mezi sociálními pracovníky a jejich profesními společnostmi.

kteřá se soustřeďí na zlepšení či obnovení souladu mezi potřebami a schopnostmi klienta a společenskými normami a požadavky jeho sociálního okolí (Musil, 2004, Janebová, 2008, Úleha, 2009).

Sociální práce tak zahrnuje:

- kontrolní aktivity nad členy společnosti zaměřené na ochranu státu, společnosti jako celku a statků veřejného blaha (Paulík, 2005),
- intervence do jednotlivých způsobů chování jednotlivců, skupin, komunit či minorit s cílem odhalit, vysvětlit, zmírnit či vyřešit obtížnou životní situaci (Matoušek, 2001).

Za všech okolností musí být sociální práce realizována v souladu s etickými normami danými v Etickém kodexu sociální práce Společnosti sociálních pracovníků, v Deklaraci etických zásad IFSW, v legislativě ČR (zejména v Zákonu o sociálních službách³ a Zákoníku práce) i s normami a zvyklostmi dané instituce či zařízení sociálních služeb.

Dodejme ještě, že sociální práci řadíme mezi tzv. pomáhající obory. Na rozdíl od všech ostatních (učitelství, lékařství, psychologické poradenství aj.) se zaměřuje na celý komplex různorodých okolností problematické životní situace klienta. Sociální pracovník musí mít široké znalosti z různých oborů, aby uměl rozpoznat a posoudit bariéry (zdravotní, psychiatrické, psychologické, ekonomické, kvalifikační, duchovní, hodnotové, kulturní, hygienické aj.), které klientovi brání zvládnutí situace, stejně jako vlastnosti sociálního prostředí klienta (situace na trhu práce, bytový fond, specifika lokality, ve které klient žije aj.) a jejich vztahy (Musil, 2004).

³ Hlavním právním pramenem sociální práce v ČR je Zákon č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách, (novelizovaný zákonem č. 206/2009 Sb.), který redefinoval podmínky poskytování sociální pomoci. Vyčlenil seznam typů zařízení sociálních služeb a charakterizoval sociální služby, které mohou být zařízeními nabízeny. Jedná se o: a) pomoc klientovi při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, b) pomoc klientovi při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, c) poskytnutí stravy klientovi nebo pomoc při zajištění stravy, d) poskytnutí ubytování klientovi, případně přenocování, e) pomoc klientovi při zajištění chodu domácnosti, f) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, g) sociální poradenství, h) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, i) sociálně terapeutické činnosti, j) pomoc klientovi při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, k) telefonická krizová pomoc, l) nácvik dovedností klienta pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění, m) podpora klienta při vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.

Vzhledem k možnostem a cílům této práce pohlížíme na sociální práci jako na jakoukoli pomáhající aktivitu sociálního pracovníka vykonanou ve prospěch klienta v rámci konkrétní sociální služby. Znamená to, že práce nebere v potaz sociální práci realizovanou ve státních institucích jako je Úřad práce, Oddělení sociální právní ochrany dětí, Mediační a probační služba, Vězeňská služba apod.

Také neuvažujeme o psychologických aspektech činností, které obvykle do sociální práce spadají: starost o materiální zabezpečení objektů, ve kterých se realizují sociální služby, projektová činnost, podílení se na komunitním plánování apod.

Zabýváme se tak zejména psychologickými aspekty tzv. přímé práce s klientem, která tvoří až 80% pracovního času sociálních pracovníků (*Interní materiály NZDM Klubu 3NYTY v Havířově, 2008, Interní materiály SAS, 2008*).

Tato diplomová práce se věnuje psychologickým aspektům profese sociálního pracovníka. V předchozím textu jsme vymezili teoretický rámec sociální práce, prostřednictvím které se profese sociálního pracovníka naplňuje. Vzhledem k rozsahu naší práce jsme zúžili ohnisko zájmu zejména na tzv. přímou práci s klientem, konkrétně na pomáhající aktivitu sociálního pracovníka vykonanou ve prospěch klienta v rámci konkrétní sociální služby. Připomínáme, že tato aktivita musí být realizována v souladu s platnými normami České republiky i Mezinárodní federace sociálních pracovníků.

Současně jsme zdůraznili, že konkrétní podoba praxe sociální práce a její psychologické nároky kladené na sociální pracovníky je ovlivněna lokálním společenským prostředím, ve kterém se realizuje. Proto pokládáme za nezbytné charakterizovat také prostředí, ve kterém budeme dále sledovat psychologické aspekty profese sociálních pracovníků.

2.2 Společenské prostředí a sociální práce v Ostravě

Historicky je Ostravsko oblastí zaměřenou na hutnictví a těžký průmysl. Vlivem bohatých nalezišť černého uhlí sem přicházeli za práci lidé zejména nižší kvalifikace, kteří byli ochotni pracovat v náročných podmínkách za relativně vysoké finanční odměny. Dnes se pod vlivem ukončení těžební činnosti a s tímto spojeným procesem

omezování těžkého průmyslu stává mnoho těchto lidí či jejich potomků nezaměstnanými s mizivými vyhlídkami na nalezení nové práce.

Navíc se Ostrava v současné době vyznačuje vysokou emigrací mladých, zvláště pak vzdělaných, lidí do ekonomicky atraktivnějších částí ČR a naopak imigrací především nekvalifikovaných lidí a přistěhovalců z chudších zemí Evropy (např. z Ukrajiny) nebo Asie (např. z Vietnamu) do Ostravy (Schneiderová, 2002).

Okres Ostrava-město, který je de facto tvořen 23 městskými obvody statutárního města Ostravy a přílehlými 13 obcemi, má rozlohu 331 km² (Statistická ročenka MSK 2011). Hustota zalidnění je 1 004,4 obyvatel/km², tj. po Praze nejvyšší v republice. Za hlavní sociodemografické charakteristiky Ostravy považujeme vysokou nezaměstnanost, vysoký počet obyvatel s nízkou kvalifikací a velký počet obyvatel romské národnosti.

Podle předběžných výsledků Sčítání lidu, domů a bytů 2011 se z 332 433 obyvatel města Ostravy přihlásilo 68% občanů k české, moravské nebo slezské národnosti. Počet lidí podle národnosti zobrazuje tabulka 1.

		26.3.2011	1.3.2001	3.3.1991
Obyvatelstvo celkem		332 433	343 559	353 989
z toho národnost	Česká	211 981	308 773	288 456
	Moravská	12 470	7 874	31 314
	Slezská	1 426	1 153	4 982
	Slovenská	7 250	11 635	18 508
	Polská	733	1 020	1 211
	Německá	207	595	588
	Romská ⁴	283	675	1 615
	Neuvedeno	86 626	7 415	.

Tab. 1: Počet občanů Ostravy dle národností v roce 2011 (ve srovnání s rokem 2001, 1991)

Zdroj: Předběžné výsledky Sčítání lidu, domů a bytů 2011 - Česká republika a kraje (2012).

Podle téhož zdroje žije v Ostravě 11 881 cizinec, tj. 3,6% z celkového počtu obyvatel. Nejpočetnější skupinou jsou občané s vietnamskou (3000) a se slovenskou

⁴ Navzdory údajům vyplývajícím ze Sčítání lidu, domů a bytů 2011 je Policií ČR a různými sociálními odbory města odhadováno, že Romů žije v Ostravě 20 - 30 tisíc (Schneiderová, 2002).

(2500) státní příslušností. Ostatní mají státní příslušnost německou, polskou, ukrajinskou nebo ruskou.

Vysokoškoláků žije v Ostravě 40 527, oproti tomu je 54 420 lidí, kteří nemají vzdělání žádné nebo jen základní. 159 473 lidí spadá do kategorie ekonomicky aktivních obyvatel, přičemž 12 % z nich je nezaměstnaných (Předběžné výsledky Sčítání lidu, domů a bytů 2011 - Česká republika a kraje, 2012).

Vysoká koncentrace lidí, velký podíl romského etnika, útlum těžkého průmyslu a s tím související vysoká nezaměstnanost dělá z Ostravy místo s velkým výskytem sociálních problémů, jako je nedostatek malých bytů s nízkým nájmem, velmi nízký příjem rodin, kriminalita a stále rostoucí skupiny občanů ohrožených sociálním vyloučením (Schneiderová et al., 2002).

Tyto i jiné sociální problémy se snaží podchytit, řešit či alespoň zmírnit sociální služby⁵, které jsou na území města poskytovány. Škála těchto služeb je velmi široká a psychická náročnost práce všech sociálních pracovníků souhrnně nepopsatelná. Proto se v této práci budeme věnovat psychologickým aspektům profese sociálního pracovníka, který pracuje ve službách zaměřených na skupiny občanů ohrožených sociálním vyloučením.

Na sociální vyloučení z pohledu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, lze pohlížet jako na vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti s tím, že zpětné zapojení je v důsledku nepříznivé životní situace této osoby téměř nemožné. Sociální vyloučení často souvisí s vyloučením z trhu práce, s hmotnou nouzí, s kriminálním chováním, nízkým vzděláním a se špatnými životními podmínkami. Lidé ohrožení sociálním vyloučením jsou charakterističtí tím, že neplánují budoucnost, žijí přítomností, zaplavují je pocity beznaděje a přesvědčení, že člověk sám není schopen ovlivnit svou situaci (Antoni, 2009). *Tito klienti vyhledávají sociální službu až v případě, když pociťují neuspokojenou potřebu sounáležitosti, bezpečí či jistoty, případně potřeby fyziologické (Interní materiální NZDM klubu 3NYTY, 2009, Interní materiály SAS, 2009).* Jako příklad neuspokojených potřeb uveďme pocity hladu, zimy,

⁵ Nabídka všech sociálních služeb je zachycena v Katalogu sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava pro rok 2012. Tento materiál je přístupný široké veřejnosti on-line z www.kpostrava.cz nebo v tištěné podobě v ostravských informačních centrech.

nekvalitního spánku, pocit osamělosti a absenci dlouhodobého bezpečného místa k pobytu.

Abychom byli schopni co nejvěrněji zachytit a popsat psychologické aspekty profese sociálního pracovníka, rozhodli jsme ještě více okruh zkoumaných sociálních pracovníků zúžit a zaměřit se pouze na ty pracovníky, kteří pracují v zařízeních nabízející sociální služby těmto konkrétním skupinám osob ohrožených sociálním vyloučením:

- lidem bez přístřeší užívajícím služeb azylových domů, včetně mladých lidí po dosažení zletilosti, kteří odešli ze školských zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy,
- mladým lidem trávícím volný čas zahálčivým, závadným či sociálně neschvalovaným způsobem,
- lidem žijících v romských (sociálně vyloučených) komunitách.

Pro účely naší práce označujeme tyto služby zkratkovým slovem ANiK. Jak jsme již předeslali v úvodu, jedná se o azylové domy, nízkoprahová zařízení a poradenské a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi poskytovaných převážně v romských komunitách.

Tento výběr byl učiněn na základě znalosti specifík sociální práce s uvedenými cílovými skupinami z vlastní praxe sociálního pracovníka. Za výhodu považujeme znalost terénu, osobní zkušenosti a existenci osobních vztahů se sociálními pracovníky – kolegy, kteří stále s výše uvedenými cílovými skupinami pracují. Seznam ostravských zařízení, která spadají do služeb ANiK, uvádíme v příloze 3.

2.3 Shrnutí

Výkon profese sociálního pracovníka je nutně vázán na sociodemografické prostředí, ve kterém se realizuje. Proto jsme v předcházejícím textu nastínili současnou společenskou atmosféru a nejvýraznější charakteristiky prostředí, ve kterém budeme psychologické aspekty profese sociálního pracovníka sledovat.

Naše pozornost se zaměřuje na okres Ostrava - město, který je charakteristický vysokou koncentrací lidí, velkým podílem romského etnika, imigrací nekvalifikovaných

lidí, útlumem těžkého průmyslu a s ním související vysokou nezaměstnaností. Důsledky sociálních problémů tohoto regionu se snaží eliminovat pracovníci různých sociálních služeb. Z jejich široké škály vybíráme pro další zkoumání ty, které jsou zacíleny především na vybrané skupiny občanů ohrožených sociálním vyloučením, konkrétně na mladé lidi žijící zahálčivým či společensky neschvalovaným způsobem života, na lidi bez přístřeší a občany žijící v romských komunitách a označujeme je zkratkovým slovem ANiK. Tento okruh sociálních služeb jsme si vybrali proto, že máme osobní zkušenost z jejich provozu a známe mnohé pracovníky, kteří s námi sdíleli či sdílejí vlastní prožitky plynoucí z realizace přímé práce s klientem.

Můžeme konstatovat, že do práce sociálních pracovníků služeb ANiK se promítá nejen prostředí Ostravska ale i specifika těchto služeb. Proto v následující kapitole nabízíme stručný popis průběhu realizace vlastní sociální práce, který jistě napomůže k lepšímu pochopení psychických nároků a dalších aspektů profese sociálního pracovníka služeb ANiK.

3. SOCIÁLNÍ PRÁCE REALIZOVANÁ PRACOVNÍKY SLUŽEB ANiK

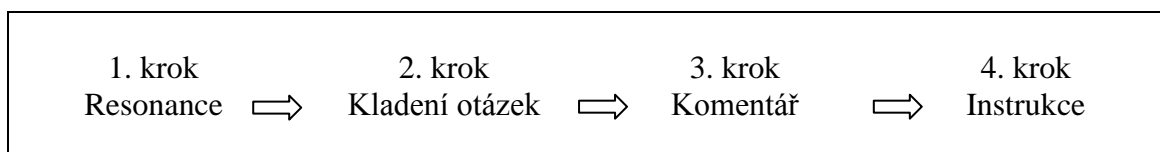
Psychologické aspekty profese sociálního pracovníka je nutné zkoumat v kontextu výkonu jeho práce. Realizace sociální práce klade na pracovníka mnohé psychické nároky, které vyvolávají psychickou zátěž pracovníka, aktivují či deaktivují jeho motivaci k přímé práci s klienty a souvisí s potřebou psychosociální opory pracovníka. Aby bylo možné dobře charakterizovat tyto psychologické aspekty, je nutné mít představu o realizaci sociální práce ve službách ANiK. Proto zařazujeme stručnou informaci o praxi sociálního pracovníka v přímé práci s klientem.

Přímá práce ve službách ANiK zahrnuje různé úkony, přičemž vždy má pracovník na mysli dobro klienta a zároveň dobro společnosti. Sociální pracovník podporuje klienta nejčastěji při zvládnání jeho každodenních obtíží, prostřednictvím čehož má být dosaženo dlouhodobého efektu, tj. sociálního fungování.

Sociální pracovníci služby SAS v rámci přímé práce pomáhají klientovi při zajištění chodu domácnosti, realizují výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, poskytují sociální poradenství, zprostředkovávají kontakt se společenským prostředím, realizují sociálně terapeutické činnosti a pomáhají při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí klienta (Interní materiály SAS, 2009).

Přímá práce se zakládá se na opakovaném osobním setkání sociálního pracovníka s klientem a uskutečňuje se formou dialogu. V praxi se toto setkání označuje jako intervence nebo kontakt, který se nejčastěji realizuje jako:

- instrukce, tj. návod k jednání založený na hodnocení problémové situace,
- komentář, který klientovi předkládá stanovisko pracovníka na problémovou situaci,
- rozhovor založený na kladení otázek, přičemž pokládání otázek má dovést klienta k novým myšlenkám a nápadům na řešení jeho situace,
- a resonance, tj. zrcadlení toho co klient říká (Kopřiva, 1997).



Obr. 1: Ideální pracovní postup během intervence

Ideální intervence začíná tak, že klient sděluje problém nebo popisuje situaci, ve které se necítí spokojen. Pracovník jeho sdělení zrcadlí, tzn. že jinou formulací a jinými slovy vrací klientovi obsah jeho zprávy. Pracovník si tímto ověřuje, že rozuměl správně obsahu informace, a klientovi dává možnost zažít pocit plynoucí z pochopení bez hodnotících stanovisek. Druhým krokem je kladení otázek, které mají klienta nedirektivně dovést k nápadům, pomocí kterých by bylo možné jeho situaci zvládnout. Obvykle se nějaký nápad objeví, čímž je posíleno klientovo sebevědomí. Pokud klient sám nápad nemá, pracovník nabízí vlastní komentář, který zahrnuje nové informace i jeho odborné stanovisko. Klientovi komentář nabízí nové pohledy na situaci, které mu mohou pomoci najít řešení. Posledním krokem tohoto procesu je udělení instrukce. V tomto případě se jedná o konkrétní návod, jak se v dané situaci chovat, jak zvládnout její úskalí apod.

Nejčastějším tématem intervencí ve službě SAS je:

- *hledání dlouhodobého zaměstnání a motivace k jeho udržení,*
- *tvorba měsíční finanční rozvahy a následná průběžná kontrola jejího dodržování,*
- *motivace k péči o děti, o jejich zdraví, vzdělání a volný čas (v rámci besed a skupinových setkání),*
- *sdílení radostí i starostí všedních dní i neobyčejných událostí,*
- *doprovázení klienta na úřady, Policii, do školy, do zdravotnického zařízení (Interní materiály SAS, 2009).*

Pokládáme za nutné zdůraznit, že každá intervence je jedinečná a její průběh závisí na mnoha okolnostech. Ovlivněna bývá zejména:

- mírou pracovní vytíženosti pracovníka,
- mírou zájmu klienta o spolupráci,
- předchozí zkušeností pracovníka s konkrétním klientem,
- prognózou úspěšnosti poskytované intervence (Odehnalová, 2009).

3.1 Pohled na průběh přímé práce s klientem ve službě SAS skrze „psychologický mikroskop“

Pro představu reality sociální práce nabízíme tři příklady konkrétní intervence sociální pracovníce v sociální aktivizační službě pro rodiny s dětmi (z Interních materiálů SAS 2009). Na tyto intervence nabízíme pohled přes „psychologický mikroskop“, což je pracovní označení, kterým avizujeme, že zachycujeme nejen vnější pozorovatelné jevy společné interakce pracovníce a klienta, ale také popis vnitřních, pouhým okem neviditelných, stavů pracovníce, které interakci provází. Účelem tohoto mikroskopu je upozornit na psychologickou náročnost interakce s klientem z pohledu pracovníce.

Pro přehlednost užíváme třetí osobu. Verbalizovaný výstup introspekce pracovníce je zaznamenán proloženým písmem.

■ Situace první: klientka přichází za sociální pracovnící z vlastní iniciativy do její kanceláře.

Pracovnice sedí za svým pracovním stolem nad administrativní činností, která se netěší velké oblibě. Jako obvykle se jedná o záznamy průběhu předešlých kontaktů s klienty a dosažených cílů. Píše je už více než hodinu a těší ji, že už to bude mít hotové. Někdo klepe. Pracovnice si pomyslí: teď proboha ne, potřebuji dopsat myšlenku! Po neochotném „dále“ vstupuje negativně naladěna žena, která prožívá situaci, již vnímá jako problémovou a neví si s ní rady.

Pracovnice usadí klientku přes roh svého stolu na židli a s povzbudivým úsměvem vyzve klientku, aby vypověděla, s čím přichází. Žena se rozpláče a pro vzlykání není schopna slova. Pracovnice nabídne papírový kapesník a trpělivě vyčkává. Snaží se na ženu naladit. Znovu ji vlídně vyzývá, aby řekla, co se děje. Žena s obličejem v dlaních sedí shrbená nad jejím psacím stolem.

Po několika minutách se žena mezi vzlyky rozpovídá, že jejího přítele „ti hajzlové policajti“ (citace) zavřeli do vazební věznice, prý s nějakou partičkou napadli starou paní a ukradli jí kabelku. Nemůže s přítelem mluvit, nepustí ji k němu. Měl ji donést peníze. Ona teď nemá ani na sunar pro děti... “Paní sociální, nemohla byste mi půjčit nějaké peníze?! Já vám je určitě vrátím hned, jak budu mít!”

Pracovnice promýšlí, co dříve. Nabízí se hned několik schémat, kterými by bylo možné pokračovat v kontaktu, a všechna jsou schůdná.

- 1. Uklidnit paní a vyjádřit jí pochopení pro její nelehkou situaci.*
- 2. Vysvětlit paní, že „policajti nejsou hajzlové“ když chytili jejího druha u páchání trestného činu.*
- 3. Probrat s ní, kdo z jejích známých by jí mohl půjčit peníze, případně ji vysvětlit, kde a jak požádat o případnou mimořádnou dávku. Zároveň důrazně varovat před možností půjčit si peníze u nějaké společnosti typu HomeKredit.*

Žena je ale netrpělivá: „A vy mi teda nepůjčíte? Od čeho tady jste? Víte, jaké to je nemít dát dítěti co najíst? A máte vy vůbec děti?“

Poslední otázka zahrála pracovníci na její nejcitlivější strunu. Ne, děti nemá a ani mít nemůže...tato poznámka odvádí její pozornost od problému ženy k vlastním problémům. Nechce a ani nemůže říct ženě, že by mnohem raději byla doma s dítětem než tady poslouchat, že její druh chtěl zase někoho okrást a že zase nemají peníze. Konec konců dobře jim tak. V pracovníci se mísí lítost se zlostí. Nicméně, musí, alespoň pro tuto chvíli, všechny svoje emoce ovládnout a musí se ženou pokračovat v kontaktu podle metodických postupů zařízení a etického kodexu.

Pracovnice nejprve nabízí svůj komentář a nadále instrukci jak získat mimořádnou dávku. Pro tuto chvíli není schopna trpělivě zrcadlit to, co klientka říká. Chce, aby žena co nejrychleji odešla pryč.

■ **Situace druhá:** pracovníce přichází za rodinou do bytové jednotky, kterou obývá. Důvodem je absence dětí ve škole.

Sociální pracovníci telefonuje učitelka ze základní školy, že děti jedné rodiny už nebyly 2 týdny bez omluvy ve škole a že by ráda věděla, co se v rodině děje. Pracovnice se nejprve rozpomíná a třídí poznatky, které o rodině má a co projednávali během posledního kontaktu. Jasně si vzpomíná, že se matky ptala na to, jak se dětem daří ve škole. Matka s klidem odpověděla, že dobře a ještě barvitě políčila, jakou děti měly besídku. Pracovnice se vypravuje za klientkou s pocity podvedeného. Matka ji lhala.

Žena zve pracovníci do bytu s úsměvem. V bytě je celkem uklizeno, žena zrovna rozmrazuje maso pod proudem horké vody. Z dvou dětí je doma jen jedno. Žena nabízí pracovníci místo a něco co vypadá jako džus. Vzhledem k tomu, že pracovníce ví, že v objektu rádí štěnice, které se opakovaně nedaří vyhubit, se dovedně usednutí vyhýbá a odmítá také pití s vysvětlením, že právě dopila svůj šálek čaje. Pracovnice si uvědomuje trapnost situace, kterou mírní zdvořilostními frázemi. Pochválí klientku za uklizený byt, ale vzápětí vydává instrukce, jak šetrněji - vzhledem k výdajům za teplou vodu - rozmrazovat potraviny.

Na řadu přichází dotazy zjišťující motivy neposílání dítěte do školy. Zároveň se sociální pracovníce pídí po důvodech nepřítomnosti školou povinných dětí doma v době vyučování. Klientka klidným hlasem odpovídá, že dítě je nemocné, u lékaře ovšem nebyli, a druhé muselo jít někam s otcem. Pracovnice dlouze vysvětluje povinnost školní docházky. Klientka vše odkývá na znamení pochopení a souhlasu. Slíbí, že již zítra půjdou obě děti do školy. Přesto pracovníce odchází s pocitem marnosti. Má záškoláctví hlásit na oddělení sociálně právní ochrany dětí? Ví, že opakované zanedbávání povinné školní docházky je důvodem k umístění dětí do ústavního zařízení. Ale je to řešení? Musí situaci znovu ověřit a další postup důkladně promyslet.

■ **Situace třetí: pracovníce vede skupinové setkání klientů.**

Zpravidla jednou týdně se všichni nezaměstnaní muži užívající služby SAS mají povinnost scházet ke skupinovému setkání nad tématy, jejichž ústředním motivem je nalezení a udržení dlouhodobé legální práce. Setkání vedou dvě sociální pracovníce. Přichází opravdu všichni muži, je jich dvacet a z nich devatenáct Romů.

Pracovnice jsou potěšeny, že je, bílé ženy, muži poslechli a přišli včas. V kruhu se ale cítí jako vedoucí trestaneckého komanda. Během první aktivity zjistí, že tři muži neumí (kromě pár písmen) číst ani psát. Údiv pracovníce umně skryly a následně se dohodly, že klientům nabídnou „doučování“.

Společně diskutují o možnostech získání zaměstnání. Všichni si zkusí telefonický rozhovor jako odpověď na inzerát. Klienti se neumí představit, říct proč volají, ani vhodně požádat potenciálního zaměstnavatele o schůzku. Pracovnice pečlivě vypisují klady i zápory telefonických hovorů na nástěnný papír. Vše společně poté probírají. Při závěrečné reflexi mají klienti vyjádřit, co pro ně dané setkání znamenalo. Nejvíce jich odpoví, že to byla velká legrace!!! (Pouze jeden řekl, že se něco přiučil a zkusí to užít

při skutečné odpovídání na inzerát!!!). Pracovnice se sice také zasmály, ale v hloubi jsou zklamané. Pochybují o smyslu své práce. Na úplný závěr přichází jeden z klientů s otázkou: „Paní sociální a vy byste zaměstnala Cikána do své firmy?“ Pracovnice prožívá dilema. Co na to odpovědět? Na základě vlastních zkušeností s chováním a jednáním Cikánů-klientů je přesvědčena, že by sama Cikána nikdy nezaměstnala, ale říci to nemůže. Vyhne se přímé odpovědi a raději položí klientovi pozitivně nastavenou otázku: "Jaké Vaše dovednosti byste zmínil, aby Vám bylo zaměstnání nabídnuto?" Klient mlčí, pracovnice výčtem žádaných dovedností a schopností pomalu zakončují skupinovou práci.

Z uvedených příkladů vyplývá, že sociální práce není jen předávání informací a chápající zrcadlení klientových projevů. Pracovník musí vědět jakým způsobem a jakým směrem vést interakci, jak se vypořádat s pokusy klientů zakrýt lež či vyvolat v pracovníkovi lítost, jak se ubránit nadměrnému soucitu či naopak vzteku.

3.2 Shrnutí

V této kapitole jsme se pokusili přiblížit realitu přímé práce s klientem ve službách ANiK a poukázat na její variabilitu a náročnost. Řekli jsme, že sociální pracovník ve službách ANiK realizuje rozličné úkony, od jednoduchých instrukcí až k emoční podpoře klienta. Nejčastěji klienta podporuje při zvládání jeho každodenních obtíží, prostřednictvím čehož má být dosaženo dlouhodobého efektu, tj. sociálního fungování.

Sociální práce se zakládá se na opakovaném osobním setkání sociálního pracovníka s klientem a uskutečňuje se formou dialogu, během kterého pracovník podává instrukce, předkládá klientovi vlastní stanovisko na problémovou situaci, povzbuzuje ho k novým myšlenkám a nápadům a empaticky mu naslouchá.

Pro přesnější představu průběhu přímé práce s klientem jsme nabídli popis tří intervencí sociálního pracovníka prostřednictvím tzv. psychologického mikroskopu. Chtěli jsme, aby si čtenář uvědomil, že přímá práce s klientem není odosobněnou úřednickou prací, ale setkáním, do kterého se promítají jak vlastnosti a zvláštnosti klienta tak pracovníka, společně s okolnostmi jejich životů. Pracovník je musí brát na zřetel a vhodně s nimi pracovat.

Sociální práce klade na pracovníka nároky zejména prostřednictvím přímé práce s klientem, konkrétně prostřednictvím intervencí a kontaktů. V následující kapitole se zaměříme na ty nároky, jež pokládáme za zásadní a pro sociální práci ve službách ANiK typické. Jejich charakteristika významně přispěje k pochopení dalších psychologických aspektů profese sociálního pracovníka.

4. PSYCHICKÉ NÁROKY KLADENÉ NA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA SLUŽEB ANiK

Sociální práce, stejně jako každá jiná profese klade na své pracovníky jisté nároky. Nárokem v této práci rozumíme požadavek kladený na osobnost pracovníka v rámci jeho profese, jehož naplnění vyžaduje určitou míru úsilí (Štikar, Hoskovec, Stříženeč, 1982). Obecně se za pracovní nároky považuje obsah vlastní práce, nepříznivá profesní perspektiva, neuspokojivé fyzické prostředí (Kebza, Šolcová, 2003), dále monotonie práce, vědomí vysoké odpovědnosti a ohrožení vlastního zdraví či jiných osob, rozhodování jak ve sféře morální tak ekonomické, časový tlak (Hodačová et al., 2007) intenzivní sociální interakce, špatná komunikace, malá soudržnost pracovní skupiny, nejasné role, nevyjasněné pracovní kompetence aj. (Matoušek, 2005).

My se vzhledem k rozsahu a podstatě naší práce zaměříme především na psychické nároky, které plynou z přímé práce s klienty. A to proto, že *přímá práce s klienty tvoří až 80% pracovní náplně pracovníka ve službách ANiK (Interní materiály NZDM Klubu 3NYTY, 2008, SAS, 2008).*

Z popisu průběhu práce s klientem uvedeného v předchozí kapitole lze vysledovat, že hlavní nároky vyplývající z přímé práce s klientem jsou kladeny na citovou stabilitu a empatii sociálního pracovníka, jeho odborné znalosti, na jeho schopnosti práce s klienty v bludném kruhu, dovednosti přispívající k efektivnímu řešení sociálního problému a ochotu pracovat v hygienicky specifickém prostředí. Jednotlivé nároky blíže charakterizujeme v následujících podkapitolách.

