

# **Pracovníci sociálně terapeutických dílen a jejich vztah k profesi**

Michaela Hochlová

---

Bakalářská práce  
2011



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2010/2011

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Michaela HOCHLOVÁ**  
Osobní číslo: **H08454**  
Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Profese sociálního pracovníka**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**

**Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti sociální práce, sociálních služeb a především vztahu sociálních pracovníků ke své profesi.**

**Příprava metodiky výzkumné části.**

**Realizace kvalitativního výzkumu v sociálně terapeutických dílnách.**

**Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.**

**Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce. Portál: Praha, 2003. ISBN 80-7178-548-2**

**MATOUŠEK, O. Sociální služby. Portál: Praha, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9**

**MLČÁK, Z. Profesionální kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty. Ostravská univerzita: Ostrava, 2005. ISBN 80-7368-129-3**

**PÖRTNER, M. Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči. Portál: Praha, 2009. ISBN 978-80-7367-582-0**

**PUNCH, K.F. Úspěšný návrh výzkumu. Portál: Praha, 2008. ISBN 978-80-7367-468-7**

Vedoucí bakalářské práce:

**Mgr. Eva Šalenová**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

**20. ledna 2011**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**6. května 2011**

Ve Zlíně dne 20. ledna 2011

prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.  
*děkan*



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.  
*ředitelka ústavu*

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně ..... 24. 2. 2011

.....  
Podpisař

*1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:*

*(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.*

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Hlavním cílem mé práce je zjistit, jaký vztah k profesi mají sociální pracovníci, působící v sociálně terapeutických dílnách ve Zlínském kraji, a které aspekty by tento vztah mohly změnit. V teoretické části charakterizuji osobnost sociálního pracovníka, vlivy, které na něj mohou působit a dále práci v týmu, pracovními procesy, přístupy. V praktické části, využívám metodu polostrukturovaného rozhovoru k získání potřebných informací, které následně analyzuji.

**Klíčová slova:** sociální pracovník, profese, sociálně terapeutická dílna

## **ABSTRACT**

My main goal is to find out how to relate to the profession the social workers involved in social therapy workshops in the Zlín Region and which aspects of such a relationship could change. The theoretical part describes the personality of the social worker's influence, which it can operate at work and teamwork, work processes and approaches. In the practical part I use the structured interview method to obtain the necessary information which it subsequently analyzed.

**Keywords:** social worker, profession, social and therapeutic workshop

Děkuji vedoucí mé bakalářské práce Mgr. Evě Mělenové za vstřícnou pomoc, spolupráci a cenné rady, které mi poskytla při zpracovávání této bakalářské práce.

*š Nelze být vždy hrdina, ale vždy lze zůstat člověkem.*

Johann Wolfgang Goethe

Prohlášení, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

## OBSAH

ÚVOD .....	10
<b>I TEORETICKÁ ÁST .....</b>	<b>11</b>
<b>1. ZÁKLADNÍ POJMY .....</b>	<b>12</b>
<b>2. VZTAH SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ K PROFESI .....</b>	<b>14</b>
2.1 OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	15
2.1.1 Vzdělání a způsobilost sociálního pracovníka .....	15
2.1.2 Angažovanost pracovníka .....	16
2.1.3 Kompetence sociálního pracovníka.....	17
2.1.3.1 Kompetence sociálních pracovníků ze sociálně terapeutických dílen ve Zlínském kraji .....	18
2.1.4 Postoj k práci.....	20
2.1.5 Uspokojení z práce, pocit pohody spojený s prací.....	20
2.1.6. Chování v práci.....	22
2.1.7 Motivace.....	22
2.1.7 Pracovní úspěchy.....	23
2.1.8 Stanovení cílů .....	24
2.1.9 Stres .....	25
2.1.10 Kariéra, paralely mezi zaměstnáními, kariéra a gender .....	26
2.1.11 Syndrom vyhoštění.....	27
2.2 VLIVY PŘÍRODNÍHO ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ NA PRACOVNÍKA .....	29
2.2.1 Pracovní prostředí.....	29
2.2.2 Pracovní role.....	30
2.2.3 Pracovní podmínky .....	32
2.2.4 Finanční ohodnocení .....	33
2.2.5 Pracovní doba a zatížení.....	34
2.2.6 Vztahy s nadřízenými a kolegy .....	34
2.2.7 Propojení domova a práce .....	35
2.3 PRÁCE V TÝMU, PRACOVNÍ PROCESY A PŘÍSTUPY .....	36
2.3.1 Týmová práce .....	36
2.3.2 Proces rozhodování.....	37
2.3.3 Proces vyjednávání.....	38
2.3.4 Přístupy k vedení zaměstnané na vedoucího.....	39
<b>II PRAKTICKÁ ÁST .....</b>	<b>41</b>
<b>3 CÍL VÝZKUMU.....</b>	<b>42</b>
3.1 FORMULACE VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU .....	42
3.1.1 Výzkumné otázky .....	42
3.2 VÝZKUMNÉ METODY .....	42
3.2.1 Způsob zpracování dat .....	44
3.3 STANOVENÍ VÝBĚROVÉHO SOUBORU.....	45