4.1 Práce s lidskou psychikou a jejími vlastnostmi v obtížných životních kontextech

S ohledem na zdůrazňovaný lidský rozměr profese se očekává, že sociálním pracovníkem je integrovaná osobnost s dobrou frustrační tolerancí, schopná sebereflexe. Pracovník musí mít neustále na paměti, že motivem pracovníka a klienta ke kontaktu je obtížná situace klienta či problémová záležitost, jež způsobuje společensky nežádoucí interakci mezi klientem a jeho sociálním okolím a která je často provázená sklíčeností, strachem, úzkostí, zlostí, nenávisť, pohrdáním, nezájmem či nechutí klienta cokoli ve svém chování měnit.

Pracovník často také prožívá s klientem jeho emočně vyhocené situace (např. domácí násilí, tragické úmrtí v rodině apod.). Tyto prožitky mohou v pracovníkovi vyvolat pocity tísně, které lze označit jako tzv. sekundární trauma (Wharton, 2008).

Nežřídka se stane, že *klient ve své nouzi apeluje na pracovníkuv „well-being“ či projikuje své negativní emoce do vztahu k pracovníkovi (Interní materiály SAS, 2009).*

Negativní emoce pracovníka plynou samozřejmě z nepříznivého kontaktu s klientem. Stává se například, že klienti chtějí půjčit peníze od sociálního pracovníka. Na zamítavou reakci (což je z metodického hlediska správně) reagují klientky ženy nejčastěji vyjadřováním pocitu bezmoci s náznakem citového vydírání (*př. „co já si teď počnu“*, *„vždyť ty děti už tři dny nejedly“*, *„paní sociální, vy taková hodná duše, byste měla...vždyť co to je po vás sto korun...?“*) a klienti muži nejčastěji verbální agresí. Sociální pracovník se musí vyrovnat nejen s těmito projevy, ale také s vlastním zklamáním nad výsledky své intervence a s podvědomým obviňováním společenských okolností za vznik nepříznivé situace klienta.

Prímá práce s klienty sice vyžaduje nezaujatost pracovníka a jeho oproštění se od sympatií či antipatií ke klientům, ale ve skutečnosti tomu nelze zcela zabránit. Osobní nastavení pracovníka, jeho zkušenosti (*př. pracovník byl v minulosti okraden Romem*), osobní vztah ke klientovi (*př. pracovník zná klienta jako svého souseda*), nezpracovaná osobní témata a odlišná životní zkušenost (*pracovník na rozdíl od klientů má vzdělání, pracovní kariéru a bydlení*) do interakce s klientem vstupuje vždy (Odehnalová, 2009).

Do interakce s klientem vstupuje také případná nespokojenost pracovníka s jeho osobní sociální pozicí, neexistence jeho životního cíle, nenalezení smyslu života apod. Psychicky nevyzrálého a sociálně neukotveného pracovníka každodenní sociální práce zpravidla vyčerpává a způsobuje mu další osobní problémy. Takový pracovník svým chováním nežřídka ještě prohlubuje i problémy svého klienta (Vašutová, Panáček, 2010). Proto je nutné, aby si pracovník všechny tyto vlivy připustil a pokusil se je, prostřednictvím supervize, zpracovat.

Z těchto nároků vyplývá, že sociální pracovník musí být vyzrálou a emočně stabilní osobností. A to i proto, aby byl schopen zpracovat silné a často negativní emoce plynoucí z kontaktu s klientem. Za všech okolností musí ke klientovi přistupovat:

- s vnímavostí k jeho vnitřnímu světu, tj. naslouchat tomu, co klient říká, případně reflektovat jeho nonverbální výrazy,

- opravdově, tj. bez přetvářky a ironie,
- s přijetím a respektem k jeho osobnosti, bez výhrad a odsouzení,
- s vyjádřením důvěry v jeho schopnosti (Rogers, 1998).

Z psychologické literatury (Kopřiva, 1997, Úlehla, 2009, Křivohlavý, 2012) i z praxe vyplývá, že základem efektivní přímé práce s klientem je empatie⁶ (Gallese, 2003). Je nutné ji chápat nejen jako nepostradatelnou vlastnost sociálního pracovníka, ale také jako jeho důležitý pracovní nástroj (Lietz et al., 2011, Gerdes, Segal, 2011).

Popišme nyní, jak empatické nastavení sociálního pracovníka probíhá. Lietzová (Lietz et al., 2011) uvádí, že proces vcítění a vmýšlení se sociálního pracovníka do situace klienta zpravidla ve třech fázích. Během první fáze (afektivní) prožívá nedobrovolné fyzické reakce, které jsou spuštěny na základě pozorování chování a jednání klienta. Jedná se o tzv. sdílení na neuronové bázi (Decety, Jackson, 2004) nebo též zrcadlení, přičemž zrcadlicími buňkami jsou neurony (tzv. zrcadlové neurony), které reflektují aktivitu mozkových buněk někoho jiného (Lietz et al. 2011).

Druhá fáze, kognitivní, zahrnuje interpretování fyziologických pocitů, uvědomění si pocitu vlastního já, vlastní perspektivy a emoce (Lietz et al., 2011). Dále dochází k pochopení souvislostí mezi pocity a zážitky klienta. V této fázi probíhá také emoční regulace, což je schopnost pracovníka prožívat pocity druhého, aniž by byl jejich intenzitou zahlcen (Decety, Jackson, 2004).

Teprve v průběhu poslední fáze dochází k vědomému rozhodnutí pracovníka vstoupit do situace klienta. Prosociální nastavení sociálního pracovníka se mění v konkrétní úkony, kterými se snaží klientovi pomoci v jeho situaci (Gerdes, Segal, 2011).

⁶ Praško a Prašková (2007) vnímají empatii jako schopnost naslouchat druhému s porozuměním a přijetím, bez hodnotících stanovisek. Křivohlavý (2004) empatii popisuje jako schopnost vžít se do situace druhého člověka a pokusit se porozumět jeho světu právě tak, jak ho prožívá. Výsledkem empatie je „velmi blízké až identické prožívání situace s jiným člověkem“ (Slaměník, Janoušek, 2008, s. 289) Prostřednictvím empatie lze postihnout jak „jednoduché“ pocity (např. radost, smutek, hněv, strach) tak komplexy pocitů jako je hanba, vina nebo zklamání (Peligra, 2011). Mlčák a Zášková (2006) zavádí termín „vmýšlení se“, který má zachytit skutečnost, že pomocí empatie člověk nejen vnímá pocity druhého, ale zároveň dekoduje míru a způsob jejich prožívání (Gallese, 2003).

Vidíme, že projevení empatie není jednoduchým aktem. Sociální pracovník musí vynaložit jisté psychické úsilí, aby empatii svému klientovi projevil. Zvláště náročné je to v situacích, kdy pracovník prožívá nedostatek času, řeší mnoho pracovních úkolů, jedná s klientem, který ho fyzicky nebo psychicky ohrožuje, nebo je mu jednoduše nesympatický.

Nicméně energetické investování do projevení empatie je za všech okolností přínosné. Gerdesová a Segalová (Gerdes, Segal, 2011) potvrdily, že přítomnost empatie v interakci sociálního pracovníka s klientem koreluje s pozitivními výsledky na straně klienta i lepšího zvládnání nároků profese pracovníka. Uvádějí, že empatické projevy pracovníka tlumí projevy agrese klienta a podporují jeho osobnostní rozvoj. Na straně pracovníka podporují jeho psychickou odolnost vůči pracovnímu stresu a neúspěšným důsledkům jeho intervencí do života klienta. Klesá tak zranitelnost pracovníka a zvyšuje se jeho ochrana vůči situačnímu ohromení a vyhoření. Souhrnně lze říci, že empatie zvyšuje efektivitu práce (Mlčák, Záškodná, 2006) a ochraňuje pracovníka vůči únavě a neplodnému soucitu s klientem (Kopřiva, 1999).

Zmínili jsme, že jedním ze stěžejních nároků kladených na sociálního pracovníka je práce s lidmi a jejich psychickými stavy a zvláštnostmi podmíněnými obtížnou životní situací. Sociální pracovník v těchto psychologických kontextech musí zvládnout projevy silných emocí svého klienta a zpracovat vlastní prožitky, které z nich pramení. Zároveň by měl za všech okolností projevit svému klientovi empatii, což se v mnohých případech jeví jako problematické.

Vzhledem k tomu, že se zabýváme psychickými nároky kladenými na sociální pracovníky služeb ANiK, považujeme za důležité zastavit se zvláště také u nároku, který označujeme jako "práce s klienty v bludném kruhu". Obvykle se s tímto označením setkáváme zejména v kontextu sociální práce s uživateli drog, ale ze zkušenosti víme, že v jistém smyslu prožívají relapsy⁷ také klienti služeb ANiK.

⁷ Relapsem můžeme označit např. návrat ke zneužívání návykových látek po období abstinence, který je doprovázen zpravidla také návratem symptomů závislosti.

4.2 Práce s klienty v bludném kruhu a mizivé procento úspěšnosti přímé práce

Obvyklý klient sociální práce skupiny ANiK má nevyhovující bydlení (nebo žádné), je nezaměstnaný, často vyřazen z evidence uchazečů o zaměstnání pro neplnění podmínek ÚP, a tak se potýká s nedostatkem finančních prostředků až s hmotnou nouzí. Zdrojem jeho financí jsou zejména příjmy z krátkodobých brigád a z práce na černo, dávky státní sociální podpory a nezářídka také příjmy získané z půjček a krádeží (např. vykrádání garáží a zahrad za účelem získání „šrotu“, drobné krádeže v obchodních domech apod.), jejichž potrestáním klient umně uniká nebo je potrestán nejčastěji podmíněným trestem odnětí svobody (Interní materiály SAS, 2008).

Mladí klienti nízkoprahových center jsou také buď nezaměstnaní, nebo se potýkají se školními problémy typu nekázně či s velkým počtem neomluvených hodin. Finančně jsou zpravidla ještě podporováni rodiči, ale často shánějí peníze způsobem uvedeným výše (Interní materiály NZDM klubu 3NYTY v Havířově, 2008).

Sociální pracovník tyto klienty podporuje v tom, aby chodili do školy, našli si zaměstnání a bydlení, starali se o svou rodinu a plnili své závazky. Pracovník pomáhá klientovi mnohé vyjednat a zařídit. Do procesu hledání zaměstnání a bytu, vyjednání omluvených hodin, péče o děti apod. vkládá pracovník mnoho psychické energie, schopností a dovedností. Dojde-li proces do zdárného konce, prožívá pracovník pocit uspokojení.

Nezářídka se však stává, že po velmi krátké pracovník pozoruje u klienta jakýsi relaps, tj. návrat k takovému jednání a chování, které klient praktikoval před intervencí sociálního pracovníka (tzn. opět nedochází do práce/školy, neplatí nájem v bytě, a tak je nucen byt opustit, zase navýší své dluhy, ačkoli s pracovníkem strávili hodiny při objasňování negativních důsledků půjček). Práce s takovým klientem se tak realizuje v pomyslném bludném kruhu, který nevěští mnoho nadějí k déle trvající změně v klientově způsobu života.

Řekněme, že pracovník ve službách ANiK pozoruje pozitivní změnu v chování klienta jen výjimečně. Také zlepšení jeho sociální situace má spíše krátkodobý charakter. *Např. v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi jsme za rok 2008 zaznamenali asi jen 3 procentní úspěšnost (Interní materiály SAS, 2008). Znamená to, že pouze tři rodiny ze sta byly schopny po dlouhodobém (zpravidla jednoročním)*

intervenování sociálního pracovníka schopny udržet si práci a mít příjem z pracovní činnosti, vytvořit a dodržovat plán splácení dluhů a udržet si vlastní bydlení. Ostatní rodiny vůbec neprojeví vlastní vůli a aktivitu ke změně svého způsobu života nebo "zrelapsovaly".

Sociální pracovník tak často prožívá zklamání, marnost a bezmoc. Kopřiva (1997) však konstatuje, že klienti jsou takoví, jací jsou, a práce s nimi vyžaduje klidný a věcný přístup bez mravních soudů. *Aby pracovník mohl dlouhodobě působit ve službách ANiK, musí si uvědomit, že ke klientovi musí přistupovat bez nereálných očekávání a osobních intervencí nad rámec služeb daného sociálního zařízení (Interní materiály NZDM Klubu 3NYTY, 2008).*

Závěrem podkapitoly podotýkáme, že sociální pracovníci obecně potřebují takové schopnosti a odborné dovednosti, aby byli schopni kvalifikovaně klienta podpořit ve zvládnutí jeho obtížné situace a zároveň ochránit své zdraví ve všech jeho rovinách před negativními důsledky plynoucí z kontaktu s chováním klienta. Za odchýlení se od normy zdraví sociálních pracovníků považujeme mj. také obětování se pro klienta či naopak prosazování moci, k čemuž sociální práce ve službách ANiK může svádět. O těchto fenoménech pojednáme v širším psychologickém kontextu v následující podkapitole, kterou jsme nazvali "udržení profesionality vztahu".

4.3 Udržení profesionality vztahu

Sociální práce se, jak jsme již uvedli výše, zakládá na práci s lidskou psychikou a intervenování do způsobů chování klienta v jeho obtížné životní situaci. Má-li vést pomáhající aktivita sociálního pracovníka k efektivnímu řešení sociálních problémů klienta, musí se odehrávat v rámci profesionálního vztahu. To je takového vztahu, který poskytuje klientovi pocit bezpečí a přijetí (Kopřiva, 1997) *ovšem bez osobní angažovanosti pracovníka mimo rámec služby, kterou reprezentuje (Interní materiály SAS, 2009).*⁸

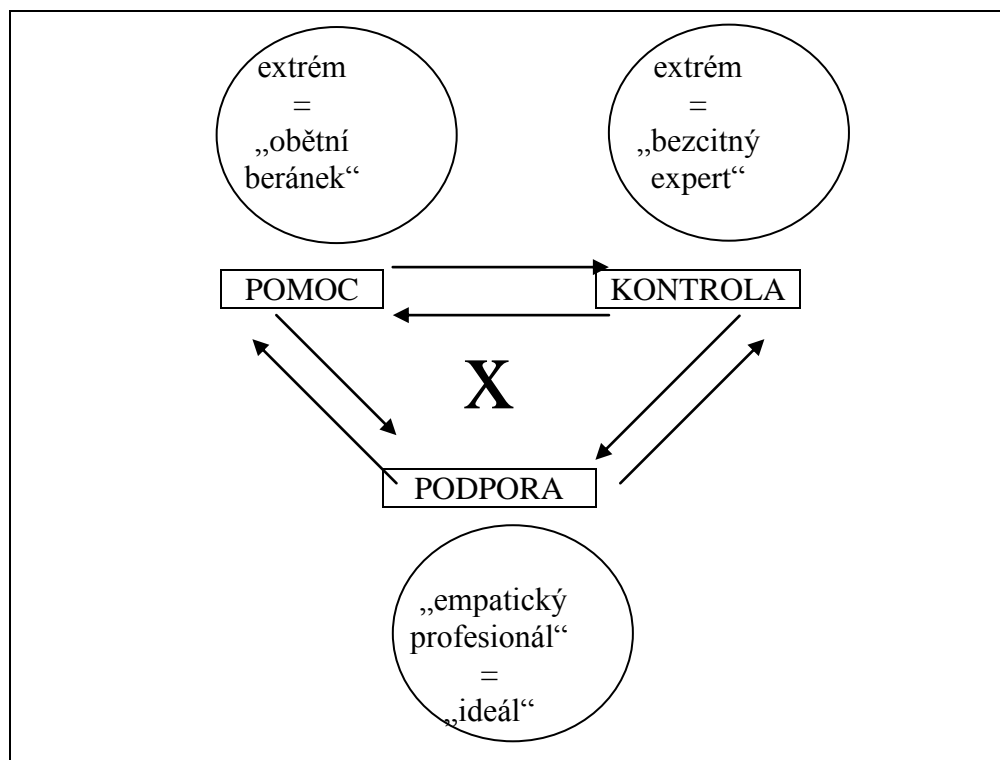
Nicméně z praxe víme, že znalost soukromých informací o klientovi, znalost charakteristik způsobů jeho chování, znalost detailů o jeho životní situaci a pocity, které z těchto znalostí pramení, mohou vést pracovníka k přebírání zodpovědnosti za jednání

⁸ Tento rámec je podrobně popsán v interních materiálech dané služby. Zpravidla se jedná o etický kodex daného zařízení a metodické postupy konkrétní služby.

klienta a jeho život, k přebírání aktivity za klienta či dokonce k touze mít život klienta zcela pod svou kontrolou (Kopřiva, 1997, Babická, 2009, Interní materiály NZDM Klubu 3NYTY, 2009). Tyto tendence u pracovníků služeb ANiK mohou být zvlášť silné. Vždyť jejich klienti jsou ve většině případů ohroženi na rovině uspokojování základních lidských potřeb (nemají kde bydlet, co jíst, cítí se osamoceni), jsou velmi zranitelní, nejistí, nedůvěřiví a soucit vyvolávající.

Brown a Solomon (podle Kaňkovské, 2007) upozorňují, že sociální pracovník musí disponovat takovými kognitivními schopnostmi, které mu umožní rozpoznat potřebu intervence a vhodnost aplikace konkrétního pomáhajícího jednání. Vhodnost typu intervence pracovník zvažuje podle životní situace klienta, jeho perspektivě i podle služby, kterou reprezentuje (Herzog, 2008).

Pracovník tak během sociální práce pomáhá, podporuje nebo kontroluje: nelze např. pomáhat kontrolou, přičemž rozhodnutí o užití daného typu intervence je vždy v jeho pravomoci (Babická, 2008). Podotýkáme, že všechny zmíněné intervenční aktivity mají v praxi své opodstatnění. Pouze v extrémním případě upřednostňuje pracovník trvale jeden druh intervence před ostatními. Tento postoj však vede nejen k neprofesionálnímu, a tudíž neefektivnímu, jednání pracovníka, ale také k poruchám v oblasti jeho zdraví.



Obr. 2: Vzájemné přechody jednotlivých druhů intervenční aktivity

Sociální pracovník užívá v praxi všechny druhy intervenční aktivity. Pomoc, podpora i kontrola plynule přechází jedna v druhou, jak znázorňuje obrázek 2. Do oválů jsme umístili označení typu sociálního pracovníka (Dewe, podle Levické et al., 2006) podle druhu intervenční aktivity, jež v jeho práci výrazně převládá. V následujícím textu uvádíme stručnou charakteristiku jednotlivých druhů intervencí i typů sociálního pracovníka. Domníváme se totiž, že preferovaný druh intervencí mnohé vypovídá o osobnostních kvalitách sociálního pracovníka, které jsou základem pro zvládnání psychických nároků dané profese.

Pomoc je možné chápat jako akt vykonaný pracovníkem ve prospěch klienta na základě jeho přání (Odehnalová, 2009). *V praxi bývá pomoc z hlediska klienta chápána pasivně: pracovník vykonává různé činnosti a klient je přijímá (např. Interní materiály SAS, 2009).* Pokud pomáhání jako styl práce u pracovníka převládá, lze se domnívat, že svou profesi vykonává na základě obecné lásky k lidem, vřelého vztahu ke klientům a na základě dobrého srdce (Dewe, cit. dle Levické et al., 2006).

Potencionální problém tohoto pracovníka je obětování se pro klienty. Pracovník se „obětuje pro klienty sice rád, ale zároveň je to pro něj něco, co mu život ztrpčuje a činí těžkým“ (Kopřiva, 1997, s. 19). Chování a jednání takového pracovníka lze vyjádřit tzv. syndromem pomocníka, který se zakládá na neschopnosti vyjádřit vlastní pocity a vlastní potřeby (Schmidbauer, 2008, s. 16). Bezmezné pomáhání druhým je pro pracovníka příležitostí, která mu umožňuje nezabývat se vlastními problémy a neúspěchy (Géringová, 2011).

Kontrola pracovníka nad klientem je jednosměrná činnost, během které pracovník přebírá starost a zodpovědnost za situaci klienta bez ohledu na jeho přání, přičemž sleduje zájmy někoho jiného, nejčastěji společnosti. (Babická, 2008, Úlehla, 2009). Kontrolující pracovník vystupuje z hlediska klienta nejčastěji jako „bezcitný“ expert, který ví nejlépe, co klient potřebuje. Takový pracovník nejčastěji intervenuje dle administrativních pravidel, teoreticky naučených postupů morálních principů, která přijímá a respektuje zejména proto, že jsou součástí jeho profesionálního image a podléhají kontrole zaměstnavatelské organizace (Dewe, podle Levické et al., 2006).

Nebezpečí práce tohoto pracovníka spočívá v tendenci přebírat nadměrnou kontrolu nad klientem a jeho jednáním (Kopřiva, 1997), což může vyústit až do bezohledného prosazování vlastní moci. To se projevuje vnucováním klientovi něčeho, co odmítá (Guggenbühl-Craig, 2010). Je nepopiratelné, že chování klienta podle přání a pokynů

pracovníka je pracovníkovi zdrojem pocitu uspokojení, bezpečí a jistoty (Jún, 2010). Pracovník však musí uhlídat vhodnou míru prosazení své vůle, aby nedošlo k zabránění rozvoje autonomie klienta.

Jako nejefektivnější jednání sociálního pracovníka se jeví podpora. Křivohlavý (1999) ji chápe jako posilování druhého, stavění ho na nohy, vzpružení a podílení se na nesení jeho břemene či přetrpění něčeho. V podstatě jde o doprovázení v obtížné životní situaci. *V praxi sociální práce jí rozumíme zejména jako aktivitu sociálního pracovníka, která vede k zajištění takových podmínek (psychologických, sociálních, materiálních), aby klient danou činnost či situaci zvládl sám za pomoci vlastních zdrojů. Bývá chápána jako dojednaný způsob společné práce pracovníka a klienta, respektive vzájemné interakce (např. Interní materiály SAS, 2009, Interní materiály NZDM klubu 3NYTY, 2008).*

Podpora je nejčastěji nabízena „empatickým profesionálem“, který se snaží o vědecké vysvětlení příčin, souvislostí a následků klientovy situace a zároveň se vnímá a respektuje city klienta i specifika jeho životní situace. Jeho cílem je podpořit klienta v hledání alternativního řešení obtížné životní situace, odhalovat jeho vlastní potenciál a tím ho mobilizovat ke svépomoci (Dewe, podle Levické et al., 2006).

Jedním z významných psychických nároků profese sociálního pracovníka je udržení profesionálního vztahu v takových hranicích, které zabezpečují efektivní práci a zároveň zabraňují pracovníkovi osobně se angažovat nad rámec sociální služby v životě svého klienta. Zvládnutí tohoto nároku pokládáme za velmi důležité, neboť jen tak je možné podpořit samostatnost a sebevědomí klienta, což je předpoklad k sociálnímu fungování, a zároveň zachovat si vlastní zdraví.

Poslední specifický nárok služeb ANiK, který zmíníme, jsme nazvali "práce v hygienicky nebezpečném prostředí". Chceme tím zdůraznit, že sociální pracovník služeb ANiK nepracuje za dveřmi kanceláře, ale pohybuje se po terénu neboli po přirozeném prostředí svého klienta, které ovšem často neodpovídá hygienickému standardu naší většinové společnosti.

4.4 Práce v hygienicky nebezpečném prostředí

Sociální práce skupiny ANiK je vykonávána ve prospěch klientů, kteří příliš nedbají o svůj zevnějšek, zdravotní stav či hygienické podmínky svých obydlí. Byty klientů bývají rozbité, vlhké a plesnivé, společné prostory v domech neuklizené. Lidé bez přístřeší nejčastěji obývají kanály, podmostí, křoviny. Mladí lidé z nízkoprahových center se přirozeně scházejí v městských parcích, v hospodách a vybydlených staveních. Sociální pracovníci se tedy pohybují a pracují na místech, která jistě neodpovídají hygienickým měřítkům práce obecně.

Kromě estetické nelady zde figuruje také riziko nálezů různými infekčními chorobami. Novotný (2009) uvádí, že mezi nejčastější infekce, se kterými se sociální pracovník potýká, patří onemocnění dýchacího traktu, infekce parazitární (vši, svrab), kožní hnisavé onemocnění, onemocnění způsobené houbami a kvasinkami a infekce zažívacího traktu.

V azylových domech se sociální pracovník dostává často do kontaktu se štěnicemi, šváby, rasy. Např. v Domě na půl cesty v Ostravě se výskyt štěnic řeší průměrně čtyřikrát do roka. Klienti si je přinesou s sebou zpravidla v koberečcích, ložním prádle či oblečení. Jejich vyhubení je značně zdlouhavé a nákladné, protože dezinfekci je nutno provést opakovaně ve všech bytech celého objektu. Pokud pracovník intervenuje v bytě klienta, existuje reálné riziko, že si nějaký hmyz nechtěně přenesou domů.

Nežádá se sociální pracovník azylových domů setkávat také s velmi zanedbanými klienty, s klienty nemocnými žloutenkou či s kožními onemocněními jako je svrab či ekzém různé povahy, který je dotykem přenositelný z člověka na člověka (Interní materiály SAS, 2009).

Zvládání těchto nároků je značně individuální. Některým pracovníkům způsobují malou lehce zvládnutelnou zátěž, pro jiné jsou tyto nároky důvodem k odchodu do jiných služeb či zcela do jiné profese. Záleží nejen na osobnostní výbavě pracovníka, ale také na frekvenci setkávání se s těmito nároky a okolnostech, za kterých je nutné tyto nároky zvládat.

4.5 Shrnutí

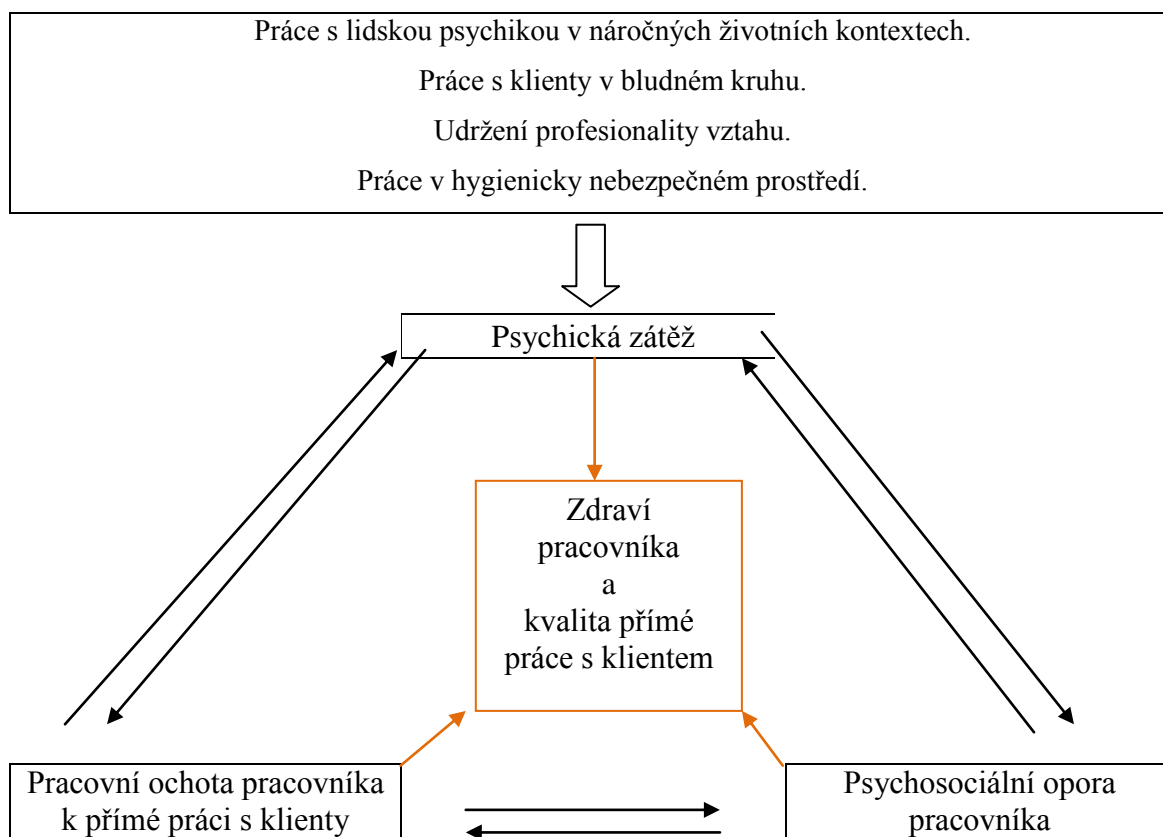
Nutno dodat, že výčet nároků kladených na psychiku pracovníků skupiny ANiK není ani zdaleka vyčerpávající. Uvedené a popsané psychické nároky však považujeme za ty, které sociální pracovníky služeb ANiK jako profesní skupinu nejvíce či nejčastěji zatěžují. K tomuto závěru jsme dospěli na základě vlastních pracovních zkušeností ve službách ANiK. Víme totiž, že tyto nároky patří k nejčastěji diskutovaným v pracovních kolektivech a řešeným v rámci supervizí.

V rámci našeho výzkumného šetření jsme zjistili, že sociální pracovníci služeb ANiK za zvlášť zatěžující nároky považují:

- pracovat ve prospěch klienta, který nespolupracuje na zlepšení své situace,
- vyrovnat se s neuspokojivými pracovními podmínkami, které souvisí zejména s organizací přímé práce
- a řešit zvlášť spleť životní situace klientů.

V souladu s odbornou psychologickou literaturou (Baruch-Feldman et al., 2002, Jenaro et al., 2007, Lorencová, 2012, Matoušek, 2005, Paulík, 2004, Šolcová, Kebza, 2003), pak konstatujeme, že množství a intenzita psychických nároků ovlivňuje míru psychické zátěže, kterou pracovník určitým způsobem vnímá a zvládá.

Psychické zátěži se budeme podrobně věnovat v kapitole páté. Než k ní přistoupíme, nabízíme obrázek zachycující vztahy psychických nároků přímé práce s klienty a dalších psychologických aspektů, kterými se naše práce zabývá nebo které alespoň zmiňuje.



Obr. 3: Psychické nároky profese sociálního pracovníka ve vztahu k dalším psychologickým aspektům

Obrázek 3 nabízí schématické vyjádření předpokládaných vztahů mezi námi vybranými psychickými nároky a dalšími psychologickými aspekty profese sociálního pracovníka. Psychické nároky kladené na sociální pracovníky zřejmě ovlivňují míru zátěže, kterou pracovníci prožívají (Paulík, 2005). Dále předpokládáme, také další psychologické aspekty profese sociálního jako je psychická zátěž, psychosociální opora a pracovní ochota se budou navzájem určitým způsobem ovlivňovat. Ověřování některých vztahů je ostatně předmětem našeho výzkumného šetření v empirické části této práce.

Jen pro úplnost připomínáme, že bližší zkoumání právě těchto psychologických aspektů jsme zvolili proto, že je pokládáme za významný fenomén projevující se jak v efektivnosti a kvalitě přímé práce s klienty tak v biopsychosociální pohodě pracovníka a jeho dlouhodobém setrvání v dané profesi.

5. PSYCHICKÁ ZÁTĚŽ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA SLUŽEB ANiK

V předchozím textu jsme popsali nároky, které jsou na pracovníky služeb ANiK kladeny a které ve službách ANiK považujeme za zásadní. Hovořili jsme také o tom, že tyto nároky vyvolávají psychickou zátěž, kterou pracovníci musí zpracovat tak, aby co nejméně negativně ovlivnila jak efektivitu práce s klienty tak jejich vlastní zdraví. Podívejme se nyní, jak lze zátěž teoreticky definovat. Nejprve předkládáme obecné informace o pracovní zátěži, poté stručně popíšeme možnou metodiku analyzování zátěže v praxi a předložíme příklad analýzy zátěže sociálního pracovníka služby ANiK. Ve druhé podkapitole této části předložíme stručné poznatky také o syndromu vyhoření, který se k zátěži sociálního pracovníka velmi úzce vztahuje.

Zátěž je stav, který vzniká v důsledku nesouladu mezi nároky profese a vlastnostmi a stavem pracovníka. Může být nedostatečná nebo nadměrná. Ve druhém případě se jedná o přetížení, kdy požadavky na pracovníka hraničí s jeho možnostmi je zvládnout. Přetížení může být jak kvantitativní (př. množství úkolů, informací, podnětů) tak kvalitativní (vysoká obtížnost pracovní aktivity). Reakce pracovníka na pracovní nároky a podmínky jsou velice individuální a vždy vázané na jeho aktuální činnostní kapacitu, připravenost i na jeho sociální prostředí a společenské podmínky (Štikar et al., 2003).

Reakce pracovníka na pracovní zátěž se projevuje jak v jeho psychické a fyziologické oblasti tak i v jeho chování. Nejčastějším důsledkem zátěže je únava, která se projevuje v oblasti biologické, psychologické i sociální. Mezi konkrétní projevy patří ubývání výkonnosti a výskyt chyb, jejichž počet s časem vzrůstá, ztráta ochoty k práci, pocit nasycenosti, malátnosti, špatná nálada, tělesný diskomfort (př. lokální bolest) či neobvyklé fungování oběhové a endokrinní soustavy. V dlouhodobé perspektivě dochází k poruchám zdraví ve všech jeho rovinách (Štikar et al., 2003, Matoušek, 2005).

Štikar et al. (2003) také zdůrazňuje, že jistá míra únavy je přirozeným jevem a její následky do druhého dne odezní. Existuje však také únava škodlivá, jejíž účinky se do druhého dne neodstraní, naopak se mohou latentně hromadit a za určitých podmínek se projevit najednou. Únavě je proto nutné preventivně čelit či ji prostřednictvím účinných strategií a včas odstraňovat. Pokud ne, vede proces hromadění únavy k naprostému

vyčerpání rezerv a zdrojů sociálního pracovníka, které se v pomáhajících profesích označuje jako syndrom vyhoření.

5.1 Analýza zátěže sociálního pracovníka služeb ANiK

Z předchozího textu je patrné, že zátěž a z ní plynoucí únavu není vhodné podceňovat a měla by se jí v praxi věnovat pozornost. Její diagnostika je velmi složitá, protože v jejím prožívání existují interindividuální rozdíly a není možné ji hodnotit objektivně. Každý pracovník zvládá jinou míru zátěže a prožívá ji subjektivně.

Psychická zátěž sociálního pracovníka skupiny ANiK plyne zejména z přímé práce s klienty. Jedná se zejména o zátěž kognitivního, sociálního a emocionálního charakteru.

Kognitivní zátěž pramení z přípravy a realizace intervence, která je vždy jedinečná a není tak možné postupovat podle předem určených šablon. Stresově působí také skutečnost, že mnohdy ani příprava nenapomáhá průběhu jednání s klientem a pracovník musí disponovat širokou škálou informací, aby mohl kvalifikovaně „improvizovat“. Tímto jsou kladeny vysoké nároky na pozornost, paměť, představivost, myšlení a rozhodování pracovníka (Interní materiály SAS, 2009).

Emotivní zátěž je založena na prožívání a zpracování silných emocí provázející intervence. Negativní emoce pracovníka souvisí také s disproporcí mezi vynaloženým úsilím a výsledky jeho práce, která má pozitivní a dlouhodobý efekt jen zřídka. Pracovník pouze v ojedinělých případech když „se něco povede“ dostává od klientů pozitivní zpětnou vazbu, což vyvolává profesní nejistotu. Chvála, projev vděčnosti či zřejmá změna klientova chování pozitivním směrem totiž není jen oceněním, ale zejména potvrzením profesionálních schopností pracovníka (Kopřiva, 1997). Výraznou emotivní zátěž je možné zmírnit psychosociální oporou, v rámci které sociální pracovník dostává zpravidla pozitivní zpětnou vazbu od svých kolegů, případně vedoucího či supervizora.

Značná zátěž pramení také ze sociálních faktorů, neboť sociální pracovník je během pracovního dne neustále v kontaktu s lidmi. Buď intervenuje do situací klienta nebo s kolegy spolupracuje na stanovených cílech, sdílí s nimi pracovní problematiku, jedná s pracovníky jiných organizací (Interní materiály SAS, 2009). Sociální stresory jsou v sociální práci velmi významné. Přímá práce s klienty téměř vždy probíhá v dyadické

interakci či ve větší či menší skupině. Její úspěšné plnění je závislé na jednání a postojích komunikačních partnerů ať už klientů či pracovních kolegů (Matoušek, 2005).

Mlčák (2004) mezi časté stresory plynoucí z přímé práce s klienty řadí nadměrnou osobní angažovanost v problémech klientů, negativní dojmy z klientů, příliš dlouhou expozici vůči různým negativním fenoménům, délku a počet kontaktů či intervencí.

Sociální pracovníci služeb ANiK zmínili také zátěž pramenící zejména z porušování pravidel dohodnuté spolupráce ze strany klientů, z neochoty klientů aktivně se podílet na řešení jejich situace a tím i z neuspokojivých výsledků přímé práce. Tato zátěž v pracovnících vyvolává pocity bezmoci, vztek, nechuť k práci nespokojenost, zklamání, nejistotu a chaos (více v empirické části).

Vnímání nároků a zátěž z nich plynoucí by se měla v praxi pravidelně hodnotit (Štikar et al, 2003). Z vlastní praxe a podle informací jiných pracovníků víme, že žádné takové hodnocení ve službách ANiK neprobíhá, a proto uvádíme stručný popis možného postupu hodnocení zátěže, která může sloužit jako inspirace pro praxi. Štikar et al. (2003) nabízí hodnocení zátěže ve třech fázích.

Náplní první tzv. screeningové fáze je zjistit, zda psychická zátěž pracovníků je přiměřená (tj. taková, kterou pracovník zvládá v rámci svých adaptačních mechanismů) nebo zvýšená. Screening probíhá nejčastěji formou sebesupozovacích škál pracovní činnosti pracovníka (např. pomocí Meisterova dotazníku podle Hladkého, Židkové, 1999, nebo podle Jiráka, Vašiny, 2009).

Druhá fáze cíleného vyšetření se zaměřuje na upřesnění povahy problému: analyzuje se pracovní činnost rizikového pracovníka pomocí profesiografie (příklad profesiogramu pracovníka služby SAS uvádíme v příloze 4) a podrobně se vyšetřují podmínky, projevy a účinky pracovní zátěže (příklad zátěžogramu pracovníka služby SAS uvádíme v příloze 5).

Cílem třetí fáze je určit strategii řešení zjištěných problémů, např. úpravou pracovních podmínek, reorganizací pracovních činností, úpravou pracovního režimu, zvýšením počtu pracovníků podílejících se na pracovních úkolech apod. (Štikar et al., 2003).

V rámci empirické části této práce jsme de facto realizovali první fázi hodnocení psychické zátěže. Pomocí Meisterova dotazníku (popis dotazníku uvádíme v

podkapitole 10.1 Popis struktury užitých dotazníků a jeho znění v příloze 6) jsme zjistili, že psychickou zátěž sociálních pracovníků služeb ANiK je možné klasifikovat 1. stupněm, tzn. že profesní skupina těchto pracovníků netenduje k přetížení a zátěž, kterou prožívá by neměla ovlivnit ani jejich zdraví, subjektivní stav ani výkonnost. Nicméně jisté riziko psychického přetížení existuje a jeho zdroj lze spatřovat v časovém tlaku, pracovních konfliktech a dlouhodobé psychické zátěži (více v podkapitole 12.1 Výsledky Meisterova dotazníku).

K tomuto výsledku podotýkáme, že zmíněné klasifikace dosáhli sociální pracovníci skupiny ANiK jako profesní skupina. Je nutné si tak uvědomit, že klasifikace je konstatována na základě zpracování středních hodnot (mediánů) dat jednotlivých pracovníků. Z celkového hodnocení tak není patrné, kolik pracovníků (jednotlivců) z výzkumného souboru tenduje k přetížení. Hodnocením zátěže jednotlivých pracovníků se naše práce nezabývá. Zůstává proto inspirací pro další zjišťování a výzkumná šetření.

Nicméně považujeme za nutné alespoň teoreticky zmínit významný fenomén, který se k psychické zátěži, respektive přetížení, vztahuje. Je jím syndrom vyhoření. Níže zařazené stručné sdělení může sociálním pracovníkům a jejich nadřízeným přispět k včasnému rozpoznání kritické situace a její nápravě.

5.2 Syndrom vyhoření

Velké pracovní zatížení značně přispívá k rozvoji syndromu vyhoření (Šolcová, Kebza, 2003). Vyhoření představuje stav fyzického, emočního a kognitivního vyčerpání způsobeného dlouhodobou expozicí pracovníka emočně náročným situacím (Pines et al., 2002, Křivohlavý, 2012) nebo náročným pracovním požadavkům (Wharton, 2008), mezi které lze zařadit rostoucí počet klientů připadajících na jednoho pracovníka (Kim, Lee, 2009), náročné pracovní postupy, vysokou fluktuaci, informační nejasnosti, odmítavé chování klientů, nízké společenské uznání, nedostatek finančních zdrojů (Jenaro, Flores, Arias, 2007), extrémní míra svobody či kontroly, vysoká odpovědnost a nepřesně stanovená očekávání (Křivohlavý, 2012). Všechny jmenované nároky lze najít také v sociální práci.

Syndrom vyhoření se projevuje jako prolongovaná reakce na chronické emoční a interpersonální pracovní napětí, které pramení z nesouladu mezi prací a pracovníkem, zejména z jeho nepřizpůsobení se pracovním nárokům (Maslach, 2003). Proto ho lze považovat za důsledek intenzivní práce, která přesahuje limity osobních schopností, dovedností a možností sociálního pracovníka (např. Barria, 2003, Demerouti et al., 2003).

Pracovník, který syndrom vyhoření prožívá, má pocit, že nárokům na něho kladeným již nadále nelze dostát (Kebza, Šolcová, 2003), a to "ve spojení s přesvědčením, že úsilí vkládané do vykonávané činnosti je naprosto neadekvátní nízkému výslednému efektu" (Kebza, 2005, s. 136). Často se vyjadřuje ve smyslu: „mám toho dost, už to nemohu déle snášet“ (Pines et al., 2002, s. 257). Prožívá negativní postoje ke své pracovní roli i kolegům (Jenaro, Flores, Arias, 2007), citovou únavu, zdravotní těžkosti, pracovní neúspěšnost a nespokojenost. Jde o „důsledek vyhasnutí dobrých úmyslů, přepálení pojistek, vyhasnutí nápadů či celkovou ztrátu životní jiskry“ (Úlehla, 2009, s. 121).

Podrobněji syndrom vyhoření charakterizuje Maslachová (Maslach, 2003), která popisuje tři klíčové dimenze tohoto syndromu. První dimenzi, vyčerpání, chápe ve smyslu ztráty energie, únavy, emočního vyčerpání. Projevuje se nechutí pracovníka k další práci, zejména velkým přemáháním ke kontaktům s klienty (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001). Pracovník často také vyvolává konfliktní situace (s klienty i kolegy), vyjadřuje skepsi k prognózám vývoje klientů a jejich situací a ulpívá na rutinních postupech práce (Paulík, 2004).

V rámci druhé dimenze se rozvíjí cynický, pohrdavý postoj ke klientům a snaha obvinít klienty z vlastní frustrace (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001), proto také bývá označována jako depersonalizace. Pracovník se distancuje od lidských problémů klientů (Paulík, 2004), které začne vnímat jako předmět bez vlastní identity, důstojnosti a schopností (Úlehla, 2009). Tato dimenze má zhoubný vliv na efektivitu sociální práce. Nicméně pracovník v určitém stupni rozvoje syndromu vyhoření se jejím prostřednictvím snaží uchránit své zbylé zdroje k výkonu pomáhající profese (Brotheridge, Lee, 2002).

Poslední dimenze zahrnuje útlum snahy po seberealizaci (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001). Přináší s sebou snížení sebedůvěry, negativní profesní sebepojetí (Brotheridge, Lee, 2002) a otázky po smysluplnosti samotné práce (Kopřiva, 1997).

Tendence k vyhoření mají zejména ti pracovníci, kteří se často potýkají s konflikty různého charakteru, s pocity přetížení a nejasnostmi (Kim, Lee, 2009), dále ti, kteří tíhnou k emoční nestabilitě a potýkají se s nízkou úrovní vytrvalosti a sebeúcty (Maslach, 2003). Z demografického pohledu mají k syndromu vyhoření větší tendenci pracovníci, kteří žijí sami, než pracovníci žijící v manželství či partnerském svazku a mladší pracovníci než pracovníci starší (Maslach, 2003).

Úlehla (2004) uvádí, že pravděpodobnost vyhoření sociálního pracovníka se zvyšuje:

- se vzrůstajícím pracovním nasazením pracovníka bez ověřování zájmu klientů o míru této intenzity,
- se vzrůstající nejistotou a úzkostí pracovníka,
- s prodlužující se délkou péče o klienta, zvláště když intervence sociálního pracovníka nedosahují úspěchu.

Sociální pracovník často nemůže ovlivnit pracovní okolnosti, které svým působením podporují rozvoj syndromu vyhoření. Může se nicméně pokusit sílu tohoto působení eliminovat dodržováním principů zdravého životního stylu. Ten podle Štětovské (2010) zahrnuje:

- dostatečné množství spánku,
- kvalitní výživu,
- dostatečné množství pohybu, vč. práce s tělem (relaxace, jóga apod.),
- dobré plánování času
- a udržování pozitivního sociálního zázemí, které je zdrojem psychosociální opory (více v kapitole 7.)

K odoreagování pracovní únavy přispívá také pravidelná realizace oblíbených činností, prostřednictvím kterých pracovník prožívá radost a uspokojení (Křivohlavý, 2012). Důležitou součástí životního stylu je také přijetí sebe samého, protože „kdo se nemá rád, spotřebovává mnoho energie ve stálém vnitřním konfliktu mezi skutečným a ideálním obrazem sebe samého... kdo nesnáší některé své skutečné vlastnosti, nedovede

tyto rysy přijmout ani u klientů a i zde upadá do konfliktu“ (Kopřiva, 1997, s. 101). Nelze opomenout blahodárny vliv humoru, nadhledu, pozitivního myšlení a víry v určité jistoty (Křivohlavý, 2012).

Ve smyslu snižování zátěže jsou účinné také individuální vědomé postupy, které eliminují psychické napětí před náročnými situacemi, jež pracovník očekává, postupy minimalizující dopady psychických nároků na sociálního pracovníka (Štětovská, 2010).

Čtenáře z řad sociálních pracovníků chceme upozornit, že míru svého vyhoření mohou ověřit např. prostřednictvím Dotazníku BM autorů Pinesové a Aronsona (podle Křivohlavého, 2012), který se zaměřuje na tři různé aspekty celkového vyčerpání: pocity fyzického vyčerpání, tj. celková slabost, udření, náchylnost k onemocnění), pocity emocionálního vyčerpání, tj. tíseň, beznaděj, bezvýchodnost, a pocity psychického vyčerpání, tj. pocity bezcennosti, ztráta iluzí, pocity marnosti (Křivohlavý, 2012). Zároveň však chceme upozornit, že výsledek získaný na základě tohoto dotazníku nechť slouží jako inspirace k případnému superviznímu jednání a nikoli jako směrodatný údaj dalšího konání. Je nutné si uvědomit, že výsledky každého dotazníku, včetně tohoto, jsou vždy ovlivněny aktuální únavou, náladou, fyzickou pohodou, časovým prostorem, a vnějšími okolnostmi, za kterých je dotazník vyplňován.

5.3 Shrnutí

Sociální pracovníci prožívají pod tíhou pracovních nároků psychickou zátěž, a to zejména kognitivního, emočního a sociálního charakteru. Jelikož má tato zátěž vliv nejen na zdraví pracovníka ve všech jeho rovinách, ale také na efektivnost samotné sociální práce, doporučujeme prožívanou zátěž pracovníků v praxi sledovat, pravidelně hodnotit a na základě výsledků analýz realizovat nápravná opatření, která by podpořila její optimalizaci (Štikar et al., 2003). Možné metody hodnocení zátěže v této kapitole uvádíme.

Do teoretického textu jsme zařadili dále naše empirické zjištění, že psychickou zátěž sociálních pracovníků služeb ANiK jako profesní skupiny je možné podle Meisterova dotazníku klasifikovat 1. stupněm, což znamená, že zátěž, kterou prožívají, by neměla ovlivnit ani jejich zdraví, subjektivní stav ani výkonnost.

Upozornili jsme také, že se jedná o hodnocení založené na mediánech celého výzkumného vzorku, tudíž na jeho základě není možné určit konkrétní počet pracovníků, kteří eventuálně tendují k přetížení.

Z vlastní praxe víme, že sociální práce je náročnou profesionální aktivitou. A ačkoli nemusí vždy vyústit přímo do syndromu vyhoření, jehož psychologické charakteristiky jsme také zmínili, bývá spjata s psychickou únavou, emoční tenzí a pocity přesycení, což podle Hodačové et al. (2007) postupem času může vést k celkové nechuti pracovníka pokračovat v jeho práci.

Dalším tématem, kterým se budeme zabývat, je pracovní ochota. Zaměříme se na psychologické fenomény, které ji, kromě psychické zátěže, ovlivňují. Za nejvýznamnější z nich považujeme motivy k přímé práci s klienty, jimž věnujeme podstatnou část následující kapitoly.

6. PRACOVNÍ OCHOTA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA SLUŽEB ANİK

V předchozích kapitolách jsme se zabývali specifickými psychologickými nároky přímé práce s klientem a popisem psychické zátěže, kterou sociální pracovník při snaze tyto nároky zvládnout může prožívat. V souhlasu s literaturou (Žídková, 2002, Maslach, 2003, Kebza, 2005, Hodačová, 2007, Jenaro, Flores, Arias, 2007) konstatujeme, že se míra zátěže promítá do pracovní ochoty pracovníka. Negativní vliv na pracovní ochotu má jak přetížení tak nevytížení pracovníka (Štikar et al., 2003, Jiráček, Vašina, 2009). V této kapitole chceme zmínit také další psychologické fenomény, které mohou pracovní ochotu ovlivnit. Podrobně se však věnujeme zejména vlastním motivům pracovníka k přímé práci s klienty.

Nejprve charakterizujeme pojem pracovní ochota tak, jak mu v rámci této práce rozumíme. Pracovní ochotou rozumíme přístup pracovníka k pracovním úkolům, které mu plynou z poslání sociální služby, jež reprezentuje, a z podstaty sociální práce. Promítá se do ní dlouhodobé vnitřní založení pracovníka (motivační profil), jeho okamžitá nálada člověka (Plamínek, 2011), možnosti k uspokojení psychologických potřeb (Bedrnová, Nový, 2002, Lorenzová, 2012), náboj pocitů z přímé práce, náboj předsudků o klientech, náboj společenského ohodnocení a prestiže, přiměřenost psychologického úsilí pracovníka vzhledem k psychologickým ziskům, přiměřenost psychologické zátěže (Kopřiva, 1997, Úlehla, 2009, Křivohlavý, 2012), vnější pracovní podmínky a vnější pobídky vedení organizace (Štikar et al., 2003).

Jsmo si vědomi toho, že tato charakteristika je shodná s termínem pracovní motivace, který my ovšem záměrně neužíváme. Je to proto, že problematika pracovní motivace je značně rozsáhlá a není účelem této práce ji postihnout. V rámci této práce se chceme zaměřit především na motivy pracovníka k přímé práci s klienty, takže jsme zvolili raději skromněji znějící termín "pracovní ochota", kterým dílčí zaměření manifestujeme.

Pojem pracovní ochota nám v mnohých charakteristikách splývá také s psychologickým termínem "engagement", který Kebza (2005, s. 143) překládá jako "zaujetí, zapálení, angažovanost pro něco či ve prospěch něčeho". Vymezuje ho jako pozitivní pól vyhoření a vztahuje ho zejména k pozitivním postojům k životu a práci. Nejvyšší možná míra pracovní ochoty pracovníka tak má, stejně jako engagement, vyjadřovat stav plné energie, chuti a nasazení.

Předpokládáme, že vzhledem k individualitě jednotlivých pracovníků není možné určit obecně platnou optimální míru pracovní ochoty, která by vedla k co nejefektivnějším pracovním výsledkům. Je však zřejmé, že negativní dopad na efektivitu sociální práce i zdraví pracovníka budou mít oba extrémní konce škály, která pomyslně míru pracovní ochoty měří. Máme na mysli jak nezáměr pracovníka na straně jedné tak jeho nekritické nadšení a pohlcení na straně druhé (Kopřiva, 1997, Paulík, 2004, Úlehla, 2009, Křivohlavý, 2012).

Proto se posuzování pracovní ochoty pracovníka v praxi jeví jako velmi problematické. Navíc se jedná o psychologický aspekt podléhající subjektivnímu hodnocení. Bude se pravděpodobně měnit s aktuální náladou pracovníka, jeho únavou, dílčími pracovními úspěchy, s časem a dalšími fenomény jak jsme již předeslali výše.

Přes tato úskalí je možné interpretovat její míru např. na základě pozorování pracovníka v průběhu pracovní činnosti, rozhovoru, dotazníkových šetření, projektivních technik a analýzou produktů a výsledků pracovní činnosti pracovníka (Štikar et al., 2003). My se o to pokoušíme prostřednictvím dotazníku vlastní konstrukce (popis dotazníku uvádíme v podkapitole 10.1 Popis struktury užitých dotazníků, znění dotazníku v příloze 7).

Výše jsme pojednali o pracovní ochotě jako o dalším psychologickém aspektu profese sociálního pracovníka. Pokusili jsme se ji definovat, zmínit její projevy i psychologické fenomény, které ji mohou ovlivnit. Nabídli jsme také způsob, jak ji kvantifikovat.

Dále se chceme pozastavit nad jejím kvalitativním psychologickým aspektem, který pro nás představuje motiv pracovní ochoty pracovníka k přímé práci s klienty. Zvláštní pozornost mu věnujeme proto, že mnohé napovídá o psychických vlastnostech a hodnotách sociálního pracovníka, které se dále promítají do kvality přímé práce s klientem.

6.1 Motivy pracovníka k přímé práci s klientem

Na běžnou otázku „Proč vykonáváte sociální práci?“ sociální pracovníci nejčastěji odpovídají, že je práce s lidmi baví, že chtějí pomáhat lidem, protože to má smysl a protože chtějí být společensky prospěšní (např. Hanáková, 2006, Ťažká, 2008, Beránková, 2009).

Předpokládá se, že nejčastěji zmíněnou tendencí k volbě profese sociálního pracovníka a posléze k přímé práci s klienty je „kladný vztah k lidem a spontánní ochota být disponován pro službu druhým“ (Jankovský, 2007, s. 42). Někteří autoři však zdůrazňují, že v některých případech se člověk uchyluje k sociální práci nikoli proto, aby mohl profesně projevovat své prosociální chování⁹, ale proto, že se sám cítí neschopen, zraněn, nepochopen a neuznán a chce jejím prostřednictvím dosáhnout kompenzace těchto pocitů (Géringová, 2011, Guggenbühl-Craig, 2010, Kopřiva, 1997, Schmidbauer, 2008).

Vydeme-li z těchto předpokladů, umíme vyčíst konkrétní motivy pracovníka k přímé práci s klienty. Lze k nim zařadit:

- altruismus pracovníka, který se projevuje zájmem o potřeby a pohodu druhých; (Carlo, Randall, 2002),
- pocit povinnosti jednat podle interiorizovaných sociálních norem, např. dle normy sociální odpovědnosti, která očekává, že pracovník pomůže tomu, kdo je na něm závislý a jeho pomoc potřebuje (Slaměník, Janoušek, 2008),
- snahu vyhovět verbální nebo neverbální prosbě (Carlo, Randall, 2002),
- přítomnost v emočně nabitých situacích, která vede k jednání snižující vlastní pocity úzkosti, vysoké míry vzrušení a soucitu (Carlo, Randall, 2002),

⁹ Prosociální chování je jednání, které významná část společnosti nebo její skupina charakterizuje jako obecně prospěšné ostatním lidem (Penner et al., 2005, Carlo et al., 2007) s cílem přinést jim užitek (Slaměník, Janoušek, 2008). Zastřešuje všechny akty zahrnujících ochranu a zvýšení životní pohody (well-being) druhých (Schwartz, Bilsky, 1990), ale také činy posouzené z hlediska dobra a zla založené na morální odvaze, tj. riskantní jednání, kterým člověk vyjadřuje podporu druhému člověku, případně skupině, při projevech jeho nevole vůči autoritám nebo nadřízeným orgánům (Keyser et al., 2009). Člověk, který jedná na základě morální odvahy, nebere na zřetel možné negativní důsledky svého počínání (Greitemeyer et al., 2007) jako je například získání špatné pověsti, fyzické ohrožení, finanční újma, ztráta zaměstnání apod.

- přítomnost jiného člověka (veřejnosti), které může být zdrojem zesílení pocitu sebehodnoty pracovníka a získání uznání a respektu druhých (Carlo, Randall, 2002),
- touhu obětovat se, uplatnit moc, získat přátelství, potkat lidi v nouzi, kteří se pracovníkovi jeví v horší situaci než je on sám (Vitoušová podle Tošnera a Sozanské, 2002),
- snahu něco si zasloužit či odčinit (Vitoušová podle Tošnera a Sozanské, 2002)
- a očekávání psychologického zisku (Slaměník, Janoušek, 2008).

U posledního zmíněného motivu se pozastavme déle. Z podstaty sociální práce sice vyplývá, že sociální pracovník vyvíjí pomáhající aktivitu ve prospěch klienta a klient tuto aktivitu přijímá. Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem je tedy asymetrický (Kopřiva 1997). Nicméně nelze jen dávat a nic nedostávat nazpět. „Společenské interakce jsou nejstabilnější a nejuspokojivější, když z nich mají své výhody obě strany“ (Schmidbauer, 2008, s. 82). Proto i sociální pracovník prostřednictvím přímé práce s klienty usiluje o psychologické zisky, které pracovní ochotu k další přímé práci s klienty upevňují. Mezi konkrétní psychologické zisky sociálního pracovníka plynoucí z přímé práce s klienty můžeme zařadit:

- společenské uznání (van Dierendonck, Schaufeli a Buunk, 1996, 2001),
- uznání profesních schopností a dovedností v podobě pozitivní zpětné vazby, tj. projevené díky, vděčnost, ocenění a skutečné snahy o zlepšení vlastní situace (van Dierendonck, Schaufeli a Buunk, 1996, 2001),
- pocit smysluplnosti (v případě, že se práce daří), kontakt s pravým životem a jeho spontaneitou, s city a vztahy (Kopřiva, 1997),
- uspokojení z přímé práce samotné (Nakonečný, 2005, Kopřiva, 1999),
- příležitost k překonání pocitů osamělosti a nejisté sebeúcty pracovníka (Kopřiva, 1997),

Pro názornost také uvádíme příklady psychologických zisků pracovníků NZDM klubu 3NYTY Havířov (Interní materiály NZDM klubu 3NYTY, 2009):

- *pocit vlastní potřebnosti prostřednictvím služby lidem,*
- *možnost předávání vlastních zkušeností a tím upevňování pocitů vlastní důležitosti,*

- *možnost „měnit svět“, působit na lidi a zkvalitňovat tak své sociální okolí,*
- *možnost kompenzovat prostřednictvím vztahů ke klientům vlastní nefungující vztahy v soukromém životě,*
- *pocit naplnění Božího příkazu,*
- *potvrzení osobních kvalit pracovníka.*

Prostřednictvím našeho výzkumného šetření jsme zjistili, že sociální pracovníky služeb ANiK k přímé práci s klienty motivuje zejména víra v pozitivní vliv sociální práce na život klienta. Tento motiv zmínilo 8 pracovníků z 12 respondentů, kteří se zúčastnili rozhovorů. Do této souhrnné kategorie, kterou bychom také mohli nazvat "altruistické motivy" jsme zařadili: touhu pomoci klientům, touhu pomoci jim vyznat se ve vlastních životech, snahu pomoci jim najít způsob, jak přestat být závislými na sociálních službách, a snahu umožnit lidem, aby dostali další šanci (více v oddíle 12.5.1 Motivy k přímé práci).