<b>4. VÝZKUMNÉ PRŮBĚHY.....</b>	<b>46</b>
4.1 POZNATKY ZJIŠTĚNÉ NA ZÁKLADĚ METODY KONTRASTU A SROVNÁNÍ.....	47
4.2 METODA VYHLEDÁVÁNÍ A VYZNAČOVÁNÍ VZTAHŮ A JEJÍ VÝSLEDKY.....	51
4.3 CELKOVÉ SHRNUÍ ZÍSKANÝCH POZNATKŮ .....	61
4.3.1 Praktický přínos výzkumné práce .....	62
<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>63</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>64</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>66</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>67</b>
<b>SEZNAM TABULEK .....</b>	<b>68</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>	<b>69</b>

## ÚVOD

Sociálně terapeutické dílny jsou zařízení, která se věnují práci s mentálně i zdravotně postiženými lidmi. Tato práce je velmi záslužná, protože pomáhá těmto lidem začleňovat se do běžného života, jelikož považují návštěvy těchto zařízení za svou práci. Zároveň jsou v neustálém kontaktu s ostatními, takže postiženými lidmi, což jim určitě také pomáhá vyrovnat se s omezeními, které v důsledku postižení mohou mít. Práce s mentálně i jinak postiženými lidmi je velmi náročná především psychicky. Proto sociální pracovníci (ale také pracovníci v sociálních službách) musí být velmi trpěliví, empaticí a především ohleduplní.

Ve své bakalářské práci bych ráda poukázala na možná pozitiva a negativa, která tato práce s lidmi přináší.

Téma mé bakalářské práce jsem si zvolila proto, protože jsem se učila již na několika praxích v sociální oblasti a zajímalo mě, proč si konkrétní pracovníci v sociálně terapeutických dílnách vybrali tuto profesi a jak tuto profesi vnímají. Zajímalo mě to z toho důvodu, protože bych si do budoucna sama dokázala představit v této oblasti pracovat.

## I. TEORETICKÁ ÁST

## 1. ZÁKLADNÍ POJMY

Tato práce se zabývá vztahem sociálních pracovníků, působících v sociálně terapeutických dílnách, ke své profesi, z čehož vyplývá, že nejzákladnějšími pojmy, které se zde budou objevovat, budou profese, práce, sociální práce, sociální pracovník, sociální služba a sociálně terapeutická dílna. Profese sociálního pracovníka je velmi náročná, ale zároveň naplňující. Jak uvádí Matoušek (2003), **profese** je odbornost, povolání, resp. odbornou přípravou podložené povolání. Osoba, která si zvolí tuto profesi, musí nejen dokázat, že je odborníkem v oblasti vzdělání, ale musí také umět postupovat určitým způsobem k lidem, se kterými bude pracovat. Tím se myslí ke kolegům, nadřízeným, ale především ke klientům, kteří budou spoléhat na tohoto pracovníka v tom, že bude vstřícný, chápavý a dokáže jim pomoci. Dalším často používaným pojmem je práce. **Práce** je úsilové vynakládání úsilí a aplikace dovedností a znalostí. (Armstrong, 2007) Samozřejmě, že i osoby působící v sociální oblasti se musí denně potýkat se všemi aspekty práce, tzn., s určitým pracovním prostředím, pracovními podmínkami, vztahy na pracovišti a bohužel také možnými důsledky práce, jakými jsou stres, nadměrná zátěž a syndrom vyhoření. Konkrétně v sociální oblasti má práce ještě pět vlastek sociální. *Sociální práce je společenskovědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejím cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplnění individuálního lidského potenciálu.* (Matoušek, 2003, s. 11) Jak je již výše zmíněno, osoba, která má určitou odbornost a pozitivní vztah k lidem, se kterými pracuje a kterým chce pomoci, se nazývá sociální pracovník. Podle Mláčka (2005) je **sociální pracovník** osoba, která na profesionálním základě poskytuje ve veřejnosti služby, ve kterých realizuje sociální politiku státu na území tohoto státu, v institucích zabývajících se sociálními službami. Aby bylo jasné, co sociální služba je, vytvořil Matoušek (2007) následující definici: **sociální služba** je služba poskytovaná lidem společensky znevýhodněným s cílem zlepšení kvality jejich života, pomoci jim socializovat se nebo chránit společnost před těmito lidmi. Služeb v sociální oblasti je obrovské množství, avšak pro účel této práce je nutné vymezit alespoň službu, která se nazývá sociálně terapeutická dílna. Jak je zakotveno v zákoně o sociálních službách (č. 108/2006 Sb.), **sociálně terapeutické dílny** jsou ambulantní služby, které se poskytují osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního

postížení, je-li nelze umístit z tohoto důvodu na otevřeném ani chráněném trhu práce. Účelem je dlouhodobá a pravidelná podpora zdokonalování dovedností a pracovních návyků prostřednictvím sociálně pracovní terapie.

## 2. VZTAH SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ K PROFESI

Práce sociálních pracovníků je velmi obtížná a náročná, protože jsou v neustálém kontaktu s lidmi, s nadřízenými, kolegy a hlavně s klienty. Aby však sociální pracovník tuto profesi vykonával správně, musí ke každému klientovi postupovat individuálně. Pracovníci v sociálně terapeutických dílnách pracují především s klienty se zdravotním i mentálním postižením, kteří mají sníženou soběstačnost. To znamená, že sociální pracovníci musí pracovat se zaměřením na osobu.

Pracovat se zaměřením na osobu neznamená pohlížet na člověka bez ohledu na jeho prostředí a veškeré potíže svádět jen na jeho samotného. U problémového chování hraje svou roli mnoho dalších faktorů, které není možné opomíjet při uvážování o příčinách a možnostech řešení problému. (Pörtner, 2009)

Podle Pörtnera (2009) znamená pracovat se zaměřením na osobu:

- ne vycházet jen z představy o tom, jací by lidé měli být, ale z toho, jací jsou a jaké jsou jejich možnosti
- brát lidi vážně v jejich jedinečnosti, snažit se porozumět jejich způsobu vyjadřování a podporovat je v nalézání svých vlastních cest k přiměřenému zacházení s realitou v rámci jejich možností
- řešit problémy, rozhodovat s lidmi s postižením společně, rozvíjet projekty
- brát z ohledu na rozdílné schopnosti, potřeby a názory a v rámci možností předávat odpovědnost
- vnímat vlastní vnitřní zdroje organismu, podporovat je a brát na zřetel (týkají se i pečovatelky, která se má učit svým vnitřním zdrojem dýchat)
- být upřímný jako osoba, být ochotný se postavit svému podílu na situaci.

## 2.1 Osobnost sociálního pracovníka

Sociální pracovník musí mít pro výkon své profese jisté vzd lanostní a osobnostní p edpoklady. Vzd lanostní p edpoklady jsou upraveny v zákon o sociálních slufbách ( . 108/2006 Sb.), ale osobnostní p edpoklady jsou v podstat schopnosti, vlastnosti a dovednosti, jako nap . schopnost empatie, respekt, flexibilita, komunika ní dovednosti apod.

### 2.1.1 Vzd lání a zp sobilost sociálního pracovníka

Jak uvádí zákon o sociálních slufbách ( . 108/2006 Sb.), sociální pracovník musí být pro výkon povolání zp sobilý k právním úkon m, zdravotní zp sobilý, odborní zp sobilý a bezúhonný dle § 79 odst. 2 a odst. zákona o sociálních slufbách. Zdravotní zp sobilost zji—uje praktický léka a u zam stnanc léka závodní preventivní pé e. Praktický léka také vydává léka ský posudek o zdravotní zp sobilosti. Co se tý e odborné zp sobilosti, zahrnuje vy—í odborné vzd lání v oborech zam ených na sociální práci, sociální pedagogiku, humanitární práci, sociáln pracovní innost, sociální a charitní innost, dále zahrnuje vysoko—kolské vzd lání v bakalá ském nebo magisterském studijním programu zam eném na sociální politiku, sociální pé i, speciální i sociální pedagogiku. Sociální pracovník musí absolvovat také vzd lávací kurzy ve vý-e uvedených oblastech v rozsahu nejmén 200 hodin a praxi p i výkonu povolání v trvání nejmén 5 let v p ípad ukon eného vysoko—kolského vzd lání a v trvání 10 let v p ípad st edního vzd lání s maturitní zkou—kou. U rodinného a manfelského poradce je nutné vysoko—kolské vzd lání v oboru psychologie, u magisterského programu zárove absolvování postgraduálního výcviku v metodách manfelského poradenství a psychoterapie nebo výcviku psychoterapeutického akreditovaného ve zdravotnictví. P i výkonu povolání sociálního pracovníka ve zdravotnickém za ízení je nutné získat zp sobilost k výkonu zdravotnického povolání. Sociální pracovník má povinnost se dále vzd lávat a dopl ovat si kvalifikaci. Vzd lávat se m fle prost ednictvím specializa ního vzd lávání na vysokých a vy—ích odborných —kolách, ú astí na akreditovaných kurzech, odborných stáffí v za ízeních sociálních slufeb, ú astí na —kolcích akcích.