Poznamenejme, že motiv, případně kombinace motivů, k přímé práci, potažmo psychologické zisky z ní plynoucí, jsou u každého pracovníka jedinečné, mění se s časem a životní zkušeností pracovníka. Mají odlišnou intenzitu i hodnotu. Vždy se však promítají do kvality poskytované sociální práce i do pocitu well-being pracovníka.

Weinsteinová a Ryan (Weinstein, Ryan, 2010) uvádí, že motivy odvíjející se od osobního výběru a přání pracovníka a reflektující jeho hodnoty a zájmy jsou předpokladem ke kvalitní sociální práci. Pracovník se s pomáhajícími akty více identifikuje a klient je vnímá jako přínosné: pociťuje sebeúctu, pohodu a vitalitu. Jsou-li motivy naopak založené na vnitřních imperativech pracovníka (jako jsou pocity povinnosti, hanby, případně hrdosti) nebo vnějším tlaku (společenské normy a kontrola) vedou k jednání, které pracovník vykonává z nutnosti a není tak efektivní jako v prvním případě (Weinstein, Ryan, 200). Příkladem mohou být motivy člověka, který se stal sociálním pracovníkem jen proto, že se byl neúspěšný při přijímacím řízení na jiné obory, nebo sociálního pracovníka, který vykonává svou práci v zařízení, které si vzhledem k nabídce na trhu práce musel zvolit, ačkoli nechtěl.

Pro praxi sociálního pracovníka tak doporučujeme pravidelně motivy k přímé práci zjišťovat a ověřovat. *Během supervizních setkání v NZDM Klubu 3NYTY jsme totiž dospěli k závěru, že pochopení vlastních motivů k přímé práci napomáhá např.*

kritickému zhodnocení reálnosti pracovních cílů, které si pracovník přeje během intervencí s klientem dosáhnout, udržení profesionálních hranic i udržení pozitivního profesního sebeobrazu (Interní materiály NZDM Klubu 3NYTY, 2008).

6.2 Shrnutí

V této kapitole jsme se zabývali dalším psychologickým aspektem profese sociálního pracovníka mající vliv jak na efektivitu sociální práce, tak na zdraví pracovníka. Ohniskem zájmu byla pracovní ochota sociálního pracovníka a jeho motivy k přímé práci s klienty. Uvedli jsme, že pracovní ochotou rozumíme přístup pracovníka k pracovním úkolům ovlivněný osobnostními charakteristikami pracovníka i aktuálními okolnostmi jeho života a práce. Připustili jsme, že určit míru pracovní ochoty je značně obtížné, přesto jsme k tomuto účelu navrhli dotazník vlastní konstrukce, který může být v praxi sociálních služeb užíván jako autodiagnostický prostředek nebo pomocník při supervizních setkáních, jejichž tématem bude postoj pracovníka k jeho profesi.

Dále jsme se pozastavili u významného kvalitativního aspektu pracovní ochoty, za který považujeme motiv k přímé práci s klientem. Nastínili jsme, že motivy pracovníků pramení zejména z tendence k prosociálnímu chování. Mohou se však také objevit motivy, jejichž zdrojem jsou negativní pocity pracovníka vyvěrající z vlastního neuspokojivého sebeobrazu. Motiv pracovníka se vždy projeví ve způsobu realizace přímé práce s klientem i výsledném efektu.

Znovu konstatujeme, že pravidelná reflexe těchto aspektů, stejně jako sledování míry zátěže pracovníka, případně identifikování konkrétních stresorů (čemuž jsme se věnovali v kapitole 5.) přispívá ke zkvalitnění samotné sociální práce i udržení osobní pohody pracovníka. Dalším psychologickým aspektem, u kterého předpokládáme souvislost s výše zmíněnými, je psychosociální opora pracovníka. Budeme se jí zabývat v následující kapitole, přičemž ji definujeme, zmíníme její druhy a vyčteme významné zdroje psychosociální opory sociálních pracovníků. V empirické části poté statisticky ověříme její souvislost jak s mírou vnímané zátěže pracovníka, tak s mírou jeho pracovní ochoty.

7. PSYCHOSOCIÁLNÍ OPORA SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ SLUŽEB ANiK

Psychosociální opora pracovníka je posledním psychologickým aspektem profese sociálního pracovníka, kterému se budeme v rámci naší práce věnovat. Předpokládáme, že ovlivňuje míru prožívané pracovní zátěže pracovníka i jeho pracovní ochotu a ve svém důsledku samozřejmě také celkovou úroveň zdraví pracovníka i kvalitu pomáhajícího jednání, které v rámci sociální práce realizuje. Dříve než přistoupíme k empirickému studiu těchto profesních aspektů ve službách ANiK (empirická část), uvedme vybrané teoretické poznatky, které se k problematice psychosociální opory vztahují.

Psychosociální oporu můžeme chápat jako komplexní transakční proces, ve kterém působí souhra mezi osobou a jeho podpůrnou sociální sítí (Vaux, podle Daalen, Sanders, Willemson, 2005). Křivohlavý (2001) sociální oporu definuje jako činnost, prostřednictvím které člověk poskytuje druhému člověku v zátěžové situaci ulehčení, Pinesová (Pines et al., 2002) jako informaci, na základě které člověk věří, že je opečováván, respektován a oceňován. Mít oporu tedy jednoduše znamená mít možnost někomu nebo něčemu plně důvěřovat a na něco či někoho se bezpečně spolehnout (Křivohlavý, 1999).

Šolcová a Kebza (1999) nabízí mj. dva pohledy na sociální oporu: sociologicko-psychologický, který na ni nahlíží jako na předávání zdrojů mezi členy dané sociální „zátěžové sítě“ s cílem posílit či podpořit pocit pohody každého z nich, a psychologicko-medicínský, jež v ní vidí tzv. nárazníkový systém chránící člověka před potenciálním škodlivým vlivem stresových situací.

Existence psychosociální opory pracovníků v sociálních službách se vzhledem k psychologické charakteristice sociální práce jeví jako velmi žádoucí. A to proto, že dlouhodobé snahy pracovníka zvládat nároky a psychickou zátěž pouze svépomocí by mohly vyústit až k úplnému vyčerpání psychických zdrojů a celkové demotivaci (Demerouti et al., 2001, Brotheridge, Lee, 2002). Psychosociální opora člověku dostupné zdroje rozšiřuje, významně je posiluje, případně nahrazuje ty, které mu chybí (Halbesleben, 2006). Je nutné ovšem ihned upozornit také na skutečnost, že je-li nepřiměřená či nevyžádaná, může působit spíše jako negativní prvek (Lásková, 2009).

V této práci záměrně hovoříme o opoře nikoli podpoře. Podporou totiž chápeme profesionální činnost sociálního pracovníka ve vztahu k jeho klientovi. Psychosociální opora se podle nás realizuje spíše v rámci rovnocenných vztahů, což podle Křivohlavého (1997) vztah sociální pracovník - klient není.

Zřejmě nejvýznamnějším faktorem psychosociální opory je její dosažitelnost. Lze rozlišit sociální oporu obdrženou a očekávanou. Získaná opora je založena na konkrétní zkušenosti ve specifické situaci. Představuje pomocné transakce, kterých se člověku již dostalo, tzn. představuje faktickou pomoc (Šolcová, Kebza, 1999, 2003b). Očekávaná opora je „kognitivní hodnocení dostupnosti pomoci od ostatních“ (Šolcová, Kebza, 2003b, 220). Jedná se tedy o přesvědčení člověka, že existují osoby, které jsou připraveny mu pomoci v případě potřeby (Šolcová, Kebza, 1999).

7.1 Druhy psychosociální opory a její zdroje

Sociální opora může mít několik podob. Podle Pinesové (Pines et al., 2002) se jedná zejména o:

- naslouchání bez kritiky a udílení rad,
- technické podpory vyjadřující ocenění či radu vztahující se k práci pracovníka,
- technická pobídka v podobě konstruktivní kritiky či návrhu mající zkvalitnit výkon pracovníka,
- sdílení sociální reality,
- emoční výzvy, jež obsahuje pobídnutí pracovníka k seberespektujícímu pohledu
- a emoční podpory, která má vyjádřit účast na situaci pracovníka (Pines et al., 2002). Emoční podpora reflektuje jak pozitivní tak negativní aspekty počinání pracovníka a daných okolností. Může však mít také pouze neutrální obsah, jehož cílem je vyjádřit pracovníkovi porozumění (Zellars, Perrewé, 2001).

Jednodušší a přehlednější členění sociální opory spatřujeme v rozlišení na jednotlivé druhy, mezi které patří:

- instrumentální opora, tj. finanční či materiální výpomoc, energie a pomoc včas,
- informační opora, tedy poskytnutí nových informací prostřednictvím sdělených rad a zkušeností,

- emocionální opora, která pracovníkovi umožňuje prožít náklonnost a empatii, dodává naději a uklidnění
- a hodnotící opora, jež posiluje sebevědomí pracovníka a jeho sebereflexi (Křivohlavý, 2001, House, podle Daalen, Sanders, Willemson, 2005).

Tato typologie v podstatě splývá s 4 kategoriemi psychosociální opory Sherbourneové a Stewartové (podle Koženého a Tišanské, 2003). Ty však navíc vytyčili ještě jednu, zajímavou, kategorii psychosociální opory, a tou je "společnost ve volném čase a rekreačních aktivitách". Tuto doplňující informaci uvádíme proto, aby si čtenář uvědomil, že psychosociální opora neplyne pouze z rozhovorů a nonverbálních vyjádření, ale také z aktivit společně prožívaných s jinou osobou.

Nyní se zaměříme na poskytovatele psychosociální opory, které označujeme také jako její "zdroje". Psychosociální opora vyvěrá zejména z dyadických pout, která vytvářejí opěrnou sociální síť daného člověka (Křivohlavý, 1999). Takováto sociální síť sociálního pracovníka je tvořena pracovními i nepracovními vztahy. V prvním případě jsou to zejména spolupracovníci, případně nadřízený a supervizor, ve druhém životní partner, orientační i prokreační rodina, příbuzní, přátelé a další sociální či náboženské skupiny, kterých je pracovník členem (Daalen, Sanders, Willemson, 2005, Pines et al., 2002)

Podle výsledků našeho šetření je nejčastěji uváděným zdrojem psychosociální opory sociálního pracovníka služeb ANiK jeho pracovní kolega, případně celý pracovní tým (více v oddíle 12.5.3 Zdroje a druhy psychosociální opory pracovníků služeb ANiK). Kolega nabízí zejména instrumentální oporu, umí poskytnout návrhy k efektivnějšímu zvládnutí pracovních požadavků, popřípadě je kompetentní vybrané pracovní nároky od pracovníka převzít a tím jeho zátěž značně snížit. Předpokladem účinné psychosociální opory v pracovním týmu jsou vztahy založené na častém osobním kontaktu a nízké míře fluktuace, na podobných postojích a plánech pracovníků a na vzájemné empatii (Křivohlavý, 2012).

Profesní nejistoty lze sdílet také v tzv. svépomocné skupině, tedy ve skupině sociálních pracovníků, případně jiných odborníků pomáhajících profesí. Pozitivem této formy opory je podle Štětovské (2010) skutečnost, že neohrožuje vlastní sebehodnocení pracovníka v roli profesionála.

Jistou psychosociální oporu může přinášet také kladně přijímaný vztah sociálního pracovníka k nadřízenému pracovníkovi, který může plnit roli oceňovatele pracovní výkonnosti, informační autority a manažera, který stanovuje rámec vnější organizace práce.

V poslední době je na vzestupu forma opory, kterou řadíme k síti mezilidských vztahů na pracovišti, a to supervize. „Předmětem supervize je vždy konkrétní sociální pracovník a jeho odborná činnost v konkrétním kontextu" (Havrdová, 2008, s. 40). Obsahem supervize je reflexe, experimentování ve formě brainstormingu nebo hraní rolí, práce s emocemi a vztahy a odborné konzultování. Mezi charakteristiky supervize patří pomalé tempo, podněcování reflexí, sdílení odpovědnosti účastníků, práce s otázkami, vyjasňování a hledání nových řešení (Havrdová, 2008, s. 40). Kvalita supervize podle Baruch-Feldmanové (Baruch-Feldman et al., 2002) zvyšuje pracovní spokojenost a produktivitu práce.

Psychosociální opora plynoucí z rodinných a přátelských vazeb se odehrává nejčastěji formou empatického rozhovoru, během kterého se pracovník svěří s pracovními problémy. Při sdělování problémů plynoucích z přímé práce s klientem musí za všech okolností dbát na ochranu klientovy totožnosti. Halbesleben (2006) podotýká, že rodina a přátelé pracovníka poskytují zejména emoční oporu, protože s pracovníkem soucítí.

Výčet poskytovatelů psychosociální opory doplníme ještě o jeden zdroj, který bývá literaturou opomíjen, a tím je Bůh. Podotýkáme, že tento zdroj byl sociálními pracovníky našeho šetření zmíněn tolikrát jako např. supervizor (oddíl 12.5.3 Zdroje a druhy psychosociální opory pracovníků služeb ANiK). Zdá se tak, že pro profesní skupinu sociálních pracovníků může být významným zdrojem psychosociální opory právě víra v Boha, případně jiný spirituální subjekt.

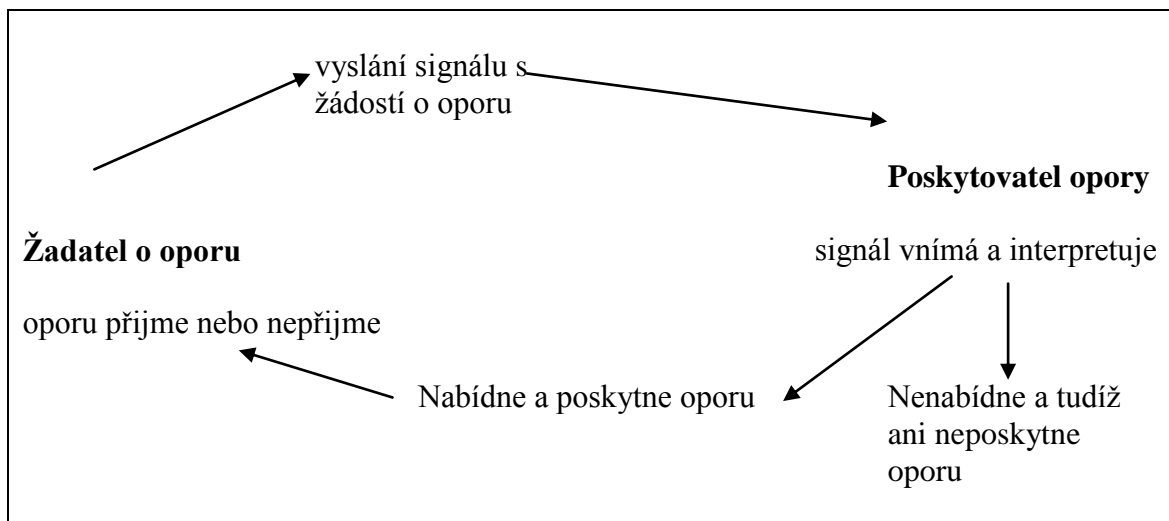
Na základě vlastní praxe a sdělení pracovních kolegů víme, že mnozí sociální pracovníci očekávají větší či kvalitativně jinou psychosociální oporu od svého okolí, než jakou získávají, a to zejména od svých nadřízených a supervizorů.

Tato skutečnost vyplývá také z našeho výzkumného šetření. 9 pracovníků (z 12) uvedlo zdroje (jeden nebo dva), které by oporu mohly poskytovat, ale nečiní tak. V 7 případech pracovníci uvedli právě nadřízeného nebo supervizora (více v oddíle 12.5.3 Zdroje a druhy psychosociální opory pracovníků služeb ANiK).

Zamýšleli jsme se, proč tomu tak je, a došli jsme k závěru, že je to způsobeno nejen nedostatky na straně zdrojů opory, ale také na straně samotného pracovníka, který oporu očekává. Proto se nyní chceme pozastavit nad samotným procesem psychosociální opory, abychom si uvědomili jeho úskalí.

V sociální interakci, která sociální oporu přináší, lze vysledovat čtyři kroky. A to:

- vysílání signálů,
- příjem sdělení,
- poskytování sociální opory,
- příjem sociální opory (Křivohlavý, 1999).



Obr. 4: Proces poskytování psychosociální opory

Na obrázku 4 je znázorněn proces poskytování opory mezi dvěma subjekty. Člověk, který se dostal do situace, ve které by ocenil psychosociální oporu, musí tuto vůli sdělit a vyslat signál s žádostí. Pokud se tak nestane, nemůže očekávat, že mu psychosociální opora bude poskytnuta. Druhá osoba (potenciální poskytovatel opory) musí signál zpracovat, což závisí na tom, zda vůbec signál s žádostí vnímá a zda ho umí a chce interpretovat. Pokud signál tato osoba přijala a správně interpretovala, pak stojí před dilematem, zda může, chce a umí oporu nabídnout a následně poskytnout. Pakliže oporu nabídne, záleží zase na percepci a vůli člověka, který o oporu žádá, zda projev opory správně interpretuje a přijme. Konečný efekt psychosociální opory závisí na tom, zda a do jaké míry je člověk (žadatel o oporu a posléze příjemce opory) spokojen s tím, co se mu nabízí (Křivohlavý, 1999).

Chceme-li, aby psychosociální opora byla efektivní, musí nést jisté charakteristiky. Gottlieb (podle Krivohlavého, 2002) uvádí, že

- sociální opora by měla člověka v zátěžové situaci spíše přitahovat než k něčemu nutit,
- měla by poskytovateli i příjemci umožňovat vzájemnost, nejen jednomu něco poskytnout a druhému nabízené přijímat,
- měla by zvyšovat přesvědčení příjemce, že se jeho schopnost zvládat těžké situace zvyšuje,
- měla by příjemci poskytovat vyšší míru volnosti,
- měla by příjemce vést k vyšší míře sebeocenění a sebehodnocení,
- neměla by vzbuzovat dojem trvalého, pevného, neměnného zaujímání rolí,
- neměla by v příjemci vzbuzovat dojem, že je poskytovateli na obtíž,
- poskytovatel sociální obory by neměl budit dojem, že to dělá z povinnosti.

Podotýkáme, že psychosociální opora je komplexní jev, který se mění v závislosti na čase, životních situacích a stresu. Psychosociální opora pracovníkovi slouží především ke sdílení jeho emoční disharmonie i profesionální nejistoty. Její hlavní význam spočívá v tom, že posiluje jeho pozitivní sebeobraz v době, kdy se sociální pracovník cítí ve stresu a tento nadhled ztrácí (Halbesleben, 2006).

7.2 Hodnocení psychosociální opory pracovníka ve službách ANiK

Psychosociální opora pozitivně ovlivňuje, ať už svým přímým působením na míru vnímané psychické zátěže pracovníka nebo na míru pracovní ochoty, jak zdraví pracovníka tak kvalitu a efektivitu přímé práce s klientem (Šolcová, Kebza, 1999, 2003, Kebza, 2005, Krivohlavý, 2012). Domníváme se proto, že je v zájmu vedení sociální služby, aby nejen poskytovalo psychosociální oporu svým podřízeným, ale také hodnotilo jejich spokojenost s oporou, kterou získávají, případně očekávají.

Naše šetření potvrdilo, že sociální pracovníci služeb ANiK od svých nadřízených, a kupodivu také od supervizorů, očekávají větší psychosociální oporu, než jaké se jim dostává (více v oddíle 12.5.3 Zdroje a druhy psychosociální opory pracovníků služeb ANiK). Z vlastní praxe pak víme, že málokterý nadřízený, jakožto zadavatel a hodnotitel

kvality sociální práce, se o výše zmíněné často vůbec zajímá. Přitom se jeví, že alespoň základní postoje lze podchytit relativně jednoduchými metodami, jejichž základní přehled nabízíme níže.

Základním údajem o psychosociální opoře pracovníka může být její velikost. Odhad velikosti psychosociální opory zpravidla zahrnuje otázky zaměřené na počet sociálních kontaktů, které má jedinec k dispozici, jejich kvalitu a funkčnost (Kožený, Tišanská, 2003).

Velikost sociální opory (kterou budeme dále v textu DP označovat jako "míru") lze odhadovat například na základě dotazníku. Existují dotazníky, které mapují počet osob, které se nacházejí v sociální síti dané osoby a jsou ochotné a schopné sociální oporu nabízet, nebo spokojenost dané osoby s jí poskytnutou sociální oporou (Křivohlavý, 1999). Příkladem je Škála sociální opory PSSS, Dotazník SSQ6 (podle Skalníkové, 2003), Dotazník QRI (podle Křivohlavého 1999) apod. Tyto dotazníky jsou však jen obtížně dostupné.

Jako jistá náhrada může sloužit dotazník vlastní konstrukce. Inspirací může být náš dotazník, který vychází z Dotazníku sociální opory - MOS Koženého a Tišanské (2003) a zaměřuje se na odhad anticipované sociální opory prostřednictvím subjektivní interpretace člověka jeho sociálního začlenění (Kožený, Tišanská, 2003). Jeho podrobnosti uvádíme v podkapitole 10.1 Popis struktury užitých dotazníků a jeho znění v příloze 8.

Je ovšem vhodné mít na paměti, že data získaná prostřednictvím dotazníků jsou ovlivněna mnohými proměnnými (nálada, únava, ochota k vyplnění, časový tlak, pracovní či osobní povinnosti aj.) a jedná se spíše o odhad skutečného stavu. Považujeme proto za nutné získaná data ověřit či doplnit následným rozhovorem, ve kterém bude mít pracovník možnost vyjádřit se podrobněji.

Mezi další metody vhodné k zjišťování dat o psychosociální opoře, a to spíše kvalitativního charakteru, lze zařadit opět rozhovor, pozorování, analýzu produktů činnosti pracovníků jako jsou např. deníky a denní záznamy (Mareš, 2001) nebo projektivní techniky jako je např. kresba sítě sociálních vztahů oporu poskytující (Lásková, 2009).

Všechny zmíněné metody zjišťují aspekty psychosociální opory takové, jak je jedinec percipuje. Zjištění, že jedinec v daný moment není příjemcem opory, ještě

neznamená, že patří do skupiny lidí bez sociální sítě. Taktéž zjištěné negativní charakteristiky psychosociální opory jedince nemusí adekvátně odrážet skutečný stav. Toto zkreslení je způsobeno potřebami jedince a jeho dalšími psychickými vlastnostmi a stavy (Kožený, Tišanská, 2003).

Účelem zjišťování různých aspektů psychosociální opory by mělo být nalezení, upevnění a umožnění takových podporujících procesů, které konkrétní pracovník vnímá jako účinné a které by efektivně napomohly zvládnutí zátěžových situací plynoucí zejména z přímé práce s klientem.

7.3 Shrnutí

Psychosociální opora sociálních pracovníků je s ohledem na jejich zdraví a kvalitu sociální práce zásadním psychologickým aspektem této profese. Jedná se o proces, který poskytuje druhému v zátěžové situaci ulehčení (Křivohlavý, 2001), a to prostřednictvím opory emocionální, instrumentální, informační a hodnotící (Křivohlavý, 2001, House, podle Daalen, Sanders, Willemson, 2005). Zdrojem této opory je sociální síť pracovníka tvořená dyadickými vztahy s kolegy, nadřízeným, supervizorem a osobami z okruhu jeho soukromého života. Sdílení pracovních problémů a posilování pozitivního sebeobrazu přispívá podle literatury (Šolcová, Kebza, 2003, Pines et al., 2002, Halbesleben, 2006, Křivohlavý, 2012, Štětovská, 2010) k odstraňování psychické únavy a snížení intenzity vnímané zátěže, což poskytuje ochranu před syndromem vyhoření.

Upozornili jsme rovněž na skutečnost, že v praxi není tomuto aspektu věnovaná taková pozornost, jakou by si zřejmě zasloužil. Vedoucí pracovníci nejen že nezjišťují spokojenost svých pracovníků s psychosociální oporou, které se jim dostává, ale ani sami nepůsobí ve většině případů jako její hodnotný zdroj. Proto navrhuje metody, kterými je možné tento aspekt v praxi sledovat. Zároveň apelujeme na samotné sociální pracovníky, aby si o sociální oporu sami říkali, a to tím, že budou vysílat jasné signály s žádostmi a budou se domáhat jejich odezvy.

Následující text je věnován již empirii, ve které se prostřednictvím výzkumu kombinovaného (kvantitativního a kvalitativního) designu pokusíme ověřit předpoklad, že míra psychosociální opory pracovníka ovlivňuje jeho míru vnímané zátěže a zároveň také míru pracovní ochoty. Dále se pokusíme odpovědět na otázky, které se vztahují

zejména ke kvalitativním charakteristikám psychologických aspektů profese sociálního pracovníka, které jsme teoreticky vymezili v předcházejících kapitolách.

Formu celého textu volíme tak, aby vyhovoval nejen formálním požadavkům na strukturu vědecké zprávy, ale zároveň aby byl srozumitelný pro samotné sociální pracovníky, kteří budou chtít poznatky, které do výzkumu přinášejí, využít v praxi.

8. VÝCHODISKA VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ A JEHO CÍLE

Než přistoupíme k vymezení hypotéz, které chceme ověřovat, a otázek, na které chceme najít odpovědi, zopakujme teoretický rámec, ve kterém se bude naše bádání realizovat. Sociální práci jsme definovali jako jakoukoliv pomáhající aktivitu sociálního pracovníka vykonávanou ve prospěch klienta v rámci konkrétní sociální služby. Naše pozornost se v rámci této práce zaměřuje na přímou práci s klienty, která se odehrává v ostravských:

- azylových domech,
- nízkoprahových zařízeních,
- poradenských a sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi poskytovaných převážně v romských komunitách.

Z širokého spektra sociálních služeb v terénu okresu Ostrava - město jsme pro účely této práce vybrali výše uvedené služby (ANiK) právě proto, že s nimi máme osobní zkušenost, známe jejich prostředí a udržujeme kontakt s bývalými kolegy, kteří v nich stále pracují.

Vymezili jsme, že se v rámci této práce budeme věnovat těm psychologickým aspektům profese sociálního pracovníka, které mohou mít vliv na kvalitu a efektivitu přímé práce s klientem i na zdraví samotného sociálního pracovníka. K takovým aspektům řadíme psychologickou zátěž plynoucí z nároků přímé práce s klientem, psychosociální oporu pracovníka a pracovní ochotu k přímé práci s klientem.

Zátěž jsme definovali jako stav, který vzniká v důsledku nesouladu mezi nároky profese a vlastnostmi a stavem pracovníka. V případě sociálních pracovníků služeb ANiK má zejména kognitivní, emocionální a sociální charakter. Jejím důsledkem je únava, která se projevuje ubýváním výkonnosti a výskytem chyb, ztrátou ochoty k práci, pocitem nasycenosti, malátností, špatnou náladou, tělesným diskomfortem (př. lokální bolest) apod. (Štikar et al., 2003, Matoušek, 2005)

Pracovní ochotou rozumíme přístup pracovníka k pracovním úkolům, které mu plynou z poslání sociální služby, jež reprezentuje, a z podstaty sociální práce. Projevuje se výkonem, zaujetím a angažovaností pracovníka (Štikar et al., 2003, Kebza, 2005).

Posledním psychologickým aspektem, kterému věnujeme pozornost, je psychosociální opora. Definujeme ji jako činnost, prostřednictvím které člověk poskytuje druhému člověku v zátěžové situaci ulehčení (Křivohlavý, 2001). Vyplývá z dyadických vztahů tvořících sociální síť člověka a nabývá instrumentální, informační, emocionální či hodnotící podoby.

Cílem našeho výzkumného snažení je zmapovat vnímání a prožívání výše uvedených psychologických aspektů sociálními pracovníky služeb ANiK. Protože se jedná o složitý problém, kombinujeme pro tento účel prvky kvalitativního a kvantitativního výzkumného designu.

Chceme zjistit, zda existuje souvislost:

- mezi mírou psychosociální opory měřenou dotazníkem Psychosociální opora sociálního pracovníka a mírou pracovní ochoty sociálního pracovníka služeb ANiK k přímé práci s klienty vyjádřenou skórem získaným Dotazníkem míry pracovní ochoty sociálního pracovníka,
- a mezi mírou psychosociální opory a mírou psychické zátěže sociálního pracovníka skupiny ANiK měřenou Meisterovým dotazníkem zátěže.

Dále pak chceme zjistit dílčí charakteristiky vybraných psychologických aspektů profese sociálního pracovníka, zejména:

- největší pracovní stresory sociálních pracovníků,
- tendenci zatížení (nízká zátěž, monotonie, přetížení) sociálních pracovníků jako profesní skupiny, a to pomocí klasifikace Meisterova dotazníku,
- motivy sociálních pracovníků, které je vedly k volbě zaměstnání v konkrétní službě a k přímé práci s klienty,
- zdroje psychosociální opory sociálních pracovníků, a to jak získané tak očekávané.

8.1 Hypotézy výzkumného šetření, výzkumné otázky a jejich zdůvodnění

V rámci kvantitativního výzkumu budeme ověřovat platnost následujících předpokladů, které představují znění ověřovaných hypotéz.

H1: Mezi mírou vnímané zátěže sociálních pracovníků skupiny ANiK a mírou očekávané sociální opory existuje souvislost.

H2: Mezi mírou pracovní ochoty sociálních pracovníků skupiny ANiK a mírou očekávané sociální opory existuje souvislost.

Tyto hypotézy jsme stanovili na základě odborné literatury. Z odborných příspěvků Křivohlavého (1999, 2002, 2012), Baruch-Feldmanové (Beruch-Feldman et al., 2002), Pinesové (Pines et al., 2002), Daalenové, Sandersonové, Willemsonové, (Daalen, Sanderson, Willemson, 2005) a Kebzy (2005) shodně vyplývá, že psychosociální opora je významným psychickým aspektem, který snižuje psychickou zátěž člověka a zároveň posiluje jeho pracovní ochotu. Ověříme, zda tato tvrzení jsou platná také pro pracovníky služeb ANiK.

Jelikož chceme získané kvantitativní údaje obohatit ještě o konkrétnější výstupy, budeme zjišťovat další data v rámci šetření kvalitativního. Chceme touto cestou najít odpověď na tyto výzkumné otázky:

1. Co vedlo sociální pracovníky k tomu, že si vybrali pro oblast svého sociálního působení právě občany ohrožené sociálním vyloučením?
2. Co pro pracovníky služeb ANiK představuje největší motivační potenciál k přímé práci s klienty?
3. Jaká je tendence zatížení (nízká zátěž, monotonie, přetížení) sociálních pracovníků jako profesní skupiny zjištěná Meisterovým dotazníkem?
4. Jaké pracovní profesní nároky představují pro sociální pracovníky služeb ANiK největší psychologickou zátěž?
5. Od koho a jakým způsobem plyne sociálním pracovníkům služeb ANiK psychosociální opora a od koho by jí očekávali více a v jaké podobě?

Na základě vlastní zkušenosti a znalosti konkrétních sociálních podmínek Ostravy předpokládáme, že k motivům výběru práce ve službách ANiK bude patřit nepříliš velká nabídka pracovních míst pro sociální pracovníky v Ostravě. Odborná literatura (Kopřiva, 1997, Mlčák, 2006) pak za významné motivy k výběru profese i výkonu práce sociálního pracovníka považuje altruismus, silnou potřebu člověka ke kontaktu s jinými lidmi a samozřejmě zisky plynoucí z přímé práce s klientem.

Odborná literatura (Kopřiva, 1997, Pines et al., 2002, Paulík, 2004, Matoušek, 2005, Úlehla, 2009) dále uvažuje o profesi sociálního pracovníka jako o velmi zatěžující, proto předpokládáme, že na základě Meisterova dotazníku (podle Vašiny a Jiráka, 2009) zjistíme že sociální pracovníci služeb ANiK jako profesní skupina tendují k přetížení.

Na základě odborné literatury (Baruch-Feldman, 2002, Kebza, 2005, Halbesleben, 2006, Křivohlavý, 2012) předpokládáme, že sociální pracovníci budou zátěž sdílet především mezi sebou na základě kolegiálního vztahu, další oporu budou čerpat ze vztahu se supervizorem a rodinnými příslušníky. Na základě vlastní praxe ve službách ANiK pak očekáváme, že vyšší psychosociální oporu by sociální pracovníci patrně potřebovali efektivnější oporu od supervizora i od nadřízeného, a to zejména v podobě uznání za odvedenou práci.

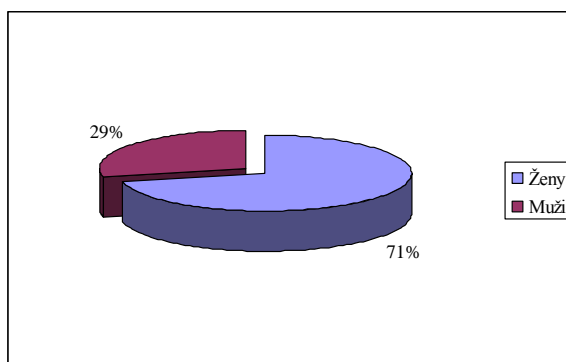
9. POPIS VÝZKUMNÉHO VZORKU

Výzkumný soubor tvořili sociální pracovníci skupiny ANiK. Do výzkumného vzorku byli zařazeni všichni sociální pracovníci, kteří projevíli ochotu zúčastnit se našeho výzkumu.

Nejprve jsme telefonicky oslovili významné poskytovatele služeb spadající do zařízení ANiK (seznam těchto zařízení uvádíme v příloze 3). I přes opakované pokusy se nám nepodařilo navázat kontakt s pracovníky dvou služeb z celkového počtu 29 služeb. Ostatním jsme prostřednictvím vedoucího zařízení nebo službu konajícího sociálního pracovníka vysvětlili účel výzkumu a požádali je o účast. Pracovníci, se kterými jsme hovořili, účast přislíbili a dále projevíli ochotu rozeslat (přeposlat) mezi ostatní sociální pracovníky svého zařízení elektronický odkaz s písemnou prosbou o účast a podrobnými instrukcemi.

Výzkumný vzorek nakonec čítal 42 sociální pracovníky. Odhadujeme, že celkový počet sociálních pracovníků zaměstnaných ve službách ANiK se pohybuje kolem 63. Přesný počet sociálních pracovníků zaměstnaných ve službách ANiK se nám nepodařilo zjistit, a to ani na základě informací z webových stránek jednotlivých služeb ani na základě telefonických dotazů. Početnost výzkumného vzorku se může, bez vysvětlujících informací, jevit jako nízká. Víme však, že počet sociálních pracovníků, kteří se zúčastnili kvantitativního šetření, představuje asi dvě třetiny všech pracovníků výzkumného souboru. Předpokládáme, že pracovníci, kteří se výzkumu nezúčastnili, tak mohli učinit z obavy o odhalení identity a negativního pracovního dopadu, z neochoty sdílet své prožitky a zkušenosti nebo jen z nedostatku času a energie (více v podkapitole 13. 1 Možné limity výzkumu).

Ze všech 42 respondentů bylo 12 mužů a 30 žen.



Obr. 5: Relativní četnost respondentů podle pohlaví (celkem 42 respondenti).

Obr. 5 znázorňuje podíl mužů a žen pracujících v současné době ve službách ANiK. Počet mužů není srovnatelný s počtem žen, ale přesto je mnohem vyšší, než jsme původně očekávali. Neumíme posoudit, zda je toto zjištění důsledkem současného trendu v sociálních službách nebo výsledkem větší ochoty mužů zúčastnit se výzkumného šetření. Předpokládáme, že ve skutečnosti je procentuální zastoupení sociálních pracovníků (mužů) menší.

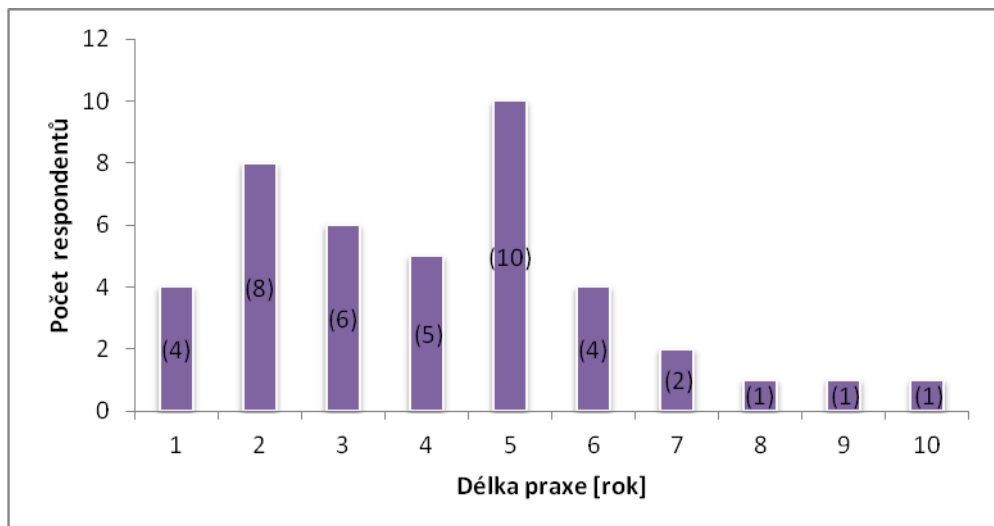
Z dalších analytických dat nás zajímala pouze délka praxe respondentů ve službách ANiK. Nejkratší délka praxe respondenta byla jen několikaměsíční (zaokrouhleno na 1 rok), nejdelší 10 let. Podrobnější analýza délky praxe respondentů je uvedena v tab. 2, tab. 3 a zachycena obr. 6.

Délka praxe [rok]/Pohlaví	Ženy	Muži	Celkem
Průměr	4,3	3,7	4,1
Medián	4,5	3,0	4,0
Modus	5,0	2,0 a 3,0	5,0
Směrodatná odchylka	2,2	1,8	2,2

Tab. 2: Souhrnné statistiky pro délku praxe respondentů

Délka praxe [rok]/Pohlaví	Ženy	Muži
1	3	1
2	5	3
3	3	3
4	4	1
5	9	1
6	2	2
7	1	1
8	1	0
9	1	0
10	1	0
Celkem	30	12

Tab. 3: Četnost respondentů podle pohlaví a délky praxe (absolutní vyjádření)



Obr. 6: Četnost respondentů podle délky praxe (celkem 42 respondenti).

Obr. 6 znázorňuje četnost (v absolutním vyjádření) respondentů podle délky jejich praxe. Více než tři čtvrtiny respondentů pracuje v sociálních službách ANiK 5 a méně let. Praxe dlouhá 8 let a více v jednom zařízení je méně obvyklá.

Všichni respondenti výzkumného vzorku vyplnili dotazníky on-line a měli možnost se dále rozhodnout, zda se chtějí zúčastnit také individuálních rozhovorů face-to-face, jejichž záměrem bylo zjistit doplňující data k vybraným psychologickým aspektům. V případě ochoty zaznamenali na konec dotazníkové baterie elektronické nebo telefonní spojení, prostřednictvím kterého jsme je kontaktovali a dohodli si termín a místo setkání k realizaci rozhovoru. Všechny rozhovory se uskutečnily mimo pracovní prostředí a mimo pracovní dobu pracovníků. Celkem jsme realizovali 12 rozhovorů. Rozhovorů se zúčastnilo 5 mužů a 7 žen.

10. ZPŮSOB ZÍSKÁVÁNÍ DAT

Výzkum byl realizován v únoru a březnu 2012 a byl rozdělen do dvou etap. Pro obě etapy byla zvolena metoda terénního průzkumu, která slouží k získání empirických dat. Zvolenou výzkumnou technikou sběru materiálu v první etapě výzkumu byl dotazník (respektive dotazníky 3) a v etapě druhé polostrukturovaný nestandardizovaný rozhovor. K vyplnění dotazníků potřebovali respondenti zhruba 30 minut. Nejkratší rozhovor trval 50 minut, nejdelší 2 a půl hodiny.

První etapě předcházela orientační předvýzkum, který měl ověřit srozumitelnost položek dotazníků, srozumitelnost otázek rozhovoru a čas potřebný jak pro vyplnění dotazníkové baterie, tak pro realizaci individuálního rozhovoru.

Předvýzkumu se zúčastnilo 8 osob, 3 lidé pracující mimo pomáhající profese, a 5 pracovníků sociálních služeb, kteří nespádají do skupiny ANiK.

Na základě odpovědí respondentů, pozorování jejich chování při vyplňování dotazníků a na základě jejich zpětných vazeb jsme usoudili, že obě techniky jsou pro daný cíl práce vhodné. Upravena byla pouze stylistická stránka vybraných položek dotazníku a otázek rozhovoru.

10.1 Popis struktury užitých dotazníků

1. Meisterův dotazník

Tento standardizovaný dotazník slouží k hodnocení odezvy pracovní zátěže na psychiku pracovníků. Dotazník byl vytvořen W. Meisterem z Zentralinstitutu für Arbeitsmedizin v Berlíně v roce 1975, do českých poměrů převzat a přeložen A. Hladkým a ověřován v letech 1976 - 1984 hygienickou službou. Hodnocení výsledků se provádí častěji pro celou skupinu pracovníků jedné profese než pro jednotlivce. Obojí je ale možné. V prvním případě se do zkoumané skupiny zařazují pouze pracovníci s praxí delší než 1 rok, tedy pracovníci v profesi již adaptovaní (Hladký, Žídková, 1999).

Dotazník má 10 položek s pěti alternativami odpovědí. Pro vyhodnocení se jednotlivé odpovědi kódují, a to tak, že „rozhodně nesouhlasím“ je přiřazeno číslo 1, „spíše nesouhlasím“ číslo 2, „ani tak ani onak“ číslo 3, „spíše souhlasím“ číslo 4 a „plně souhlasím“ číslo 5. Vyhodnocení výsledků lze provést dvojím způsobem buď podle

faktorů (I. přetížení, II. jednostrannost a III. nespecifický faktor - stresová reakce na pracovní zátěž) anebo podle jednotlivých položek. Jelikož se jedná o standardizovaný dotazník, existují kritické hodnoty mediánů faktorů i jednotlivých položek, jejíž dosažení nebo překročení svědčí pro nadměrnou zátěž v dané oblasti. Závěrečná klasifikace psychické zátěže dané profesní skupiny se provádí ve třech stupních (znění dotazníku a metodický postup klasifikace uvádíme v příloze 6 a 6a).

Předností tohoto dotazníku je stručnost, srozumitelnost položek pro respondenty a dobrá reliabilita (Židková, 2003). Položky dotazníku korespondují s otázkami, které si klademe, a dotazník celkově se dobře administruje. Z uvedených důvodů volíme tento dotazník pro zjišťování zejména kvantitativních znaků psychické zátěže, kterou prožívají sociální pracovníci služeb ANiK.

2. Dotazník míry pracovní ochoty sociálního pracovníka

Tento nestandardizovaný dotazník vlastní konstrukce se zaměřuje na odhad míry pracovní ochoty sociálního pracovníka k přímé práci s klienty. Znění jeho položek jsme sestavili na základě odborné psychologické literatury (Kopřiva, 1997, Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001, Barriá, 2003, Kebza, 2005, Úlehla, 2009, Krivohlavý, 2012) a zkušeností z praxe sociálního pracovníka.

Dotazník obsahuje 20 položek s pěti alternativami odpovědi od „rozhodně nesouhlasím“ po „plně souhlasím“. K získání míry sledovaného psychologického aspektu je nutné odpovědi kódovat, a to podle klíče: odpověď „rozhodně nesouhlasím“ odpovídá 1, „spíše nesouhlasím“ 2, „někdy ano někdy ne“ 3, „spíše souhlasím“ 4 a „plně souhlasím“ 5. U otázek č. 3, 4, 8, 10, 11, 12, 14 a 19 je nutné kódy odpovědí jednotlivých položek přepólovat. Získaný skóre (min. 20, max. 100) poukazuje na míru pracovní ochoty; čím vyšší skóre je, na tím vyšší míru pracovní ochoty můžeme usuzovat (znění dotazníku uvádíme v příloze 7).

Za výhodu tohoto dotazníku považujeme srozumitelnost, časovou nenáročnost a zacílení na sociální práci, respektive přímou práci s klienty. Jeho nevýhodou je neexistence norem, se kterými by bylo možné získané výsledky porovnat, a kategorií do kterých bychom mohli výsledné skóre respondentů zařadit.

Pro sestavení a užití tohoto dotazníku jsme se rozhodli proto, že se nám v odborných zdrojích nepodařilo nalézt standardizovanou výzkumnou techniku, která by tento psychologický aspekt profese sociálního pracovníka zjišťovala.

3. Dotazník Psychosociální opora sociálního pracovníka

Tento nestandardizovaný dotazník vlastní konstrukce vychází z Dotazníku sociální opory - MOS Koženého a Tišanské (2003), který jsme upravili pro potřeby zkoumání sociální opory sociálních pracovníků. Původní dotazník, stejně jako naše varianta, je zaměřen na odhad anticipované sociální opory. "Odráží subjektivní interpretaci člověka jeho sociálního začlenění", ze kterého míra psychosociální opory zpravidla vyplývá (Kožený, Tišanská, 2003, s. 137). Původní dotazník byl ověřován na podkladě odpovědí souboru 227 žen (průměrný věk 68, směrodatná odchylka 3,28), obsahoval 18 položek, které byly hodnoceny v rámci tří dimenzí (chápací autorita, emocionální blízkost a praktická intervence).

My jsme počet položek zachovali, ale upravili jejich znění tak, aby se více vztahovaly k problémům ekonomicky aktivního období života. Oproti původní verzi také upouštíme od hodnocení položek prostřednictvím tří dimenzí. Bereme v potaz pouze výsledný skóre všech položek (min. 18, max. 90), který získáváme kódováním zvolených odpovědí respondenta.

Dotazník tedy obsahuje 18 položek, a to s pěti alternativami výběru odpovědi: „nikdy“ (kódem této odpovědi je číslo 1), „málokdy“ (2), „někdy“ (3), „většinou“ (4) a „vždy“ (5). Čím vyššího hrubého skóre respondent dosáhne, tím vyšší míru jeho anticipované sociální opory předpokládáme. Znění našeho dotazníku uvádíme v příloze 8, znění původního dotazníku Koženého a Tišanské v příloze 8a.

Výhodou našeho dotazníku je snadná administrace, srozumitelná a přehledná struktura jednotlivých položek a zacílení na skupinu respondentů spadající do ekonomicky aktivního obyvatelstva. Za nevýhodu i v tomto případě považujeme neexistenci norem, které bychom mohli využít ke srovnání dosažených výsledků. Jako nevýhoda dotazníku se může jevit také skutečnost, že jednotlivé položky se zaměřují pouze na existenci sociálních vztahů, které respondent vnímá jako potenciální zdroj konkrétního druhu sociální opory v čase, a zcela pomíjí takové aspekty jako je např. rozsah a kvalita opory, kterou respondent očekává.

Nicméně jsme se rozhodli dotazník, účelu naší práce přizpůsobený, využít, protože se nám v odborné literatuře nepodařilo najít či jinde získat vhodnější dotazník, na jehož základě bychom mohli stanovit míru psychosociální opory. Abychom tuto nevýhodu kompenzovali, zařadili jsme téma psychosociální opory pracovníků a jejich vybraných aspektů tak mezi otázky rozhovoru.

10.2 Administrace dotazníků

Všechny dotazníky jsme distribuovali společně, a to formou online. Po telefonické domluvě s vedoucími nebo službu konajícími pracovníky služeb ANiK jsme jim na osobní emailovou adresu odeslali kontaktní dopis s odkazem, na kterém byly zpřístupněny dotazníky pro on-line vyplnění (příloha 9). Všichni pracovníci, se kterými jsme telefonicky hovořili, přislíbili elektronickou zprávu s odkazem dále přeposlat mezi všechny sociální pracovníky svého zařízení služeb ANiK. Data byla snímána v průběhu tří týdnů anonymně. Formu dotazníků pro on-line distribuci uvádíme v příloze 9a.

K takovému způsobu distribuce dotazníků jsme se rozhodli proto, že z vlastní praxe a sdělení kolegů víme, jak je vzhledem k pracovním povinnostem omezující a organizačně náročné vyplňovat dotazníky (různých témat a záměrů) v předem dohodnutém čase a v přítomnosti výzkumníka či odesílat vyplněné dotazníky v papírové formě zpět. Víme, že z těchto důvodů mnozí sociální pracovníci odmítají svou účast na různých výzkumných projektech. Distribucí on-line jsme chtěli tyto důvody eliminovat.

Za výhodu tohoto způsobu distribuce tak pokládáme naprostou anonymitu, jednoduchý způsob předání vyplněného dotazníku zpět výzkumníkovi, časovou i prostorovou nezávislost na ostatních respondentech i na výzkumnících a tím i možnost vyplnění dotazníku v čase a na místě, která respondentovi nejvíce vyhovuje. Tento způsob distribuce přináší výhody také výzkumníkovi. Zmíňme zejména časovou a organizační nenáročnost při distribuci dotazníků a elektronickou podobu sesbíraných dat, což významně přispívá k jednoduchému a časově nenáročnému zpracování dat pomocí deskriptivní statistiky.

Za významnou nevýhodu distribuce dotazníků on-line považujeme nekontrolovatelnost návratnosti dotazníků a možnost vyplnění dotazníků prostřednictvím elektronického odkazu osobou, která nespadá do výzkumného souboru. To byl jeden z důvodů, proč jsme ke sběru dat užili následně také techniku rozhovoru. Jeho prostřednictvím jsme se chtěli s konkrétními pracovníky, kteří byli k účasti na našem výzkumu z různých důvodů více motivováni, setkat a ověřit tendence zjištěné prostřednictvím dotazníků o poznatky, na které dotazníky nebraly zřetel.

10.3 Popis struktury rozhovoru

Pro účely získání podrobnějších charakteristik vybraných psychologických aspektů jsme vypracovali otevřené otázky, které jsme respondentům pokládali během rozhovoru. Nestandardizovaného polostrukturovaného rozhovoru se zúčastnili jen ti respondenti, kteří projevíli zájem a na závěr dotazníků on-line uvedli svou elektronickou adresu. Po ukončení stanoveného termínu pro vyplnění dotazníků jsme ochotné respondenty kontaktovali a rozhovor uskutečnili.

Základní osou celého rozhovoru bylo 12 otázek (v příloze 10), které zjišťovaly:

- motivy respondentů k práci v dané sociální službě a motivy k přímé práci s klienty,
- pracovní nároky, které respondenti shledávají jako zatěžující
- a zdroje psychosociální opory respondentů i její druhy.

Struktura rozhovoru dala respondentům možnost vyjádřit se nejen ke kladeným otázkám, ale také k dalším pracovním oblastem podle jejich volby. S mnohými respondenty jsme hovořili o celkové situaci v sociálních službách, o jejich cílové skupině i o problémových oblastech, které se k ní váží. Celkový čas věnovaný jednomu rozhovoru se tak protáhl až na dvě a půl hodiny.

Za výhodu této techniky považujeme možnost získat podrobná data zejména kvalitativního charakteru, jinak formulovat otázku v případě nepochopení či v případě potřeby řečené dovysvětlit. Velkou výhodou je také bezprostřední podání reflexe či zpětné vazby oběma účastníkům rozhovoru. Rozhovor poskytuje také možnost využít pozorování respondenta jako zdroj doplňujících informací. Zdrojem poznání může být také interpretování celkového dojmu ze setkání. Těchto možností se nám ovšem během našeho šetření nepodařilo využít, protože jsme se soustředili především na slovní sdělení respondenta.

Za nevýhodu považujeme organizační a časovou náročnost techniky jak pro výzkumníka, tak pro respondenta, dále náročnost zpracování dat a nebezpečí mylné interpretace odpovědí respondenta.

11. ZPRACOVÁNÍ DAT

Data získaná prostřednictvím rozhovorů jsme setřídili, vytvořili souhrnné kategorie a kde bylo třeba, uvedli do tabulek pro lepší přehlednost. Zkrácený přepis odpovědí na stěžejní otázky jednotlivých rozhovorů uvádíme v příloze 10a. Jednotlivé přepisy rozhovorů byly po vypracování zaslány respondentům ke kontrole s požádáním o souhlas s uveřejněním (Průvodní dopis v příloze 10b).

Data dotazníků byla nejprve zpracována pomocí statistických metod. Konkrétně bylo využito metody grafického zobrazování (deskriptivní statistika).

Následným kódováním jednotlivých odpovědí jsme získali hrubé skóry respondentů, které jsme využili při testování stanovených hypotéz.

Pracovní hypotézy byly přeformulovány na statistické hypotézy o nulovosti korelace mezi sledovanými proměnnými (míra pracovní ochoty, míra pracovní zátěže, míra očekávané sociální opory).

Hypotézy jsme testovali pomocí testu nulovosti Spearmanova korelačního koeficientu (r_s). Ten je určen pro měření korelace proměnných, které se měří pomocí škál, tj. proměnných majících charakter kvantitativních pořadových znaků, u nichž nelze předpokládat normální rozložení.

Označíme-li X_1, \dots, X_n a Y_1, \dots, Y_n hodnoty analyzovaných proměnných, pak je Spearmanův korelační koeficient (r_s) definován pomocí diferencí pořadí ($R_{X_i} - R_{Y_i}$) jako

$$r_s = 1 - \frac{6}{n(n^2 - 1)} \sum_{i=1}^n (R_{X_i} - R_{Y_i})^2.$$

kde R_{X_1}, \dots, R_{X_n} jsou pořadí veličin X_1, \dots, X_n a R_{Y_1}, \dots, R_{Y_n} jsou pořadí veličin Y_1, \dots, Y_n .

Kdyby s rostoucími hodnotami X_i vzrůstaly i hodnoty Y_i , byla by zřejmě pořadí obou veličin shodná, tj. $R_{X_i} = R_{Y_i}$ pro $i = 1, \dots, n$. Jestliže s rostoucími hodnotami X_i klesají hodnoty Y_i , jsou pořadí obou veličin právě opačná. Při nezávislosti veličin X a Y jsou pořadí zpřeházená zcela náhodně (Litschmannová, 2011).

Hodnoty X představovaly hrubé skóry jednotlivých respondentů z Dotazníku míry pracovní ochoty sociálního pracovníka, hodnoty Y v případě první hypotézy byly dány

hrubými skóry jednotlivých respondentů Meisterova dotazníku zátěže, v případě hypotézy druhé byly hodnoty Y dány hrubými skóry jednotlivých respondentů dotazníku Psychosociální opora sociálního pracovníka.

Je-li hodnota Spearmanova korelačního koeficientu r_s blízká nule, testuje se, zda je odchylka koeficientu r_s od nuly náhodná či statisticky významná. Jsou-li odchylky Spearmanova korelačního koeficientu od nuly jen náhodné, jsou veličiny X a Y nezávislé. Testuje se nulová hypotéza H_0 , že X , Y jsou nezávislé náhodné veličiny, vůči alternativě H_A , že X , Y jsou závislé náhodné veličiny. Nulovou hypotézu zamítáme pokud $|r_s| \geq r_s^*(\alpha)$, kde $r_s^*(\alpha)$ je kritická hodnota Spearmanova korelačního koeficientu, která je pro rozsah vzorku $N > 30$

dána vztahem

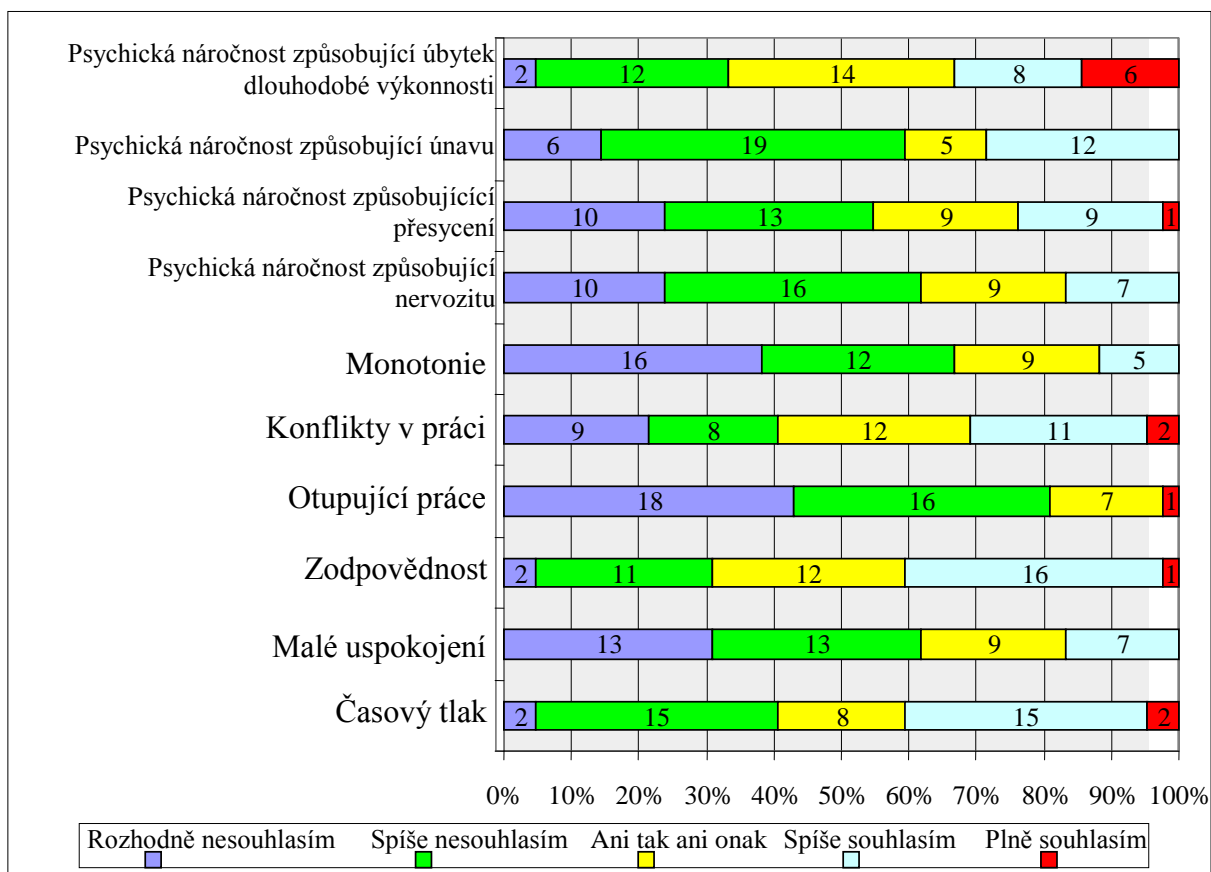
$$r_s^*(\alpha; n) = \frac{z_{1-\frac{\alpha}{2}}}{\sqrt{n-1}}$$

kde $z_{1-\frac{\alpha}{2}}$ je $(1 - \frac{\alpha}{2})$ kvantil normovaného normálního rozdělení (Litschmannová, 2011).

12. VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

12.1 Výsledky Meisterova dotazníku

Zpracováním dat Meisterova dotazníku zátěže jsme získali četnost odpovědí sociálních pracovníků služeb ANiK na jednotlivé položky.



Obr. 7: Četnost odpovědí jednotlivých položek Meisterova dotazníku zátěže.

Obr. 7 zobrazuje počty pracovníků podle míry souhlasu s jednotlivými položkami dotazníků, které popisují různé druhy zátěže. Pro nejvíce pracovníků plyne zátěž z časového tlaku a ze zodpovědnosti, kterou během své práce prožívají (17 pracovníků ze 42 s danými položkami spíše nebo plně souhlasilo). 14 pracovníků spíše či plně souhlasí s položkou "Moje pracovní činnost je psychicky tak náročná, že ji nelze vydržet dělat po léta se stejnou výkonností". 13 pracovníků spíše nebo plně souhlasí s položkou "V mé práci se často vyskytují konflikty či problémy, od nichž se nelze odpoutat ani po skončení pracovní doby" a 12 pracovníků s položkou "Moje pracovní činnost je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím zřetelnou ochablost a únavu".

Nejvíce respondentů projevilo nesouhlas s položkou „práce je velmi nezajímavá, spíše otupující“ (34 respondentů ze 42).

Z těchto odpovědí můžeme vydedukovat, že sociální pracovníci služeb ANiK vnímají svou práci jako zajímavou, ovšem psychicky náročnou, zodpovědnost vyžadující a vykonávanou mnohdy pod časovým tlakem. Na základě získaných dat se také jeví, že je to práce psychicky náročná a nelze ji dělat léta se stejnou výkonností.

Kódováním jednotlivých položek (odpovědi „rozhodně nesouhlasím“ je přiřazeno číslo 1, „spíše nesouhlasím“ číslo 2, „ani tak ani onak“ číslo 3, „spíše souhlasím“ číslo 4 a „plně souhlasím“ číslo 5) jsme získali hrubé skóry, na základě kterých jsme stanovili mediány položek i mediány faktorů (I. přetížení, II. podtížení a monotonie, III. nespecifický faktor) výzkumného vzorku (příloha 6b).

Nejprve jsme data vyhodnotili pro celý výzkumný vzorek, a to podle srovnání mediánů jednotlivých položek s kritickými hodnotami Meisterova dotazníku (podle Žídkové, 2002). V těch položkách, kde zjištěný medián překračuje kritickou hodnotu, je práce hodnocena negativně a naopak, v položkách, v nichž medián nedosahuje kritickou hodnotu, kladně (Hladký, Žídková, 1999). Zjistili jsme, že prožívaná zátěž sociálních pracovníků vyvěrá z časového tlaku (muži), konfliktních situací (ženy) a psychické zátěže, na základě které nelze vykonávat sociální práci se stejnou intenzitou po dlouhou dobu (muži i ženy). Možné zdroje psychické zátěže sociálního pracovníka služeb ANiK uvádíme v kapitole Psychické nároky přímé práce s klientem a dále ověřujeme rozhovorem, jehož výsledky uvádíme v podkapitole 12.5 Výsledky rozhovorů.

Položka	Mediány zjištěných hodnot			Kritické hodnoty
	Muži	Ženy	Celý soubor	
Časový tlak (1.položka)	3,5	3,0	3,0	3,0
Malé uspokojení (2.položka)	2,0	2,0	2,0	2,5
Zodpovědnost (3.položka)	3,0	3,0	3,0	3,0
Otupující práce (4.položka)	2,0	2,0	2,0	2,5
Konflikty v práci (5.položka)	2,0	3,0	3,0	2,5
Monotonie (6.položka)	2,0	2,0	2,0	2,5
Nervozita (7. položka)	2,0	2,0	2,0	3,0
Přesycení (8.položka)	2,0	2,5	2,0	3,0
Únava (9.položka)	2,0	2,0	2,0	3,0
Úbytek dlouhodobé výkonnosti (10. položka)	3,0	3,0	3,0	2,5

Tab. 4: Mediány položek Meisterova dotazníku (z přílohy 6b) a kritické hodnoty, jejichž překročení znamená vysokou psychickou zátěž při práci (podle Žídkové, 2002).

Na základě údajů v tab. 4 můžeme konstatovat, že mediány položek u mužů a žen jsou srovnatelné, pouze ve třech případech se nejvíce o stupeň liší. Ženy oproti mužům pociťují větší zátěž plynoucí z pracovních konfliktů. Muži oproti ženám prožívají větší zátěž pramenící z časového tlaku. Zdá se, že tyto odlišnosti mohou souviset s obvyklými postoji a pracovními pozicemi mužů a žen v sociálních službách ANiK.

Muži často plní roli nejen pracovníka v přímé práci s klienty, ale i roli vedoucího pracovníka služby nebo projektového manažera. V důsledku množství různorodých a náročných pracovních úkolů tak mohou prožívat intenzivní časový tlak.

Oproti tomu ženy prožívají psychickou zátěž pramenící zejména z konfliktů. Ženy bývají častěji než muži v konfliktní situaci jak se členy pracovního kolektivu, tak s klienty. Zřejmě je to způsobeno snahou upřednostnit a realizovat vlastní pracovní záměry bez ohledu na komunikačního partnera. Domníváme se také, že ženy prožívají konflikty intenzivněji než muži, a to s obavou o vlastní pozitivní pracovní sebeobraz.

Tyto závěry ovšem není možné považovat za nezpochybnitelné a obecně platné. Zdůrazňujeme, že jsme získaná data interpretovali na základě dat získaných během rozhovorů s 12 respondenty a na základě osobní zkušenosti a znalosti poměrů ve službách ANiK. Rozsáhlejší šetřením bychom možná dospěli k jiným závěrům. Ponecháváme je tak pouze jako základ k dalším výzkumným projektům.

Následně jsme data vyhodnotili také podle faktorů. Tímto způsobem hodnocení je možné zátěž klasifikovat, tj. míru zátěže zařadit do jednoho ze tří stupňů a podle něho předpokládat její důsledky na psychiku pracovníka. Pro klasifikaci zátěže celého výzkumného vzorku je nutné nejprve zjistit mediány všech položek a poté je sečíst podle toho, které faktory sytí:

- I. faktor (přetížení) je syčen položkami 1, 3, 5,
- II. faktor (monotonie) je syčen položkami 2, 4, 6,
- III. faktor (nespecifický faktor) je syčen položkami 7, 8, 9, 10.

Po sečtení mohou nastat 3 případy:

1. faktor I. má nejméně o 2 body vyšší součet středních hodnot než faktor II., potom pro závěrečné hodnocení sčítáme pouze hodnoty I. a III. faktoru,
2. faktor má-li faktor II. nejméně o 2 body vyšší součet středních hodnot než faktor I., pak sčítáme hodnoty jen II.+III. faktoru,
3. bude-li rozdíl mezi faktory I. a II. menší než 2 body, pak se sečtou součty středních hodnot všech faktorů dohromady.

Podle dané varianty a tabulek uvedených v příloze 6a se následně vyhodnotí stupeň a jemu odpovídající zátěžová tendence.

Náš výzkumný soubor vykázal data, která po stanovení středních hodnot jednotlivých faktorů (medián I. faktoru je 9, medián II. faktoru je 6 a medián III. faktoru je opět 9) byla vyhodnocena podle 1. uvedené varianty, tzn. I. faktor je větší než II. o více než 2 body. Podle hodnotící tabulky příslušné této variantě (v příloze 6a.) jsme zátěž sociálních pracovníků služeb ANiK (N=38)¹⁰ klasifikovali 1. stupněm, z čehož vyplývá, že zátěž, kterou prožívají, pravděpodobně neovlivní jejich zdraví, subjektivní stav ani výkonnost.

Tento závěr stanovený na základě hodnocení podle faktorů je srovnatelný se závěrem vyplývajícím z hodnocení zátěže podle jednotlivých položek Meisterova dotazníku. Kritické hodnoty přesahují svou střední hodnotou pouze 3 položky (časový tlak, konflikty v práci a psychická zátěž, na základě které nelze vykonávat sociální práci se stejnou intenzitou po dlouhou dobu), a to jen o 0,5 bodu. Můžeme tedy konstatovat, že míra zátěže sociálních pracovníků služeb ANiK jako profesní skupiny by neměla

¹⁰ Z výzkumného vzorku byli pro tento účel vyřazeni 4 pracovníci, kteří s praxí jeden rok a kratší nesplňovali kritérium této metodiky.

ovlivnit jejich zdraví ani aktuální výkonnost. Nicméně jisté riziko psychického přetížení může vyvěrat z časového tlaku pracovníků, konfliktů a dlouhodobé psychické zátěže.

Pro účely statistického ověření první hypotézy našeho výzkumu jsme dále sečetli hrubé skóry všech položek jednotlivých respondentů a získali tak individuální míru pracovní zátěže. Čím vyššího hrubého skóru pracovník dosáhl, tím vyšší míru zátěže, kterou prožívá, předpokládáme.

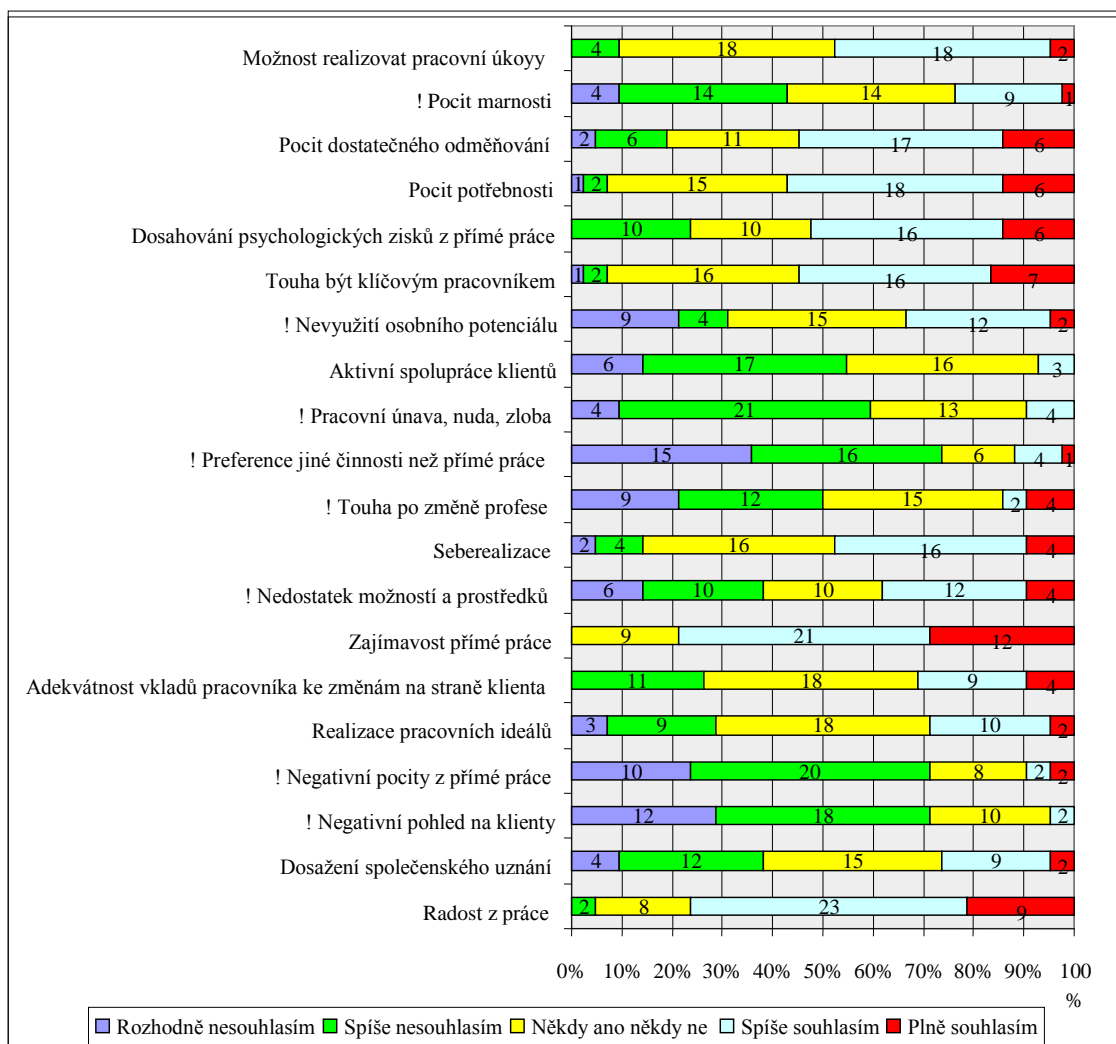
MDZ	HS
Teoretické rozpětí	10 - 50
Minimum	15,0
Maximum	39,0
Průměr	25,3
Směrodatná odchylka	6,0
Dolní kvartil	21,8
Medián	25,0
Horní kvartil	29,8

Tab. 5: Základní statistické charakteristiky hrubého skóru pro míru zátěže získaného prostřednictvím Meisterova dotazníku zátěže

Nejnižší hrubý skór, který byl dosažen sociálním pracovníkem ve výzkumném vzorku, je 15, nejvyšší 39. Čtvrtina sociálních pracovníků dosáhlo hrubého skóre 21 a nižšího, čtvrtina 30 a vyššího (jednotlivé hrubé skóry respondentů uvádíme v příloze 6b).

12.2 Výsledky Dotazníku míry pracovní ochoty sociálních pracovníků

Zpracováním dat druhého dotazníku jsme získali četnost odpovědí sociálních pracovníků skupiny ANiK na jednotlivé položky, které byly zaměřeny na míru pracovní ochoty.



Obr. 8 Četnost odpovědí na jednotlivé položky Dotazníku míry pracovní ochoty sociálních pracovníků. Negativně nastavené položky, které byly pro účely zjištění HS následně přepólovány jsou označeny „!“.

Z obr. 8 je patrné, že pro sociální pracovníky představuje přímá práce s klienty vesměs pozitivní a vyhledávanou součást sociální práce. Nejméně 30 pracovníků (ze 42, tj. více než 70%) vyjádřilo svůj nesouhlas s negativními tvrzeními, která se k práci s klientem přímo vztahují (položka „negativní pohled na klienty“, „negativní pocity z přímé práce“, preference jiné činnosti než přímé práce s klienty“). Celkem 33

pracovníků pak uvedlo svůj souhlas ("spíše či plně souhlasím") s tvrzením „přímá práce s klienty mě baví a zajímá“. 31 sociálnímu pracovníkovi přináší sociální práce radost a 20 pracovníků v ní spatřuje možnost k seberealizaci. Více než polovina pracovníků také udává, že jim ze sociální práce plynou sociální zisky a rovněž se za svou práci cítí dostatečně odměněni.

Oproti tomu 14 pracovníků cítí, že v sociální práci nevyužijí veškerý svůj potenciál, 10 prožívá pocit marnosti a 6 pracovníků by v současné době uvítalo změnu profese nebo sociální služby, ve které působí.

Všechny tyto prvky se promítají do celkové míry pracovní ochoty sociálních pracovníků. Kódováním odpovědí jednotlivých položek jsme získali hrubé skóre, které má míru pracovní ochoty k přímé práci s klienty vyjadřovat. Čím vyšší hrubý skóre, tím vyšší míru pracovní ochoty sociálního pracovníka předpokládáme.

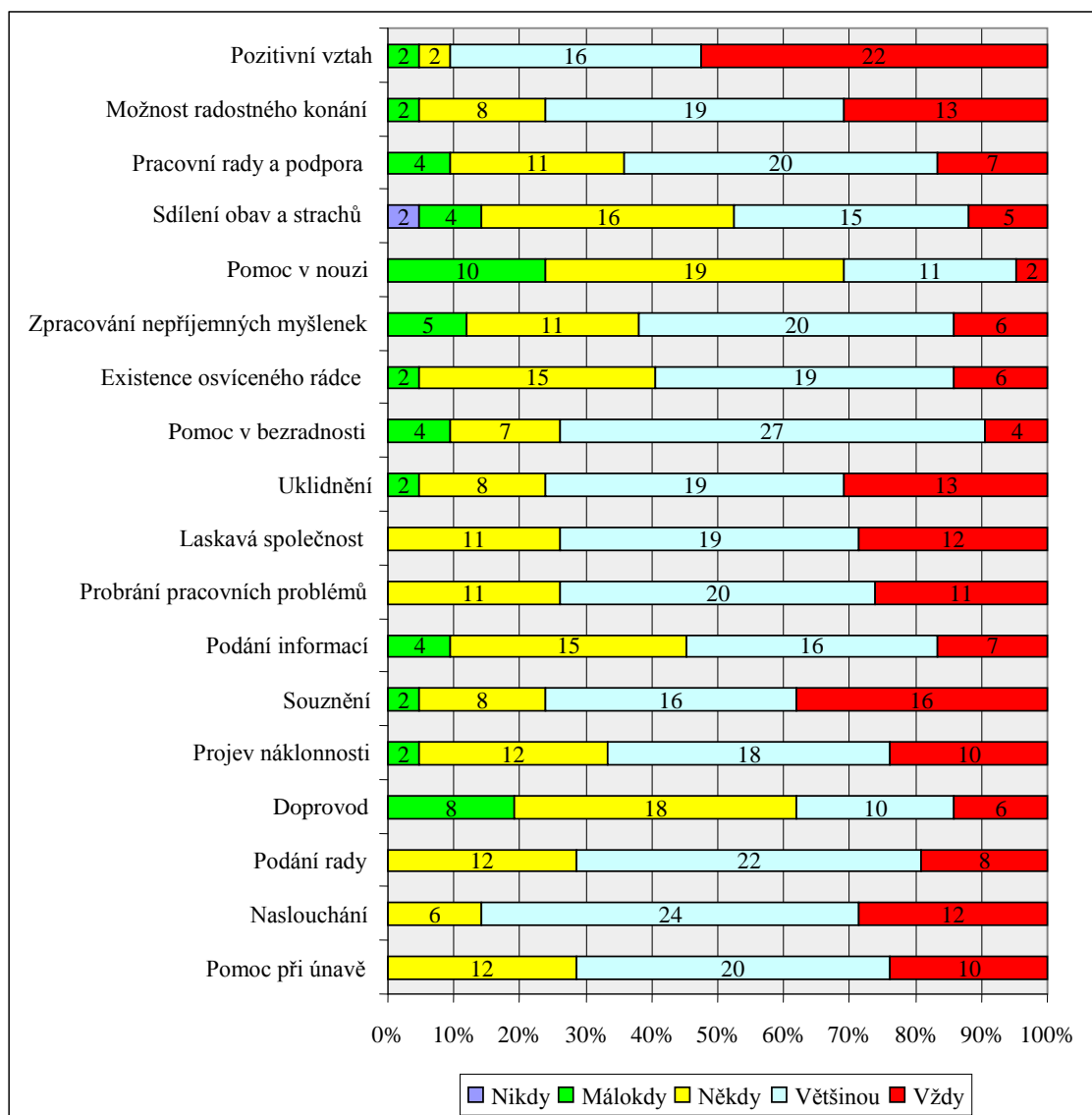
MPO-SP	HS
Teoretické rozpětí	20 - 100
Minimum	43,0
Maximum	89,0
Průměr	68,4
Směrodatná odchylka	11,4
Dolní kvartil	61,8
Medián	69,0
Horní kvartil	77,3

Tab. 6: Základní statistické charakteristiky hrubých skóre míry pracovní ochoty získaných prostřednictvím Dotazníku pracovní ochoty sociálních pracovníků ANiK.

Nejnižší hrubý skóre, který byl dosažen sociálním pracovníkem ve výzkumném vzorku, je 43, nejvyšší 89. Čtvrtina sociálních pracovníků dosáhla hrubého skóre 61 a nižšího, čtvrtina 78 a vyššího (jednotlivé hrubé skóre respondentů uvádíme v příloze 7a).

12.3 Výsledky dotazníku Psychosociální opora sociálního pracovníka

Poslední dotazník byl zaměřen na zjištění míry očekávané psychosociální opory pracovníka. Zpracováním dat jsme získali četnost odpovědí sociálních pracovníků skupiny ANiK na jednotlivé položky.



Obr. 9: Četnost odpovědí jednotlivých položek Dotazníku sociální opory.

Z obr. 9 je patrné, že pouze jedna položka („Jak často máte k dispozici někoho, kdo sdílí vaše obavy a strachy“) byla hodnocena možnostmi „nikdy“, a to dvěma respondenty. U ostatních položek se všichni respondenti pohybovali na škále od málokdy do vždy,

přičemž dvě nejpříznivější možnosti („vždy a většinou“) byly v jednotlivých položkách zvoleny vždy nejméně 16 respondenty a nejvíce 38 respondenty (ze 42).

Odpovědi na jednotlivé položky tvoří celkovou míru očekávané sociální opory sociálních pracovníků ANiK. Jednotlivé odpovědi jsme kódovali a získali hrubé skóre. I v tomto případě platí, že čím vyšší hrubý skór, tím vyšší míru očekávané psychosociální opory sociálního pracovníka předpokládáme.

DOS-SP	HS
Teoretické rozpětí	18 - 90
Minimum	54,0
Maximum	90,0
Průměr	68,7
Směrodatná odchylka	10,1
Dolní kvartil	62,3
Medián	68,5
Horní kvartil	74,3

Tab. 7: Základní statistické charakteristiky souboru dat získaných prostřednictvím dotazníku Psychosociální opora sociálního pracovníka.

Nejnižší hrubý skór, který byl dosažen sociálním pracovníkem ve výzkumném vzorku, je 54, nejvyšší 90. Průměrné skóre celé skupiny je 68,7. Čtvrtina sociálních pracovníků dosáhlo hrubého skóre 62 a nižšího, čtvrtina 75 a vyššího (jednotlivé hrubé skóre respondentů uvádíme v příloze 8b).

12.4 Vyhodnocení hypotéz

Jedním z cílů šetření bylo zjistit, zda existuje souvislost mezi mírou vnímané zátěže sociálních pracovníků skupiny ANiK a mírou očekávané sociální opory. Stanovili jsme pracovní hypotézu

H1_A: Mezi mírou vnímané zátěže sociálních pracovníků skupiny ANiK a mírou očekávané sociální opory **existuje** souvislost,

která pro potřeby testování hypotéz byla brána jako hypotéza alternativní.

Pro účely testování jsme stanovili také nulovou hypotézu

H1₀: Mezi mírou vnímané zátěže sociálních pracovníků skupiny ANiK a mírou očekávané sociální opory **neexistuje** souvislost.

Spearmanův koeficient jsme vypočítali podle vzorce

$$r_s = 1 - \frac{6}{n(n^2 - 1)} \sum_{i=1}^n (R_{X_i} - R_{Y_i})^2.$$

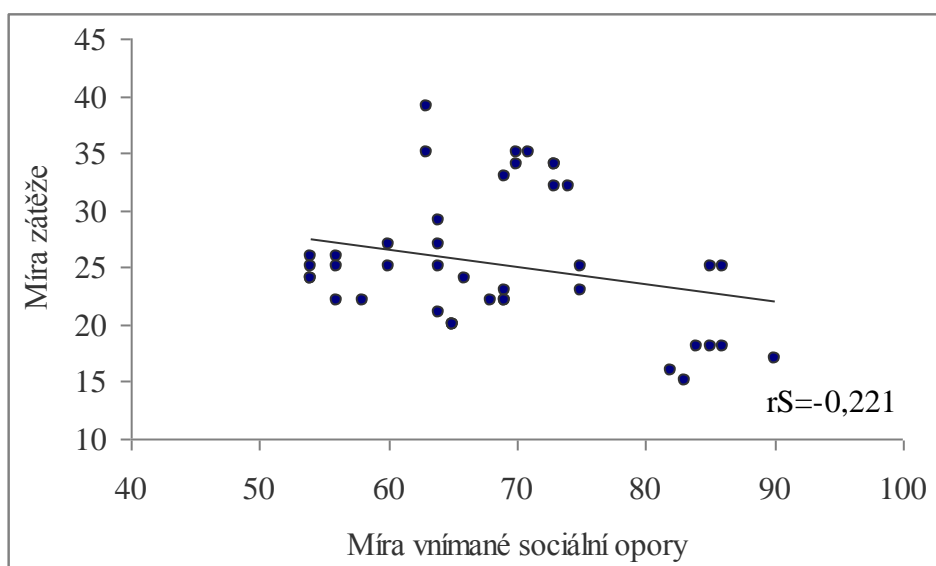
dosazením hrubých skóre daných proměnných jednotlivých respondentů. Vypočítali jsme také kritickou hodnotu Spearmanova koeficientu $r_s^*(\alpha)$ pro rozsah výběru $n=42$ a hladinu významnosti $\alpha=0,05$.

$$r_s^*(\alpha; n) = \frac{z_{1-\frac{\alpha}{2}}}{\sqrt{n-1}}$$

(Podrobnější popis v kapitole 11. Zpracování dat.)

Výsledný r_s je -0,221. Vypočítaná kritická hodnota r_{s*} pro náš vzorek je 0,306.

Výsledný $|r_s|$ není větší nebo roven kritické hodnotě r_{s*} , proto ponecháváme v platnosti nulovou hypotézu na hladině významnosti 0,05, tj. nepřijímáme hypotézu alternativní. Docházíme tedy k závěru, že mezi mírou vnímané zátěže sociálních pracovníků skupiny ANiK a mírou očekávané sociální opory neexistuje na hladině významnosti 0,05 statisticky významná souvislost.



Obr. 10: Vztah míry zátěže a míry vnímané psychosociální opory.

Záporná hodnota r_s vypovídá o skutečnosti, že s rostoucí mírou vnímané psychosociální opory lze hypoteticky uvažovat o klesající míře vnímané zátěže. Ovšem z porovnání r_s pro naše proměnné a jeho kritické hodnoty vyplývá, že pozorovaná závislost těchto dvou proměnných se nejeví jako statisticky významná. Tento závěr podporuje také grafické znázornění. Pokud bychom totiž z výzkumného vzorku vyřadili extrémní hodnoty, výsledný r_s by se ještě více přiblížil nule a regresní přímka by se ještě více přiblížila přímce vodorovné. Tento výsledek vnímáme (s přihlédnutím k četnosti našeho vzorku) jako určitý trend, který by měl být ověřován v dalších výzkumných projektech.

Dalším cílem šetření bylo ověřit, zda existuje souvislost mezi mírou očekávané psychosociální opory a mírou pracovní ochoty sociálních pracovníků. Znovu jsme užili testování pomocí Spearmanova koeficientu. Stanovili jsme pracovní hypotézu

H2_A: Mezi mírou pracovní ochoty sociálních pracovníků skupiny ANiK a mírou očekávané psychosociální opory **existuje** souvislost,

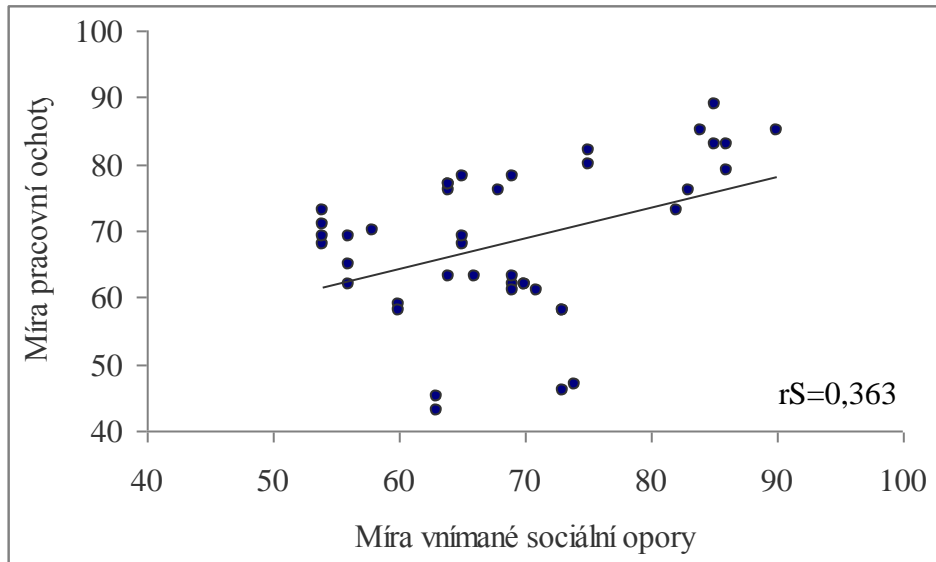
kteřá pro potřeby testování hypotéz byla hypotézou alternativní.

Pro účely testování jsme i v tomto případě stanovili nulovou hypotézu

H2₀: Mezi mírou pracovní ochoty sociálních pracovníků a mírou očekávané psychosociální opory **neexistuje** souvislost.

Výsledný r_s je 0,363. Vypočítaná kritická hodnota r_s pro náš vzorek je 0,306.

Výsledný $|r_s|$ je větší než kritická hodnota r_{s*} , proto zamítáme nulovou hypotézu na hladině významnosti 0,05 ve prospěch hypotézy alternativní. Konstatujeme tedy, že mezi mírou pracovní ochoty sociálních pracovníků skupiny ANiK a mírou očekávané sociální opory existuje statisticky významná závislost.