### 2.1.2 Angafovnanost pracovníka

U pomáhajících profesí stojí vfdy na prvním míst vztah sociálního pracovníka

a klienta. Jak uvádí Kopířová (2006), rozdělujeme sociální pracovníky na angažované a neangažované.

*Neangažovaný sociální pracovník* pojímá svou práci pouze jako výkon svých pravomocí bez zájmu o klienta. Vztah ke klientovi zde může být i horší než neutrální.

*Angažovaný pracovník* přijímá svou profesi jako činnost nepochybně smysluplnou. Zabývá se důležitými životními problémy konkrétních lidí. Dá se říci, že, pokud k pomáhajícímu patří i jeho klienti, může se cítit méně osamělý a významnější. U pomáhajících mohou mít tyto tendence určitá negativa, jakými jsou odepírání kontroly nad klientem a obtahování se pro klienta na svůj vlastní úkor. Mohou se také vyskytnout u těchto pracovníků najednou a dobře se vzájemně doplňovat. Nadbytečná kontrola nad klienty brání rozvoji autonomie, i když ji angažovaný pracovník používá v dobré víře, že jde o zájem klientů. Může se k ní uchýlit v časové tísně, protože je v aktuální situaci nejrychlejší možnou. Obtahování se pro klienty je druhý způsob porušení hranice mezi pracovníkem a klientem. Pracovník jedná, jakoby klient nebyl dostatečně autonomním jedincem, ale byl závislý na jeho péči. Nedbá přitom na osobní potřebu odpočinku. Obtahování se pro klienty rád, ale zároveň tento přístup životní ztrpkuje a činí ho těžkým. Může se však stát, že tato nadměrná péče klienta spíše oslabuje, než aby mu prospívala.

Podle Matouškové (2003) se v realitě objevují a prolínají ještě další typy přístupů k praxi:

*Radikální sociální pracovník* také vkládá do své práce osobní hodnoty, avšak ne proto, aby poskytoval jednotlivým klientům bezpodmínečnou péči, ale jde mu o změnu těchto oblastí a zákonů, které považuje za nespravedlivé. V případě tohoto pracovníka jde tedy spíše o práci v zájmu sociálních změn.

*Byrokratický sociální pracovník* v tomto případě dochází k oddělování osobních i profesních hodnot. Cílem je manipulace s lidmi v rámci jejich vlastní změny. Pracovník působí jako šusťár ovládající klienta a zároveň vytváří iluzi osobní péče.

*Profesionální pracovník* v tomto případě je vzdělaný v oboru, řídí se etickým kodexem a svou identitu nachází v profesi. Klienta chápe jako spolupracovníka, který má právo participovat se na rozhodování a který má právo si také stáhnout. Klient má tedy více moci, která je však pod kontrolou sociálního pracovníka.



### 2.1.3 Kompetence sociálního pracovníka

Problematikou kompetencí sociálních pracovníků se u nás zabývá Z. Havrdová. Zpracovala také tzv. soustavu praktických kompetencí, které se vztahují jak na profesionální sociální pracovníky, tak na studenty sociální práce. Tuto soustavu popisuje Z. Havrdová (In Mládek, 2005) následujícím způsobem:

- 1) *rozvíjet úroveň komunikaci* sociální pracovník i student sociální práce by se měli umět empaticky vcítit do klienta, vytvářet odpovídající podmínky potřebné pro komunikaci mezi klienty, skupinami a komunitami, patří sem například:
  - a) umět navázat kontakt
  - b) usnadňovat komunikaci mezi klienty a organizacemi
  - c) motivovat klienty k pokračování péče
- 2) *orientovat se a plánovat postup* cílem je získat pohled o současných i potenciálních potřebách klienta a společné plánování, jak reagovat na dané ohrožení, patří sem například:
  - a) sbírat a zpracovávat informace z různých zdrojů
  - b) vést pečlivou dokumentaci
  - c) vést klienta k tomu, aby porozuměl možným následkům různých rozhodnutí
- 3) *podporovat a pomáhat k soběstačnosti* klientům se zde pomáhá přebírat zodpovědnost, zabezpečují se jejich práva a kontroluje se jejich chování, které by je mohlo ohrozit, patří sem například:
  - a) umět emocionálně podpořit klienty
  - b) umět klientům objasnit jejich práva a způsob, jak je uplatnit
  - c) pomáhat lidem více kontrolovat své ohrožující chování
- 4) *zasahovat a poskytovat služby* tato oblast se týká spíše sociálních pracovníků, ale i studenti mohou zajišťovat určitou úroveň péče, ochrany a podpory klientům, patří sem například:
  - a) poskytovat pomoc a služby v rámci dohodnutých postupů