Obr. 11: Vztah míry pracovní ochoty a míry očekávané psychosociální opory.

Na základě výpočtu a jeho grafického zobrazení konstatujeme, že s rostoucí mírou očekávané psychosociální opory roste také míra pracovní ochoty sociálních pracovníků. Zdá se, že míra korelace je mírně snížena 4 respondenty udávajícími nejnižší míru pracovní ochoty. Pokud by tyto respondenti nebyli do průzkumu zařazeni, byla by pozorovaná korelace ještě vyšší. Tento výsledek i vzhledem k četnosti našeho vzorku považujeme za průkazný.

12.5 Výsledky rozhovorů

Rozhovorů se zúčastnili sociální pracovníci (5 mužů a 7 žen), kteří pracují ve službách ANiK. Abychom co nejlépe pochopili odpovědi pracovníků, zařadili jsme na úvod rozhovoru otázky zjišťující cílovou skupinu služby, ve které pracovník realizuje sociální práci, a specifika, které spatřuje v intervencích a komunikaci s klienty.

Počet pracovníků	Nejčastější klient
5	Mladý člověk (13-20 let), který hledá své místo ve společnosti a/nebo tráví svůj volný čas v partách a/nebo nudí se a/nebo nevychází s rodiči a/nebo konzumuje alkohol a/nebo kouří marihuanu.
2	Mladý člověk (18-27 let) bez zázemí a bez přístřeší.
1	Těhotná žena nebo matka bez zázemí a bez přístřeší.
1	Muž po výkonu trestu bez přístřeší.
3	Muži a ženy starší 15 let romského etnika se všemi problémy, které se váží na život ve vyloučené lokalitě (nezaměstnanost, nevyhovující bydlení, školní neúspěšnost dětí atp.).

Tab. 8: Počet pracovníků a jejich klienti podle subjektivního hodnocení nejhojněji zastoupení.

Z tabulky 8 je patrné, že mezi respondenty rozhovorů jsou nejvíce zastoupení pracovníci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a také pracovníci pracující v poradenských a sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi, které jsou určeny zejména romským občanům.

Tito pracovníci uvedli, že pracují s klienty, kterým chybí vztahové zázemí, potýkají se s materiálním nedostatkem a/nebo jsou nositeli negativních stigmat jako je „vandal, feťák, kriminálník“, případně se potýkající s hodnocením ostatních jako je „ničeho si neváží, mluví jen sprostě, venku obtěžují okolí, jsou líní a zneužívají systém dávek“. Pracovníci dále uvedli, že ke specifikům přímé práce s klienty ve službě, kterou reprezentují, patří:

- nutnost respektovat odlišný životní způsob klientů,

- práce na narovnávání zkreslených představ klientů o současné společnosti,
- dlouhodobé budování důvěryhodného vztahu s klienty,
- práce s neochotou klienta měnit svou životní situaci,
- pomoc s osamostatněním klienta, seberealizací a jeho nezávislostí na sociálních službách,
- problémy s dodržováním pravidel a dohod na straně klienta,
- podrobné vysvětlování administrativních záležitostí týkající se vyřizování na úřadech, dávek státní sociální podpory,
- posuzování míry patologie určitých projevů chování klienta (nadměrná konzumace alkoholu, užívání drog).

Prostřednictvím otázek 10 a 11 jsme zjišťovali, jak sociální pracovníci pohlížejí na sebe sama ve vztahu ke své práci. Na základě orientačního předvýzkumu jsme zjistili, že pro respondenty je těžké verbalizovat osobní charakteristiky, pocity a postoje k práci, proto zvolili jsme projektivní otázku: „Když zavřete oči, jakou literární (pohádkovou, filmovou apod.) postavu ve vztahu k Vaší práci ztvárňujete?“

Babička	<i>Pomáhá všem, kteří to potřebují, používá zdravý selský rozum a nikdy není lhostejná k potřebám lidí, které potkává v běžném životě.</i>
Ferda mravenec	<i>Práce všeho druhu v období klidu i bouří mezi tvorečky ve svém blízkém pracovním okolí.</i>
Soudkyně Amy	<i>Snaha o lidský přístup, optimální spravedlnost v rámci určitého systému, mít věci v pořádku, udržet dobré vztahy</i>
Stroj, kamarád Bořka Stavitele	<i>Je pracovitý a s ostatními stroji vychází, společně zbudují pěkné dílo.</i>
Postava vlastní fantazie – místo obličeje zrcadlo s naslouchajícíma ušima, ústy, která ocení, tělo s bijícím milujícím srdcem a pažemi, které obejmou i rukama hřejivě přejícíma.	<i>Má zájem, reflektuje, je přítelem všech částí člověka, tančí s jeho odporem, nechává všechny jít svou cestou a je k dispozici těm, kteří mají zájem a chtějí žít svůj život.</i>
Král Šalamoun	<i>Umí si udržet odstup a má racionální přístup.</i>

Pan Krbec	<i>Částečně se orientoval a většinou vše dopadlo dobře i přes nějaké kotrmelce a za pomoci náhody.</i>
Homer J. Simpson	<i>Je pořád v pohodě, jen tak něco ho nerozhází a neurazí, ostatní si z něho můžou dělat srandu a pořád mu všechno tak nějak zázračně vychází.</i>
Frodův meč Žihadlo	<i>Je tam, kde by měl být, umí vytušit zlo.</i>
Nasťa	<i>Nesmyslně zalévá suchý pařez a poslouchá příkazy macechy (jako pracovník vedení) a dělá věci, které nemají smysl.</i>
Don Quijote	<i>Bojuje s věcmi, které sám neumí změnit anebo změnit vůbec nejdou.</i>

Tab. 9: Projekce sociálních pracovníků do literárních postav.

Tabulka 9 nabízí výčet postav, které sociální pracovníci (N=11) uvedli. 1 pracovník neuvedl postavu žádnou. Přesto, že se jedná o postavy různé, lze v jejich chování vysledovat určité charakteristické podobnosti, na základě kterých jsme vytvořili následující typologii.

1. Altruistický pracovník. Tento pracovník se projevuje zejména snahou podpořit všechny, kteří podporu na své životní cestě potřebují, a vůbec být tam, kde je jich potřeba. Vyvíjí pomáhající aktivity ve směru ke klientům, spolupracovníkům a zřejmě i ostatním lidem svého sociálního okolí. Zařadili jsme zde postavu Babičky, Ferdy Mravence, kamaráda Bořka stavitele, postavu vlastní fantazie a Frodův meč.
2. Racionální pracovník. Tento pracovník je charakteristický svým uměním udržet profesionální hranice, mít racionální přístup a v rámci možností podporovat spravedlnost. K tomuto typu jsme přiřadili krále Šalamoun a soudkyni Amy.
3. Pracovník optimista. Takto označujeme pracovníka, který se projevuje pohodovým přístupem, humorem a optimismem. V případě, že si neví rady, aplikuje metodu "pokus - omyl" a věří, že jeho přičinění v součinnosti s vhodnými okolnostmi bude mít pozitivní odezvu. Zde patří pan Krbec a Homer J. Simpson.
4. Pracovník Don Quijote. Tento typ nese jméno samotné literární postavy, která je známa svým velkým úsilím o změnu okolního světa, jež však nepřináší vysněné

výsledky (nebo přináší, ale pracovník se o nich už nedoví). Pracovník tohoto typu často prožívá pocity marnosti a zklamání. Zřejmě tenduje k syndromu vyhoření nebo odchodu do jiné profese. Kromě Dona Quijota sem řadíme také Nast' u z pohádky Mrazík.

Připomínáme, že tuto typologii jsme sestavili podle převládajících charakteristik a hodnot postav, do kterých se jednotliví pracovníci služeb ANiK projikovali, a to za účelem zpřehlednění získaných dat. Při výkonu práce a hodnocení pracovníku tuto typologii nedoporučujeme využívat, nabízíme ji však jako inspiraci k dalším úvahám o souvislostech mezi jednotlivými typy postav a např. mírou vnímané zátěže, pracovní ochoty či psychosociální opory. Věříme totiž, že postoje, hodnoty a vlastnosti zvolených postav, potažmo sociálních pracovníků, se promítají do zmíněných psychologických aspektů profese sociálního pracovníka, i do celkové kvality přímé práce s klientem a biopsychosociální pohody pracovníka.

12.5.1 Motivy k práci sociálního pracovníka

Otázky rozhovoru č. 3, 4, 5, zjišťovaly motivy sociálních pracovníků k výběru sociální služby, ve které nyní pracují, a také motivy k přímé práci s klienty služeb ANiK.

Zjistili jsme, že 7 pracovníků zaujala nabídka náplně práce a charakteristika cílové skupiny služby, takže si svou současnou práci zvolili. 3 pracovníci práci hledali, a to po ukončení původního pracovního poměru, po VŠ či po změně trvalého bydliště. 2 pracovníci práci změnili v důsledku reorganizace služeb jedné organizace.

Hlavním motivem k rozhodnutí novou práci hledat nebo přijmout tedy byla:

- potřeba změny pracovního zaměření (3 respondenti)
- touha po nových zkušenostech (2 respondenti),
- touha dělat něco, co má smysl (2 respondenti),
- touha pracovat ve vystudovaném oboru (2 respondenti),
- touha po práci s lidmi (1 respondent),
- potřeba peněz (2 respondenti).

K tomuto výčtu dodejme, že každý respondent uvedl jen jeden motiv k volbě zaměstnání ve službách ANiK. Je překvapivé, že žádný pracovník přímo neuvedl, že práci ve službě ANiK zvolil jen proto, že žádnou jinou nenašel. Pokud si všichni pracovníci práci ve službách ANiK spíše zvolili na základě jakéhosi výběru, než že by neměli jinou možnost, je to velmi pozitivní zjištění. Náš předpoklad se tedy nepotvrdil. Můžeme se však domnívat, že tento důvod pracovníci nezmínili i z důvodu možného strachu či obav o ztrátu pracovního místa.

Dále jsme zjišťovali motivy, které v současné době vedou pracovníky k přímé práci s klienty. Zjištěná data jsme seřadili do tabulky. Každý respondent uvedl 1 nebo 2 motivy, proto jejich četnost nekoresponduje s počtem dotazovaných.

Motivy k přímé práci	Četnost uvedení
Víra v to, že tato práce může pozitivně ovlivnit život klienta	8
Být přítomen změně klientů a zvládnutí jejich problému	3
Zajímavost práce a vlastní obohacení	2
Pracovní kolektiv	2
Aktivní přístup klienta k řešení vlastní situace (tzv. motivovaný klient)	1
Plat	1

Tab. 10: Motivy sociálních pracovníků k přímé práci s klienty.

Nejčastěji uváděným motivem je víra v pozitivní vliv sociální práce na život klienta. Do tohoto motivu spadá touha pomoci klientům, touha pomoci jim vyznat se ve vlastních životech, snaha pomoci jim najít způsob, jak přestat být závislími na sociálních službách, umožnit lidem dostat další šanci. Do těchto motivů se promítá altruistické nastavení sociálních pracovníků. Jelikož tento motiv uvedlo 8 respondentů z 12, konstatujeme, že toto zjištění potvrdilo předpoklad odborné literatury (Jankovský, 2007, s. 42), že sociální pracovníci jsou k volbě své profese a posléze k přímé práci s klienty často motivováni "kladným vztahem k lidem a spontánní ochotou být disponován pro službu druhým".

12.5.2 Zvlášť zatěžující nároky přímé práce ve službách ANiK

Otázkami rozhovoru č. 6 a 7. jsme se snažili zjistit, jaké nároky přímé práce s klienty jsou pracovníky služeb ANiK vnímány jako velmi zatěžující a zároveň jaké pocity z této zátěže pracovníci prožívají. Všichni pracovníci uvedli jednu nebo dvě volby. Odpovědi jsme shrnuli do tabulky 11 a následného textu.

Zvlášť zatěžující nároky	Počet pracovníků, kteří danou zátěž uvedli
Porušování pravidel dohodnuté spolupráce	2
Neochota klienta řešit aktivně svou situaci	2
Neuspokojivé výsledky práce	2
Nepravdivé informace od klientů	1
Spletitost problémů klientů	1
Chybějící soukromí při práci s klienty (společná kancelář s dalšími pracovníky)	1
Změny v zákonech	1
Nejednota pracovního týmu	1
Množství práce	1
Častá obměna klientů	1
Nemožnost působit v souvislostech přirozeného prostředí klientů	1

Tab. 11: Nároky přímé práce, které sociální pracovníci uvedli jako zvlášť zatěžující.

Není možné říci, že by existoval nějaký nárok přímé práce s klienty, který by celá skupina sociálních pracovníků skupiny ANiK souhrnně označila za zvlášť zatěžující. Uvedené nároky jsme setřídili do 3 kategorií:

- Nespolupráce klienta. Tato kategorie je tvořena nároky, jako je neochota klienta podílet se na řešení své situace, porušování pravidel dohodnuté spolupráce ze strany klienta, podávání nepravdivých informací od klientů. Tyto nároky uvedlo 5 pracovníků.
- Neuspokojivé pracovní podmínky. Do této kategorie jsme zařadili nároky, které souvisí s organizací přímé práce s klienty a jednotou pracovního kolektivu. Do této kategorie přispělo 6 pracovníků.
- Zvlášť spletitá životní situace klienta. Tento nárok tvoří samostatnou kategorii. Jeho zvládnutí vyžaduje od pracovníka mnoho psychické energie, odborné dovednosti a osobnostní kvality. Uvedl ho jeden pracovník.

Se všemi těmito kategoriemi souvisí nárok "neuspokojivé výsledky práce", který byl uveden dvěma pracovníky. Uvádíme ho samostatně, protože se nám jeví, že pramení z nezvládnutí nároků jiných. A je jen na subjektivním posouzení pracovníka, do jaké míry je s výsledky své práce spokojen či nespokojen.

Sociální pracovníci uvedli, že pod tíhou těchto nároků prožívají pocity jako je bezmoc a marnost (4), nechť k práci (3), vztek a nespokojenost (2). Jednou bylo zmíněno také zklamání, nejistota a chaos.

Výčet těchto nároků a pocitů dokresluje realitu profese sociálního pracovníka ve službách ANiK. Litujeme, že jsme se během rozhovorů nepídili také po míře závažnosti těchto nároků a častosti prožívání těchto negativních pocitů, na základě čehož bychom mohli následně konstatovat, která kategorie nároků přináší pracovníkům větší zatížení, převládající emocionální ladění pracovníků apod. Mohli jsme pak také hledat souvislosti těchto zjištění s dalšími psychologickými aspekty. Tuto možnost tedy dále ponecháváme jako inspiraci dalším výzkumným projektům.

12.5.3 Zdroje a druhy psychosociální opory pracovníků služeb ANiK

Otázkou rozhovoru číslo 8 a 9 jsme zjišťovali zdroje a druhy získané i očekávané psychosociální opory pracovníků. 3 pracovníci (z 12) uvedli, že zátěž zvládají především sami, svými silami a vlastním životním stylem (duševní hygienou), takže psychosociální oporu nepotřebují. Zůstává ovšem otázka, zda psychosociální oporu jiných lidí skutečně nepotřebují nebo ji vnímají jako samozřejmou součást duševní hygieny, a tudíž ji nepovažovali za nutné zmiňovat a více charakterizovat. Málokdo v praxi si totiž uvědomuje, že již "pouhé" svěřením se či kolegiální konzultace nad problémem klienta je jistý druh psychosociální opory.

Ostatní pracovníci své poskytovatelé psychosociální opory uvedli (obvykle uváděli 1 nebo 2). Jako zdroj psychosociální opory byl zmíněn:

- pracovní kolega/kolegové (9 pracovníky),
- supervizor (3 pracovníky),
- Bůh (3 pracovníky)

- a manžel (1 pracovníkem).

Opora plynoucí z těchto zdrojů má podle popisu pracovníků služeb ANiK nejčastěji informační a emocionální charakter. Toto zjištění v zásadě koresponduje s odbornou literaturou (Baruch-Feldman, 2002, Kebza, 2005, Halbesleben, 2006, Křivohlavý, 2012). Na základě těchto zjištění je však nutné doplnit informace z odborné literatury o zdroj opory, který je zpravidla opomíjen: a tím je Bůh, případně víra v jinou spirituální dimenzi.

Na základě vlastní praxe ze služeb ANiK jsme předpokládali, že mnohým pracovníkům jisté druhy psychosociální opory schází, a to zejména u jejich nadřízených a supervizorů.

Data zjištěná na základě rozhovorů tento předpoklad potvrdila. 9 pracovníků (z 12) uvedlo zdroje (jeden nebo dva), které by oporu mohly poskytovat, ale nečiní tak.

Možný nositel sociální opory, jehož opora je nedostatečná nebo zcela chybí	Počet pracovníků, kteří daného nositele uvedli
Supervizor	4
Nadřízený nebo vedení organizace	3
Přátelé	2
Kolegové	1
Obecní zastupitelstvo	1
Partner	1
Pastor	1

Tab. 12: Nositelé sociální opory, jejichž opora je nedostatečná nebo zcela schází.

Nejvíce pracovníků vidí rezervy zejména v opoře poskytované supervizory a nadřízenými. Pracovníkům schází možnost otevřené říci, a to beze strachu z negativních reakcí, co je trápí, co se jim v práci nelíbí. Pomohla by také častější či smysluplnější supervize, např. orientovaná na zlepšování komunikace v týmu, s klienty i nadřízenými, zlepšování osobních dovedností atp. Zdá se, že pracovníkům služeb ANiK schází zejména hodnotící a informační opora.

Jeden pracovník uvádí jako možné nositele sociální opory také představitelé obce, kteří by měli zajistit možnost následné péče klientům (instrumentální opora). Tento požadavek apeluje na bytovou politiku obce, která by měla prosazovat např. výstavbu tzv. sociálních bytů dostupných pro všechny. Jinak je práce pracovníků v azylových

domech marná, neboť klienti po odchodu z této služby nedosáhnou na vlastní komerční bydlení.

3 pracovníci neuvedli žádného nositele, jehož opora by jim scházela. Proto předpokládáme, že jsou s psychosociální oporou, která jim je poskytována, zcela spokojeni anebo ji v daný moment nepotřebují.

K zjištěným závěrům chceme připomenout, že zjišťování míry a dalších aspektů je velmi subjektivní: pracovník ji popisuje takovou, jak ji percipuje. Negativní charakteristiky psychosociální opory pracovníka tak nutně nemusí odrážet skutečný stav. Také zjištění, že jedinec není v daný moment příjemcem opory, ještě neznamená, že patří do skupiny lidí bez sociální sítě, která je jeho psychosociální opory potenciálním zdrojem (Kožený, Tišanská, 2003).

12.5.4 Subjektivní postřehy výzkumníka z průběhu rozhovorů

Stojí za povšimnutí, že všichni sociální pracovníci, kteří projevili ochotu zúčastnit se rozhovoru, žádali setkání k jeho realizaci na neutrální půdě (restaurace, kavárna, čajovna). Žádný z pracovníků neprojevili zájem rozhovor realizovat v jeho pracovní době. Tento požadavek interpretujeme jako snahu respondentů o zachování co největší anonymity a snahu o eliminaci rušivých vlivů na průběh rozhovoru (přítomnost 3. osoby, nenadálá pracovní povinnost, pracovní napětí aj.).

Za zajímavý postřeh považujeme také skutečnost, že všechny respondenty bylo možné začlenit do jedné ze tří pomyslných skupin, a to podle způsobu jejich odpovědí a celkové tendence společné konverzace. Zatímco jedni zjišťovali mnohé osobní informace od výzkumníka, druzí měli tendenci sdílet osobní pocity a zkušenosti nad rámec kladených otázek (tzv. se vypovídat). Poslední skupinu tvořili respondenti, se kterými se rozhovor odvíjel velmi plynule a vyváženě.

Pracovníci první jmenované skupiny odpovídali na otázky pouze stručně a pídili se spíše po osobních pocitech a zkušenostech výzkumníka. Zajímali se o studovaný obor, jeho kvalitu, uplatnitelnost v praxi, o předchozí pracovní zkušenosti, pracovní spokojenost, o konkrétní kazuistiky a v neposlední řadě také o osobní zázemí výzkumníka. Pracovníci druhé skupiny na otázky odpovídali detailně a citově zabarveně. Odpovědi na otázky doplňovali konkrétními příklady z praxe, na které chtěli

mít zpětnou vazbu. Pracovníci třetí skupiny odpovídali věcně, poutavě, bez výrazných emočních projevů.

Bylo by zajímavé konfrontovat tyto tři typy jednání pracovníků během rozhovorů s jejich stylem jednání a přímé práce s klientem. Je pravděpodobné, že někteří pracovníci (zejména 2. skupiny) využili rozhovorů a pozorného výzkumníka k verbalizaci osobních nesnází a pocitů vztahujících se k sociální práci obecně nebo k práci ve službě, kde působí.

13. DISKUSE

Cílem našeho výzkumu bylo především ověřit vzájemné souvislosti psychologických aspektů profese sociálního pracovníka charakterizovaných v 5., 6. a 7. kapitole naší práce. Z odborné literatury (Křivohlavý, 1999, 2002, 2012, Beruch-Feldman et al., 2002, Pines et al., 2002, Daalen, Sanderson, Willemson, 2005, Kebza, 2005) shodně vyplývá, že psychosociální opora souvisí jak s vnímáním psychické zátěže, tak i s pracovní ochotou. Psychosociální opora je považována za významný fenomén, který míru psychické zátěže pracovníka snižuje a zároveň posiluje míru jeho pracovní ochoty.

Prostřednictvím našeho šetření jsme překvapivě zjistili, že mezi mírou zátěže sociálních pracovníků služeb ANiK a mírou jejich psychosociální opory nebyla potvrzena statisticky významná závislost. Tento závěr se liší od informací v odborné literatuře i od závěrů výzkumu, které byly prováděny v jiných pomáhajících profesích, např. v profesi učitelské (Skalníková, 2002).

Na tomto výsledku se zřejmě odrazil četnost našeho vzorku i výzkumná technika, kterou jsme zjišťovali míru psychosociální opory pracovníků. Do užitého dotazníku jsme totiž nezahrnuli položky, které by zjišťovaly míru kvality opory a míru spokojenosti pracovníka s ní. Tyto aspekty jsme sice zjišťovali rozhovorem, ale jeho výsledky není možné zahrnout do hodnocení hypotéz.

Na základě kvalitativního šetření se však domníváme, že míra psychosociální opory sociálních pracovníků působících ve službách ANiK nemá dostatečnou intenzitu na to, aby zásadně ovlivnila psychickou zátěž, která plyne jak ze specifických nároků služeb ANiK (práce se skupinami osob ohroženými sociálním vyloučením, více v kapitole 5.), tak ze specifík ostravského společenského prostředí (nedostatek pracovního uplatnění, malé finanční příjmy domácností, nejistá sociálně politická situace, velká nemocnost a špatné životní prostředí, více v podkapitole 2.2).

Konstatujeme tedy, že psychosociální opora v námi definovaném pojetí je pouze jedním z faktorů, které mohou míru prožívané zátěže ovlivnit. Doporučujeme tak nadále hledat další psychologické aspekty mající na míru prožívané zátěže zásadní vliv.

Podle našich dalších zjištění souvisí psychosociální opora spíše s mírou pracovní ochoty. Zjistili jsme, že mezi mírou pracovní ochoty sociálních pracovníků služeb

ANiK a mírou jejich psychosociální opory byla potvrzena statisticky významná závislost (na pětiprocentní hladině významnosti). Z výpočtu Spearmanova koeficientu a grafického zobrazení dat vyplývá, že s rostoucí mírou psychosociální opory lze očekávat také rostoucí míru pracovní ochoty sociálních pracovníků (viz podkapitola 12.4 Vyhodnocení hypotéz, obr. 11). Toto zjištění je v souladu s odbornou psychologickou literaturou.

Shrňme, že psychosociální opora podle našich zjištění zvyšuje míru pracovní ochoty (tj. míru investování pracovníka do přímé práce) sociálních pracovníků služeb ANiK, nelze však tvrdit, že jistě snižuje míru prožívané zátěže. Ačkoli se nám zdá tento vztah zásadní pro výkon sociální práce a dlouhodobou motivaci sociálních pracovníků k přímé práci s klienty v sociálních službách, nepodařilo se nám v odborné literatuře najít výzkumnou zprávu, která by se touto domněnkou detailně zabývala. Pro další bádání proto navrhuje tato zjištění dále ověřovat.

Dalším našim závěrem, který zcela nekoresponduje s odbornou psychologickou literaturou (Kopřiva, 1997, Pines et al., 2002, Paulík, 2004, Matoušek, 2005, Úlehla, 2009), je zjištění, že sociální pracovníci služeb ANiK netendují jako profesní skupina k psychickému přetížení. Na základě výsledků Meisterova dotazníku byli klasifikováni stupněm zatížení 1 (nejnižší stupeň ze tří), což znamená, že by zátěž, kterou prožívají, neměla ohrozit jejich zdraví, subjektivní stav ani výkonnost.

Možné vysvětlení našeho zjištění nabízí Mlčák (2004), který konstatuje, že mezi prožívanou psychickou zátěží různých podskupin sociálních pracovníků existují velké rozdíly. Sociální pracovníci služeb ANiK tak zřejmě představují skupinu, jejíž úroveň zatížení je vzhledem k jiným skupinám nižší.

Tento výsledek může souviset také s délkou praxe respondentů (průměrná délka 4,1 roky, směrodatná odchylka 2,2). Navrhujeme proto souvislost délky praxe a míru zatížení jednotlivce dále zkoumat v dalších výzkumných projektech.

Dále se nabízí domněnka, že se na tomto výsledku výrazně podepsalo také specifikum ostravského regionu. Zdejší obyvatelstvo je obecně tak frustrované ze současné neuspokojivé společenské situace, vysoké míry nezaměstnanosti, úrovně kriminality a špatného životního prostředí, že negativa sociální práce s problémovou cílovou skupinou nepředstavují pro ostravské sociální pracovníky tak výraznou zátěž

jako v jiných, stabilnějších, regionech. Také tuto proměnnou doporučujeme dále a podrobněji zkoumat.

Výsledky našeho výzkumu pokládáme za podnětné. Zdůrazňujeme ovšem, že je nutné na ně pohlížet jako na předběžné a obtížně zobecnitelné, a to vzhledem k omezením, která náš výzkum provázela.

13.1 Možné limity výzkumu

- Metoda výběru výzkumného vzorku, jeho četnost a složení

Za významný limit našeho výzkumu považujeme metodu výběru výzkumného vzorku. Zařízení služeb ANiK podle přílohy 3 byla oslovena telefonicky prostřednictvím vedoucího zařízení nebo prostřednictvím službu konajícího sociálního pracovníka, který přislíbil mezi ostatní sociální pracovníky rozšířit elektronický odkaz s prosbou o účast a podrobnými instrukcemi. Vzhledem k tomuto způsobu kontaktování není možné říci přesně, kolik pracovníků bylo zprostředkovaně s prosbou o účast na výzkumu srozuměno. Ačkoli to pokládáme za slabinu našeho výzkumu, jsme přesvědčeni, že tento způsob kontaktu byl v dané době a daných podmínkách nejefektivnější.

Respondenti, kteří se nakonec výzkumu zúčastnili, tak učinili pouze na základě vlastního zájmu a ochoty. Předpokládáme, že data těch pracovníků, kteří se z různých důvodů výzkumu nezúčastnili, by výsledky pravděpodobně ovlivnily. Zřejmě by se v jednotlivých odpovědích odrazily důvody k neúčasti jako je strach o ztrátu zaměstnání či strach z pracovního postihu, velké množství práce, naprostá pracovní rezignace, zahlcenost pracovníků častými prosbami o účast na výzkumu realizovaných v rámci jiných kvalifikačních prací či jen neochota pracovníka sdílet své vnitřní pocity s někým jiným. Předpokládáme, že mnohé z těchto důvodů vedly také většinu respondentů, kteří vyplnili dotazníkovou baterii, k neochotě účastnit se dále také rozhovorů.

Je nutno také podotknout, že sociální pracovníci služeb ANiK byli o spolupráci na výzkumu požádáni v době nestability sociální politiky státu. Od ledna 2012 dochází nejen v ostravském regionu k uzavírání mnoha sociálních služeb, které nezískaly dostatek financí na provoz. Mnoho sociálních pracovníků bylo propuštěno, mnoho jich je ve výpovědní lhůtě. Předpokládáme, že výzkumu se zúčastnili především ti

pracovníci, kteří mají alespoň prozatím jistotu pracovního místa, nebo ti, kteří na současném pracovním místě existenčně nelpí a nemusí tak prožívat přílišný stres plynoucí z této nepříjemné společenské situace.

Na první pohled se může zdát, že celkový počet respondentů není optimální. Ale z dostupných údajů o výzkumném souboru (z webových stránek jednotlivých zařízení a jejich dalších prezentací) vyplývá, že výzkumný vzorek čítá zhruba dvě třetiny sociálních pracovníků, kteří spadají do výzkumného souboru. Proto se domníváme, že četnost výzkumného vzorku postačuje pro základní zjištění charakteristik psychologických aspektů profese sociálních pracovníků, kteří pracují ve službách ANiK

- Užití metody a techniky sběru dat

Sběr dat byl v první fázi realizován prostřednictvím dotazníků on-line, což jistě přispělo k fyzickému i psychickému pohodlí respondentů. Elektronická distribuce dotazníků byla z hlediska ochoty pracovníků podílet se na výzkumu vhodnější variantou než distribuce časově i organizačně náročnou formou tužka-papír. Tuto domněnku ostatně potvrzuje i skutečnost, že pouze necelá čtvrtina respondentů dotazníků byla poté ochotna zúčastnit se rozhovorů face-to-face.