- b) zapojovat se do programů snižujících sociální rizika a zlepšující sociální podmínky
  - c) pomáhat zvládat napětí, stres a konflikty klientů
- 5) *pro inspirovat k práci organizace* sociální pracovník pro inspirovat ke zlepšení práce organizace, aktivně spolupracuje s kolegy, student sociální práce by se měl orientovat v organizaci a začlenit se do týmu její práce, patří sem například :
- a) zodpovídat se projevovat
  - b) znát zdroje organizace, které jsou dostupné a využívat je efektivně
  - c) poskytovat a přijímat kritiku i zpětnou vazbu,
- 6) *odborný* sociální pracovník i student by měl být schopni řídit svůj odborný a osobní rozvoj, kvalifikovaně se rozhodovat, ale také pro inspirovat ke změnám v oboru a dosahovat svých vytyčených pracovních cílů, patří sem například :
- a) hledat nové řešení a využívat příležitosti k dosahování pozitivních změn
  - b) umět organizovat svou práci a dosahovat vytyčených cílů
  - c) kriticky hodnotit vlastní rozvoj a dále se vzdělávat.

### 2.1.3.1 Kompetence sociálních pracovníků ze sociálně terapeutických dílen ve Zlínském kraji

O standardních kompetencích sociálních pracovníků se zmiuji již výše, ovšem po rozhovorech se sociálními pracovníky v sociálně terapeutických dílnách, mě zajímalo, jaké jsou jejich konkrétní kompetence. Co musí věchno jako sociální pracovníci zvládat. Zajímala jsem se o kompetence, které opravdu aktivně využívají, nikoli o kompetence, které by měli využívat podle stanovených standardů. Každý z pracovníků se tedy vyjádřil ke svým kompetencím a vznikl následující výčet.

Sociální pracovník:

- seznamuje uživatele se službami
- zajišťuje uživateli prvokontakty s ostatními zařízeními, službami

- doprovází klienty na úřady, k lékaři
- komunikuje s rodiči, odborníky (psycholog,í )
- pomáhá klientovi s vyřizováním osobních záležitostí (např. hledání zaměstnání)
- poskytuje klientům základní sociální poradenství
- provádí individuální plánování a intervenci
- provádí administrativní úkony (např. sepisuje smlouvy)
- podporuje klienty v integraci
- vzdělává klienty
- vytváří metodiky práce pro klienty, popř. je dopracovává
- provádí revizi standardů ve spolupráci s týmem a revizi individuálních plánů
- komunikuje s klienty v roli klíčového pracovníka
- vede skupiny k nacvičování sociálních dovedností (komunikace, interakce s lidmi)
- jedná se zájemci o službu ve spolupráci s vedoucí péčí
- ukončuje službu
- zpracovává podklady pro fakturaci za služby (péče, strava)
- dohlíží na podřízené pracovníky
- účastní se supervizi, vzdělává se
- provádí statistiku v rámci služeb
- zodpovídá za peněžní hotovosti klientů
- pomáhá klientům s obsluhou ve speciálních kavárnách,í

Toto jsou kompetence, které mi daní pracovníci uvedli a z nichž jsem usoudila, že práce sociálního pracovníka je nejen velmi rozmanitá, ale především velmi náročná. Sociální pracovník musí být vzdělaný v mnoha směrech, ale zároveň nesmí zapomínat na fakt, že pracuje s lidmi, a tudíž musí pracovat i sám na sobě jako na osobnosti.

### 2.1.4 Postoj k práci

*š Postoje jsou predispozicí myslet, cítit nebo chovat se určitými způsoby v určitém definovaném objektu m.š (Arnold et al., 2007, s. 233)*

Podle Arnolda et al. (2007) představují aktivní složku postojů pocity, kognitivní složku představují myšlenky a behaviorální složku predispozice k určitému jednání. Postoje k práci se týkají nejen toho, jak se jednotlivec staví k dané činnosti, kterou vykonává v rámci své profese i mimo ni, ale týkají se také pracovních úkolů, nadřízených, kolegů, zaměstnavatele, platu, klientů a fyzického pracovního prostředí. Vnímání lidí a věcí kolem nás je většinou spojeno s hodnocením, a proto má tedy každý člověk vlastní postoje. Za výsledek postojů je nejčastěji považováno chování člověka.

Otázkou, k jakým účelům postoje slouží, se zabývali autoři Cialdini a Trost (In Arnold et al., 2007), kteří analyzovali postoje především ze sociálně-kognitivního pohledu. Přináší tyto tři odpovědi:

1. postoje nám mohou pomoci pochopit prostředí a orientovat se v něm
2. pomáhají nám definovat a udržovat pocity vlastní identity a sebehodnocení
3. pomáhají nám udržovat pozitivní vztahy s lidmi, především však s těmi, kteří nás mohou odměňovat i trestat.

### 2.1.5 Uspokojení z práce, pocit pohody spojený s prací

Jak uvádí Edwin Lock (In Arnold et al., 2007), uspokojení z práce lze považovat za pozitivní, příjemný emocionální stav, který plyne z hodnocení vlastní práce i pracovních zkušeností. Mezi aspekty týkající se uspokojení z práce patří například postoj k pracovním podmínkám, nadřízeným, k výši mzdy apod. Uspokojení z práce je především jedním z indikátorů pohody u jednotlivce, také jeho duševního zdraví a vede k motivaci a dobrým pracovním výkonům.

Pocit pohody spojený s prací o prozkoumala The 2004 Workplace Employee Relations Survey, tzn. šetření o pracovních vztazích a poměrech na pracovištích, se týkala 700 000 pracovníků a zkoumala 21 624 pracovníků a zajímal se o to, jak se tyto lidé v práci cítí.

Výsledky jsou shrnuty v následující tabulce:

(Tabulka 1)

<b>Práce ve vás vyvolává pocity</b>	<b>Po celou do- bu (v %)</b>	<b>Většinu času (v %)</b>	<b>Určitou část času (v %)</b>	<b>Příležitostně (v %)</b>	<b>Nikdy (v %)</b>
Napětí	<b>4</b>	<b>15</b>	42	<b>27</b>	<b>12</b>
Klidu	<b>3</b>	<b>30</b>	29	<b>27</b>	<b>11</b>
Uvolnění	<b>2</b>	<b>10</b>	35	<b>32</b>	<b>21</b>
Znepokojení	<b>2</b>	<b>10</b>	35	<b>32</b>	<b>21</b>
Nesnadnosti	<b>2</b>	<b>8</b>	28	<b>32</b>	<b>29</b>
Spokojenosti	<b>5</b>	<b>33</b>	30	<b>22</b>	<b>11</b>

(Wers, 2005, In Armstrong, 2007, s. 191)

Tento výzkum také odhalil, že pocit pohody spojený s prací byl vyší v malých podnicích než na velkých pracovištích a vyší u členů odborů. Tento pocit se snižoval s rostoucím vzděláním a z hlediska věku měl spíše podobu písmene U, tzn., že u mladých a starších pracovníků byl vyší než u pracovníků ve středním věku. (Armstrong, 2007)

### 2.1.6. Chování v práci

Jak popisuje Armstrong (2007), chování p i práci závisí na osobnostních charakteristikách jedinc (osobnost, postoje), ale také na situaci, v nífl práv jedinec pracuje. Oba tyto faktory na sebe vzájemn a nep etrflit p sobí, což nazýváme pojmem interakcionismus. Práv kv li interakci a kv li tomu, fle v pracovních situacích a osobnostních charakteristikách jedinc je tak velké množství prom nných, fle je velmi obtíflné chování lidí p i práci jakkoliv p edpovídat i analyzovat. P edpokládá se, fle práv postoje determinují chování, ale není tu tak p ímé spojení, jak si v t-ina lidí myslí. Chování ovliv uje také to, jak jedinci vnímají práv danou situaci, ve které se práv ocitli. James a Sells (In Armstrong, 2007) vytvo ili termín špsychologické klima, jímfl cht li charakterizovat to, jak lidské vnímání dává dané situaci její psychologickou hodnotu a význam. Tito auto i p i-li také s názorem, fle hlavními prom nnými prost edí jsou:

- charakteristiky rolí (konfliktnost, neur itost)
- charakteristiky pracovních míst a práce (podn tnost, autonomie)
- chování vedoucích, d raz na cíle, uleh ování práce
- charakteristiky skupin v práci, p átelství, atmosféra, spolupráce
- politika organizace p ímo p sobící na jedince (odm ování).