Výsledky do jisté míry ovlivnilo také použití nestandardizovaných dotazníků, kterými jsme zjišťovali míru pracovní ochoty a míru psychosociální opory pracovníků. Vzhledem k neexistenci standardizačního souboru si netroufáme určit, zda skóry jednotlivých respondentů těchto dotazníků poukazují na nízkou, vysokou či optimální míru těchto psychologických aspektů. Skóry respondentů tak užíváme pouze k základnímu statistickému ověřování hypotéz. Pravděpodobně jsme tím nevyčerpali zcela potenciál těchto dotazníků, ale vzhledem k cílům naší práce to považujeme za využití dostatečné.

Podotýkáme také, že při jakékoli interpretaci dat získaných prostřednictvím našich dotazníků, je nutné přihlídnout k tomu, že odpovědi zaznamenávané na škálách jednotlivých položek jsou ovlivněny individuální schopností a ochotou respondenta k introspekci, jeho aktuální náladou a únavou či okolnostmi, za kterých dotazníky vyplňoval. Znovu tak zdůrazňujeme, že výsledky našich zjištění nelze jednoduše zobecnit a považovat je za konstantní.

- Aktuální společenská situace v sociálních službách

Naše zjištění mohou být ovlivněna také současnou nestabilní sociální politikou České republiky, která řídí financování sociálních služeb. V době, kdy jsme žádali sociální pracovníky o spolupráci na výzkumu, docházelo k uzavírání mnohých sociálních služeb či k omezování jejich činnosti. Mezi sociálními pracovníky, našimi bývalými kolegy, jsme pozorovali nervozitu a strach ze ztráty pracovního místa. Proto předpokládáme, že výzkumu se zúčastnili především ti pracovníci, kteří mají alespoň prozatím jistotu pracovního místa, nebo ti, kteří na současném pracovním místě existenčně nelpí a nemusí tak prožívat přílišný stres plynoucí z této nepříjemné společenské situace.

- Osoba výzkumníka

Na závěr připouštíme, že průběh celého výzkumu mohl být ovlivněn také předešlými pracovními zkušenostmi výzkumníka z vlastní praxe ve službách ANiK. Znalost problematiky sociální práce, provozního chodu jednotlivých zařízení a osobní kontakt se stávajícími sociálními pracovníky na jednu stranu přispívá k lepšímu pochopení souvislostí zkoumaných psychologických aspektů této profese, na stranu druhou však právě osobní zkušenost může vést k částečně podjaté konstrukci jednotlivých položek dotazníků či nepřesné interpretaci jednotlivých zjištění.

I přes uvedené limity pokládáme výsledky našeho výzkumného šetření za přínosné. Výsledky mohou být podnětné pro praxi sociálních pracovníků a mohou se stát inspirací k dalším výzkumným projektům.

14. ZÁVĚR

Přestože bylo zjištěno, že sociální pracovníci služeb ANiK jako profesní skupina netendují k přetížení, troufám si nadále tvrdit, že sociální práce je psychicky velmi náročnou profesí. Toto tvrzení podporuje relativně krátká praxe pracovníků ve službách ANiK (průměr 4,1 rok; směrodatná odchylka dat našeho výzkumného vzorku 2,2) a odpovědi respondentů našeho výzkumu na položku "Práce je psychicky tak náročná, že ji nelze dělat po léta se stejnou výkonností", jejíž míra překročila kritickou hodnotu Meisterova dotazníku.

Tato diplomová práce se pokusila zachytit, v čem spočívá náročnost zkoumané profese, a popsat ty psychologické aspekty profese sociálního pracovníka, které se jeví jako úzce se vztahující k efektivitě přímé práce sociálního pracovníka a jeho zdraví. Jejím cílem bylo shromáždit takové teoretické informace a získat takové empirické poznatky, které by sociální pracovníci služeb ANiK mohli využít ve své praxi.

Abych výsledky práce zpřístupnila co největšímu počtu sociálních pracovníků, rozhodla jsem se, s ohledem na jejich čas a energii, sestavit seznam stručných doporučení pro praxi. Tato doporučení považuji za praktický výstup této práce, a proto je řadím, poněkud nestandardně, do samostatné kapitoly v hlavním textu (kapitola 15.) a nikoli pouze do příloh, kde by mohla být opominuta. Seznam doporučení dále hodlám s průvodním dopisem (v příloze 11) rozeslat na adresy pracovníků těch služeb, kteří byli kontaktováni s prosbou o účast na našem výzkumu. Věřím, že některé z pracovníků tato doporučení zaujmou natolik, že budou mít zájem dohledat podrobnější informace přímo v textu diplomové práce. Celou práci pak budu distribuovat on-line na požádání pracovníkům, kteří o ni v budoucnu projeví zájem, a také těm, kteří svůj zájem již projevili a uvedli na konci dotazníků svůj kontakt.

Jsem si vědoma toho, že kompilace odborných a praktických poznatků teoretické části ani závěry empirické části práce nemohou být paušálně zobecněny, ale věřím, mohou napomoci sociálním pracovníkům služeb ANiK k lepšímu pochopení vlastních prožitků pramenících z jejich pracovních nesnází. Ostatním sociálním pracovníkům pak mohou sloužit ke komparaci specifík jejich vlastní služby a vedoucím pracovníkům ukázat rezervy v poskytování efektivní psychosociální opory svým zaměstnancům. A

konečně, poučené veřejnosti umožní nahlédnout do nitra sociální práce, která se jí možná zdá poněkud formální a neuchopitelná.

Mě osobně závěry této práce ponechávají inspiraci pro další odbornou práci a výzkumná šetření. Budu potěšena, když i další výzkumníci ve své práci budou čerpat z našich dat a závěrů.

15. DOPORUČENÍ PRO PRAXI SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ

1. Uvědomme si vlastní pocity pramenící z pracovní činnosti

- Jako sociální pracovníci si uvědomme, že to jakým způsobem prožíváme specifika přímé práce s klienty (např. emočně vypjaté situace, nespolupráci klienta či chování klienta v bludném kruhu, zodpovědnost za intervenci - pomoc, podporu, kontrolu, práci v terénu nebo v nepříliš příznivých hygienických podmínkách aj.) se odráží nejen v naší bio-psycho-sociální pohodě, ale také v kvalitě a efektivnosti sociální práce, kterou realizujeme.
- Neopomíjme negativní pocity, které prožíváme. Pocit jako je např. bezmoc, marnost, nechuť k práci, vztek a nespokojenost, zklamání, nejistota a chaos k sociální práci zkrátka patří a jsou významným tématem pro supervizi.

2. Věnujme pozornost pracovním stresorům a prožívané zátěži

- Připusťme si, že zvládání nároků přímé práce vždy vyvolává jistou míru psychické zátěže, která je v našem oboru zejména kognitivního, emočního a sociálního charakteru. Každý pracovník vnímá tuto zátěž jinak: někdo se cítí přetížen jiný ne. Záleží to nejen na samotných požadavcích kladených na pracovníka, ale také na aktuálních okolnostech jako je naše pracovní vytížení a časový tlak, průběh a důsledky našich pracovních konfliktů, naše nálada, naše dlouhodobá psychická zátěž a z ní pramenící únava aj.
- Hodnoťme pravidelně míru naší zátěže i její kvalitativní aspekty. Výsledky mohou být jak tématem do supervize tak i podnětem pro vedoucího služby. Ten na jejich základě může nároky kladené na pracovníka a jejich okolnosti optimalizovat (např. určitý úkol personálně posílit, zajistit lépe vyhovující prostorové podmínky, zajistit jinou formu supervize aj.), byť například jen na omezenou dobu.
- Zajímejme se o nejnovější poznatky ze studia příznaků a průběhu syndromu vyhoření a nepodceňujme jeho prevenci. Ve chvíli, kdy se vyjadřujeme ve smyslu „mám toho dost, už to nemohu déle snášet“, je potřeba prakticky zasáhnout a nikoli začít studovat. Včasně rozpoznání kritické situace přispěje k její rychlejší nápravě a minimalizuje psychické důsledky.

3. Reflektujeme vlastní motivy

- Přemýšlejme o vlastních motivech k přímé práci s klienty (a obecně k pomáhajícím aktivitám). Došli jsme totiž k závěru, že pochopení vlastních motivů k přímé práci napomáhá např. kritickému zhodnocení reálnosti pracovních cílů, kterých si přejeme během intervencí s klientem dosáhnout, udržení profesionálních hranic i udržení pozitivního profesního sebeobrazu. I tato problematika může také být obsahem supervizních setkání.

4. Pečujeme o vlastní síť sociálních vztahů a užívejme ji jako zdroj psychosociální opory

- Vězte, že významným aspektem naší profese je naše psychosociální opora. Psychosociální opora je, jednoduše řečeno, možnost mít někoho nebo něco, čemu plně důvěřujeme a někoho, na koho se můžeme bezpečně spolehnout. Zvládnání všech nároků pouze vlastními silami může totiž vyústit do úplného vyčerpání psychických zdrojů, které máme. Pouvažujme o své psychosociální opoře a případně přinesme toto téma na supervizi.
- Ověřili jsme, že mnoho z nás očekává od našeho okolí větší či kvalitativně jinou psychosociální oporu, než jakou skutečně získáváme (a to zejména od nadřízených a supervizorů!). Možná to může být zapříčiněno nedostatky v sociální interakci s člověkem, který je potenciálním zdrojem této opory. Pouvažujme, zda vysíláme jasné signály s žádostí o oporu. Nebojme se svou žádost jasně verbalizovat. Učiňme tak ve chvíli, kdy je adresát tohoto signálu schopen naši žádost vůbec vnímat. Potíž může být také s přijetím a správnou interpretací opory, která nám je nabídnuta. Pokud nejsme spokojeni s tím, co se nám nabízí, projednejme to s poskytovatelem opory.
- Uvědomme si, že významným zdrojem psychosociální opory sociálních pracovníků v praxi může být supervizor. Jeho práce je pro nás službou a měla by mít odpovídající efekt. Pokud nejsme spokojeni s jeho prací a přístupem, je potřeba to s ním projednat, případně požádat vedoucího služby o jeho výměnu. Míra psychosociální opory totiž souvisí s mírou naší pracovní ochoty k přímé práci. Čím větší oporu vnímáme, tím větší pracovní ochotu projevujeme.

5. Dodržujeme zásady zdravého životního stylu

- Dodržujeme principy duševní hygieny jako primární prevenci všech negativních důsledků realizace naší profese. Dbejme na to, abychom měli dostatečné množství spánku, kvalitní výživu, dostatečné množství pohybu, včetně práce s tělem (relaxace, jóga aj.), abychom dobře plánovali čas a udržovali pozitivní sociální zázemí.
- Snižujeme vědomě pocit napětí před náročnými situacemi, které očekáváme, a realizujeme konkrétní postupy minimalizující dopady psychických pracovních nároků. Neopomeňme na blahodárný vliv humoru, nadhledu, pozitivního myšlení, víry v určité jistoty a přijetí sebe samých takových, jací jsme.

Další informace k jednotlivým bodům a inspirace postupů k případné autodiagnostice jednotlivých psychologických aspektů lze dohledat v tomto zdroji: Kotterbová, A. (2012). *Psychologické aspekty profese sociálního pracovníka* (Diplomová práce). Univerzita Karlova v Praze, Praha.

16. SEZNAM LITERATURY

- Antoni, P. (2009). Sociální vyloučení a nástroje integrace. In A. Gojová (Ed.), *Sborník studijních textů pro sociální kurátory* (335-358). Ostrava: Ostravská Univerzita.
- Babická, R. (2008). Pomoc a kontrola. In P. Klíma, A. Herzog, S. Kunc, J. Racek, M. Zahradník. (Eds.), *Kontaktní práce* (249-256). Praha: Česká asociace streetwork.
- Barría, J. (2003). Síndrome de Burnout en Asistentes Sociales del Servicio Nacional de Menores de La Región Metropolitana. *Psyche*, 12(1), 213-226.
- Baruch-Feldman, C., Brondolo, E., Ben-Dayana, D., Schwartz, J. (2002). Sources of social support and burnout, job satisfaction, and productivity. *Journal of occupational health psychology*, 7(1), 84–93.
- Baumann, Z. (1995). *Úvahy o postmoderní době*. Praha: SLON.
- Beck, U. (2004). *Riziková společnost: Na cestě k jiné moderně*. Praha: SLON.
- Bedrnová, E., Nový, I. et al. (2002). *Psychologie a sociologie řízení*. Praha: Management Press.
- Beránková, K. (2009). *Úskalí volby profese sociálního pracovníka* (Bakalářská práce). Masarykova univerzita v Brně, Brno.
- Brotheridge, C. M., Lee, R. T. (2002). Testing a Conservation of Resources Model of the Dynamics of Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57–67.
- Carlo, G., Randall, B. A. (2002). The Development of a Measure of Prosocial Behaviors for Late Adolescents. *Journal of Youth & Adolescence*, 31(1), 31-44.
- Carlo, G., Crockett, L.J., Randall, B. A., Roesch, S. C. (2007). A Latent Growth Curve Analysis of Prosocial Behavior Among Rural Adolescents. *Journal of Research on Adolescence*, 17(2), 301-324.
- Daalen, G., Sanders, K., Willemson, T. M. (2005). Sources of social support as predictors of health, psychological well-being and life satisfaction among Dutch male and female dual-earners. *Women and Health*, 41(2), 43-62.
- Decety, J., Jackson, P. L. (2004). The functional architecture of human empathy. *Behavioral and Cognitive Neuroscience Reviews*, 3(2), 71—100.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., Schaufeli, W.B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512.

- Definition of social work.* (2000). Montreal: IFSW.
- Frankl, V. (1998). *Psychoterapie pro laiky*. Brno: Cesta.
- Gallese, V. (2003). The manifold nature of interpersonal relations: The quest for a common mechanism. *Philosophical Transactions Of The Royal Society Of London. Series B, Biological Science*, 358, 517-528.
- Gerdes, K. E., Segal, E. A. (2011). Importance of Empathy for Social Work Practice: Integrating New Science. *Social Work*, 56(2), 141-148.
- Gerdes, K. E., Lietz, C. A., Segal, E. A. (2011). Measuring Empathy in the 21st century: Development of an Empathy Index Rooted in Social Cognitive Neuroscience and Social Justice. *Social Work Research*, 35(2), 83-93.
- Géringová, J. (2011). *Pomáhající profese - tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton.
- Greitemeyer, T., Osswald, S., Fischer, P., Frey, D. (2007). Civil courage: Implicit theories, determinants, and measurement. *Journal of Positive Psychology*, 2(2), 115–119.
- Guggenbühl-Craig, A. (2010). *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál.
- Halásková, R. (2002). Nezaměstnanost a problémové skupiny na trhu práce. In K. Paulík (Ed.), *Psychologické poradenství v sociální práci (74-92)*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- Halbesleben, J. R. B. (2006). Sources of social support and burnout: a meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of applied psychology*, 91(5), 1134–1145.
- Hanáková, M. (2006). *Fenomén pomáhání aneb proč lidé pomáhají druhým* (Bakalářská práce). Masarykova univerzita v Brně, Brno.
- Havrdová, Z. Pojem supervize v současnosti. (2008). In Z. Havrdová, M. Hajný (Eds.), *Praktická supervize. Průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize (32-54)*. Praha: Galén.
- Herzog, A. (2008). Nízkoprahovost v praxi aneb jak pracovat s prahy. In P. Klíma, A. Herzog, S. Kunc, J. Racek, M. Zahradník (Eds.), *Kontaktní práce (177-187)*. Praha: Česká asociace streetwork.
- Hladký, A., Židková, Z. (1999). *Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže: metodická příručka*. Praha: Karolinum.

- Hodačová, L., Šmejkalová, J., Skalská, H., Bendová, M., Borská, L., Fialová, D. (2007). Hodnocení pracovní psychické zátěže u zaměstnanců různých profesí. *Československá psychologie*, 51(4), 335-346.
- Chytil, O. (2007). Důsledky modernizace pro sociální práci. *Sociální práce/Sociálna práca*, 4, 64–71
- Interní dokumenty SASRD*. (2008-2009). Ostrava: Centrum sociálních služeb.
- Interní dokumenty NZDM Klubu 3NYTY*. (2007 – 2010). Havířov: Občanské sdružení ZIP.
- Janebová, R. (2008). Sociální práce. In P. Klíma, A. Herzog, S. Kunc, J. Racek, M. Zahradník (Eds.), *Kontaktní práce (75-84)*. Praha: Česká asociace streetwork.
- Jankovský, J. (2007) Proměny povolání sociálního pracovníka. *Sociální práce/Sociálna práca*, 4, 42-44.
- Jenaro, C., Flores, N., Arias, A. (2007). Burnout and coping in human service practitioners. *Professional Psychology: Research and Practice*, 38(1), 80–87.
- Jiráček, Z., Vašina, B. (2009). *Fyziologie a psychologie práce*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- Jůn, H. (2010). *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví*. Praha: Portál.
- Kaňkovská, P. (2007). Vliv rodinného prostředí na utváření prosociální orientace dítěte staršího školního věku. *E- psychologie: elektronický časopis ČMPS*, 1, 13-24.
- Katalog sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostravě pro rok 2012*. (2012). Ostrava: Magistrát statutárního města Ostravy.
- Kayser, D. N., Greitemeyer, T., Fisher, P., Frey D. (2010). Why mood affects help giving, but not moral courage: Comparing two types of prosocial behaviour. *European journal of social psychology*, 40(7), 1136-1157.
- Kebza, V. (2005). Psychosociální determinanty zdraví. Praha: Academia.
- Keller, J. (1992). *Nedomyšlená společnost*. Praha: Doplněk.
- Keller, J. (2010). Nová sociální rizika a sociální práce. In *Konference sociálních pracovníků Ostrava 2010* (8-17). Havířov: Info Press.
- Kim, H., Lee, S. Y. (2009). Supervisory communication, burnout, and turnover intention among social workers in health care settings. *Social work in health care*, 48(4), 364-385.
- Kopřiva, K. (1997). *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál.

- Kožený, J., Tišanská, L. (2003). Dotazník sociální opory – MOS: vnitřní struktura nástroje. *Československá psychologie*, 47(2), 135-143.
- Křivohlavý, J. (1999). Moderátor zvládnání zátěže typu sociální opory. *Československá psychologie*, 43(2), 106-118.
- Křivohlavý, J. (2001). *Psychologie zdraví*. Portál, Praha.
- Křivohlavý, J. (2002). Sociální opora v intervenčních programech. *Československá psychologie*, 46(4), 340-346.
- Křivohlavý, J. (2004). *Pozitivní psychologie*. Praha: Portál. Křivohlavý, J. (2012). *Hořet, ale nevyhořet*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství. Lásková, A. (2009). Psychohygienu. In A. Gojová (Ed.), *Sborník studijních textů pro sociální kurátory* (539-554). Ostrava: Ostravská Univerzita.
- Lăzăroiu, G. (2011). Digital and web-based technologies in the postmodern informational economy. *Economics, management and financial markets*, 6(2), 143-150.
- Lietz, C. A., Gerdes, K. E., Sun, F., Geiger, J. M., Wagaman, M. A., Segal, E. A. (2011). The Empathy Assessment Index (EAI): A Confirmatory Factor Analysis of a Multidimensional Model of Empathy. *Journal of the society for social work and research*, 2(2), 104-124.
- Litschmannová, M. (2011). *Úvod do statistiky, skripta - pilotní verze*. Retrieved from: <http://mi21.vsb.cz/modul/uvod-do-statistiky>.
- Levická, J. Gottliebová, L., Hanzalíková, V., Kopřárová, L. (2006). Premeny profesionálneho vzťahu sociálneho pracovníka a klienta. In: J. Smutek, M. Kappl (Eds.), *Proměny klienta služeb sociální práce* (400-409).. Hradec Králové: Gaudeamus.
- Lorencová, H. (2012). Motivace pracovního jednání a pracovní spokojenost. In: D. Pauknerová, Z. Hubinková, T. Králová, H. Lorencová (Eds.), *Psychologie pro ekonomy a manažery* (171-184). Praha: Grada.
- Lorenz, K. (2000). *Osm smrtelných hříchů*. Praha: Academia.
- Matoušek, O. (2001). *Základy sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2005). *Pracovní stres a zdraví*. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce.
- Mareš, J. (2001). Diagnostika sociální opory u dětí a dospívajících. In J. Mareš (Ed.), *Sociální opora u dětí a dospívajících I.* (24-41). Hradec Králové: Nucleus.

- Maslach, Ch., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: new directions in research and intervention. *Current directions in psychological science*, 12(5), 189-192.
- Mlčák, Z. (2004). Vybrané osobnostní dimenze a syndrom vyhaslosti v profesi sociálních pracovníků. In K. Paulík, Z. Mlčák, A. Schneiderová, H. Záškodná (Eds.), *Psychologica 9. Sborník prací filozofické fakulty Ostravské Univerzity* (53-65). Ostrava: Ostravská univerzita.
- Mlčák, Z., Záškodná, H. (2006). Prosociální tendence, empatie a osobnostní dimenze u studentek vybraných pomáhajících oborů. In D. Fedáková, M. Kentoš, J. Výrost (Eds.), *Sociální procesy a osobnost' (273-281)*. Košice: Spoločenský ústav SAV.
- Nakonečný, M. (2005). *Sociální psychologie organizace*. Praha: Grada.
- Navrátil, P. (2005). Role sociální práce v pozdně moderní společnosti. In M. Smutek (Ed.), *Možnosti sociální práce na počátku 21. století (37-52)*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- Novotný, I. (2009). Zdravotní rizika. In A. Gojová (Ed.), *Sborník studijních textů pro sociální kurátory (29-48)*. Ostrava: Ostravská Univerzita.
- Odehnalová, A. (2009). Dilemata v práci sociálního kurátora. In A. Gojová (Ed.), *Sborník studijních textů pro sociální kurátory (323-333)*. Ostrava: Ostravská Univerzita.
- Pauknerová, D. (2012). Osobnost člověka z hlediska jeho uplatnění v práci. In D. Pauknerová, Z. Hubinková, T. Králová, H. Lorencová (Eds.), *Psychologie pro ekonomy a manažery (184-189)*. Praha: Grada.
- Paulík, K. (2004). K otázce nároků na pracovníky v profesi sociální práce. In K. Paulík, Z. Mlčák, A. Schneiderová, H. Záškodná (Eds.), *Psychologica 9. Sborník prací filozofické fakulty Ostravské Univerzity (29-52)*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- Paulík, K. (2005). Sociální práce jako vědní obor, činnost a profese. In Z. Mlčák (Ed.), *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty (7-28)*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- Peligrá, V. (2011). Empathy, Guilt-Aversion, and Patterns of Reciprocity. *Journal of neuroscience, psychology and economics*, 4(3), 161-173.
- Penner, L. A., Dovidio, J. F., Piliavin, J. A., Schroeder, D. A. (2005). Prosocial Behavior: Multilevel Perspectives. *Annual review of psychology*, 56(1), 365-392.

- Pines, A. M., Ben-Ari, A., Utasi, A., Larson, A. (2002). A cross-cultural investigation of social support and burnout. *European Psychologist*, 7(4), 256–264.
- Plamínek, J. (2011). *Vedení lidí, týmů a firem: praktický atlas managementu*. Praha: Grada.
- Praško, J., Prašková, H. (2007). *Asertivitou proti stresu*. Praha: Grada.
- Předběžné výsledky Sčítání lidu, domů a bytů Česká republika 2011 - Česká republika a kraje* (2012). Praha: Český statistický úřad.
- Rogers, C. (1998). *Způsob bytí*. Praha: Portál.
- Skalníková, M. (2002). *Psychosociální opora učitelů jako protektivní faktor* (Diplomová práce). Univerzita Karlova v Praze, Praha.
- Slaměník, I., Janoušek, J. Prosociální chování. (2008). In J. Výrost, I. Slaměník, (Eds.), *Sociální psychologie* (285-301). Praha: Grada.
- Schmidbauer, W. (2008). Syndrom pomocníka. Praha: Portál.
- Schneiderová, A., Schneider, M., Kvarčáková, M. Solanský, O. (2002). *Sociálně demografická analýza města Ostravy v návaznosti na rozvoj sociálních služeb, II. etapa, I.-IV.díl*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- Schwartz, S. H., Bilsky, W. (1990). Toward a theory of the universal content and structure of values: Extensions and cross-cultural applications. *Journal of personality and social psychology*, 58(5), 878–891.
- Statistická ročenka Moravskoslezského kraje 2011*. (2011). Ostrava: Český statistický úřad.
- Ševčíková, S. (2007). Mezinárodní a český kontext Globálních kvalifikačních standardů vzdělávání v sociální práci vydaných IFSW a IASSW. *Sociální práce/Sociálna práca*, 4, 49-54.
- Šolcová, I., Kebza, V. (1999). Sociální opora jako významný protektivní faktor. *Československá psychologie*, 43(1), 19-38.
- Šolcová, I., Kebza, V. (2003). *Syndrom vyhoření*. Praha: Státní zdravotní ústav.
- Šolcová, I., Kebza, V. (2003b). Prediktory sociální opory u české populace. *Československá psychologie*, 47(3), 220-229.
- Šolcová, I., Kebza, V. (2003c). Well-being jako psychologický a zároveň mezioborově založený pojem. *Československá psychologie*, 47(4), 333-345.

- Štětovská, I. (2010). Jak přežít aneb duševní hygiena jako součást profesní kompetence. In V. Mertin, I. Gillernová (Eds.), *Psychologie pro učitelky mateřské školy* (39-52). Praha: Portál.
- Štikar, J., Hoskovec, J., Stříženeč, M. (1982). *Inženýrská psychologie*. Praha: SPN.
- Štikar, J., Rymeš, M., Riegel, K., Hoskovec, J. (2003). *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum.
- Tošner, J., Sozanská, O. (2002). *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál.
- Ťažká, K. (2008). *Rozhovory se sociálními pracovníky* (Bakalářská práce). Masarykova univerzita v Brně, Brno.
- Thorne-Beckerman, A. (1999). Postmodern organizational analysis: an alternative framework for school social workers. *Social Work in Education*, 21(3), 177-188.
- Úlehla, I. (2009). *Umění pomáhat*. Praha: Slon.
- Vasková, V., Žežula, O. (2002). *Komunitní plánování – věc veřejná. Jak zjistit co lidé opravdu chtějí? Jak zlepšit život obcí*. Praha: MPSV.
- Vašutová, M., Panáček, M. (2010). Některé aspekty smysluplnosti života u sociálních pracovníků. In *Konference sociálních pracovníků Ostrava 2010* (29-36). Havířov: Info Press.
- Vítková, M. (2005). Nová rizika na počátku století jako výzva sociální práci. In M. Smutek (Ed.), *Možnosti sociální práce na počátku 21. století* (94-103). Hradec Králové: Gaudeamus.
- Van Dierendonck, D., Schaufeli, W. B., Buunk, B. P. (1996). Inequity among human service professionals: measurement and relation to burnout. *Basic and Applied Social Psychology*, 18, 429-451.
- Van Dierendonck, D., Schaufeli, W. B., Buunk, B. P. (2001). Burnout and inequity among human service professionals: a longitudinal study. *Journal of occupational health psychology*, 6(1), 43-52.
- Weinstein, N., Ryan, R. M. (2010). When helping helps: autonomous motivation for prosocial behavior and its influence on well-being for the helper and recipient. *Journal of Personality and Social Psychology*, 98(2), 222-244.
- Wharton, T. C. (2008). Compassion Fatigue: Being an Ethical Social Worker. *The New Social Worker*, 15(1), 4-7.
- Whitley, R. (2008). Postmodernity and Mental Health. *Harvard review of psychiatry*, 16, 352-364.

Zákon ČR č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Zellars K. L., Perrewé, P. L. (2001). Affective personality and the content of emotional social support: coping in organizations. *Journal of applied psychology*, 86(3), 459-467.

Židková, Z. (2002). Využití dotazníků k hodnocení psychické zátěže při práci. *České pracovní lékařství*, 3, 69-73.

Židková, Z. (2003). Faktor sociální interakce v kategorizaci prací. *Psychologie v ekonomické praxi*, 38(3-4), 111-120.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1	Charakteristika služby NZDM Klubu 3NYTY v Havířově
Příloha 2	Charakteristika služby SAS v Domě na půl cesty Ostrava
Příloha 3	Seznam služeb ANiK
Příloha 4	Profesiogram sociálního pracovníka služby SAS
Příloha 5	Zátěžogram sociálního pracovníka služby SAS
Příloha 6	Meisterův dotazník
Příloha 6a	Meisterův dotazník: klasifikace zátěže
Příloha 6b	Meisterův dotazník: hrubé skóry pracovníků služeb ANiK, mediány položek a faktorů
Příloha 7	Dotazník míry pracovní ochoty sociálního pracovníka
Příloha 7a	Dotazník míry pracovní ochoty sociálního pracovníka: hrubé skóry pracovníků služeb ANiK
Příloha 8	Dotazník Psychosociální opory sociálního pracovníka
Příloha 8a	Dotazník sociální opory - MOS Koženého a Tišanské
Příloha 8b	Dotazník Psychosociální opory sociálního pracovníka: hrubé skóry pracovníků služeb ANiK
Příloha 9	Kontaktní dopis pro pracovníky služeb ANiK
Příloha 9a	Forma dotazníků pro distribuci on-line
Příloha 10	Otázky rozhovoru
Příloha 10a	Rozhovor: Zkrácené přepisy odpovědí respondentů na stěžejní otázky
Příloha 10b	Rozhovor: Průvodní dopis s žádostí o zveřejnění záznamu rozhovoru
Příloha 11	Průvodní dopis k Doporučením pro praxi sociálních pracovníků