### 2.1.7 Motivace

Motivace je síla, která vyvolává chování zam ené na uspokojování ur itých pot eb, je p í inou ve-kerého jednání lov ka. (Kim, 1999) Skládá se ze t í slofk, jako jsou sm r, úsilí a p etrvávání. Existuje také velké množství p ístup k motivaci, z nichfl autor zmi uje práv tyto t i: teorie X ó nelze v ít lidem, protofle jsou p írozen íní, proto pot ebují kontrolu a motivaci; teorie Y ó lidé hledají v práci nezávislost a kreativitu, dokáflou se p ízp sobit novým okolnostem, jsou morální a zodpov dní, pokud je s nimi podle toho zacházeno, pracují pro dobro organizace, ve které p sobí; sociální p ístup ó chování lidí je ovliv ováno nejvíce společenskými interakcemi, které mohou ur ovat pocity sounáleflitosti a identity lov ka v práci, takfle v práci hledají lidé smysluplné společenské vztahy a reagují ast ji na lidi ve svém okolí nefl na finan ní nabídky. (Arnold et al., 2007)

Jak míní Forsyth (2003), nejsou-li lidé pracovní dostatečně motivováni, odrazí se tento fakt na práci tím, že se zvyšuje absence, dochází k pomluvám a vyrušování ostatních od práce, plýtvá se časem, snižuje se zájem o práci a její kvalita, tempo pracovní činnosti je pomalejší, může docházet k častěji pozdním příchozím atd.

Sociální pracovník (či pracovník v sociálních službách) musí vždy umět motivovat dva směry, tzn. sebe sama a klienty, se kterými pracuje. V tomto případě je motivace velmi obtížná, protože se člověk musí naučit motivovat sám sebe a teprve potom bude schopen motivovat druhé.

Dle mého názoru by také motivace ke zvolení profese sociálního pracovníka neměla být jen otázkou nutnosti, protože člověk pravděpodobně najít jinou práci, ale především otázkou vlastního pocitu, že člověk chce pomáhat jiným lidem, kteří jeho pomoc potřebují.

### 2.1.7 Pracovní úspěch

Dle Pelouka (2011) lze za úspěch považovat pozitivní výsledek snahy o úplné nebo částečné dosažení určitého plánovaného cíle. Úspěch závisí především na smýšlení o sobě a druhých, na postojích, hodnotách a návycích člověka. Existuje tzv. pyramida úspěchu, která obsahuje tyto pojmy: *napodobování* (v této fázi lidé pouze napodobují, nevnímají své sny a potřeby), *příspěvek sobě* (lidé vnímají své potřeby, ale neumí prosadit své sny a příspěvek sobě), *prognózování* (lidé vnímají své potřeby, sny a cíle, vědí, co chtějí, ale nevědí, jak toho lze dosáhnout), *ovlivňování* (lidé dosahují svých úspěchů bez ohledu na druhé, prosazují jen své cíle), *synergizování* (lidé dosahují úspěchu i při vzájemné kooperaci s druhými, synergicky si pomáhají dosáhnout svého cíle).

### 2.1.8 Stanovení cíl

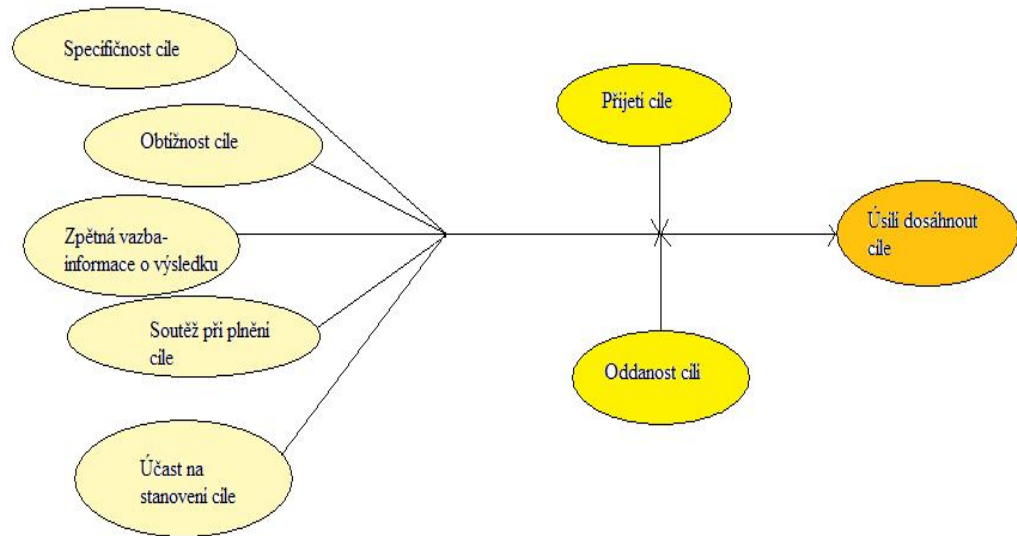
Cíl je to, čeho se jedinec, zejména ve vztahu k budoucí době, snaží dosáhnout. (B - lohlávek, 1996)

Edwin Locke (In B lohlávek, 1996) zpracoval teorii, jejíž je postavena na vztahu mezi v domýšlení úkoly, výkonem a záměry. Uvádí dvě hlavní funkce cíl : řídit chování a jsou základem motivování. Určují velikost úsilí, které je třeba vyvinout, aby byly splněny.

B lohlávek (1996) tvrdí, že, aby cíle ovlivnily aktivitu, musí pracovník splňovat dvě podmínky: musí přijmout cíl za svůj (není přijat, pokud v něm není patrný přínos pro pracovníka nebo je nedosažitelný), musí se úkolu oddat, je-li cíl přijat (pokud se pracovník neoddá úkolu, vzdá jej při první příležitosti nebo problému). Existují také podmínky, které se týkají samotného cíle a mají vliv na úroveň jeho plnění. Jedná se o *specifičnost* (specifické cíle vyvolávají vyšší výkonnost než cíle obecné), *obtížnost* ( čím je cíl obtížnější, tím silnější je snaha jej splnit), *zpětnou vazbu* (informace o tom, jak pokračuje plnění cíle, také stimuluje k vyššímu výkonu), *soutěživost* (povzbuzuje, pokud jsou pracovníci relativně nezávislí při plnění svých cílů, ale, vyřazuje o plnění cíle kooperaci, může soutěživost mít spíše brzdící charakter) a *úspěšnost na stanovení cíle* (pracovníci jsou více motivováni, mají-li možnost úspěšně stanovení svého cíle). K silnějšímu přijetí cíle vede úspěšnost na jeho stanovení. Přesobení charakteristik cíle lze například schematicky zachytit takto:



(Obrázek 1)



(B lohlávek, 1996, s. 84)

Stanovení cíl je p esv d ívá a jasná teorie motiva ního p sobení a jejím praktickým výstupem je *ukládání úkol* . (B lohlávek, 1996)

### 2.1.9 Stres

Trifkar et al. (2003) uvádí, že stres je podstatná nerovnováha mezi požadavky a odpov ovými kapacitami v podmínkách, kdy má selhání v i kladeným požadavk m výrazn vnímané následky. Ochrana jedince p ed stresem umofl uje obrana vlastního já a sociální podpora. Klasickými metodami jsou v-ak regrese, represe a projekce. Stres (vyp tí) je v t-ínou nejvy-í p i vysokých pracovních požadavcích a malé volnosti v rozhodování. Mezi nej ast j-í zdroje stresu v práci pat í:

- proces práce, tzn. pracovní úkoly a jejich provád ní (množství, as, charakteristika práce)
- podmínky biologického a fyzikálního charakteru, které ovliv ují pracovní innost (úrazy, nemoci z povolání, vliv chemických látek)
- sociáln psychologické podmínky vyplívající ze vzájemné interakce a souffití lidí (hmotná a sociální odpov dnost, práce v izolovaných podmínkách).

Ztráta zam stnání je pro lov ka jednou z nejstresujících situací v flivot a emocio-nální zát fl m fle vést afl k neobjektivnímu vid ní sv ta, iracionálnímu chování a frustraci.

Jde o to, že jsou zablokovány latentní funkce práce a nastává období deprivace. Pracovník tuto skutečnost prožívá velmi negativně a v případě, že o ní byl dávno předem informován. Reakce na ztrátu zaměstnání bývá individuální a závisí na mnoha okolnostech, jako jsou kvalifikace, pružnost, rigidita, věk, pohlaví, finanční rezervy, reakce rodiny atd. (Třikar et al., 2003)

### 2.1.10 Kariéra, přechody mezi zaměstnáními, kariéra a gender

Kariéru lze charakterizovat jako sled pracovního zájmu spojený se zaměstnáním, aktivitami a zkušenostmi, se kterými se člověk setkal. Kariéra má dvě formy – profesionální a podnikatelskou. V rámci profesionální kariéry dochází k postupnému rozvíjení kompetence brát na sebe odpovědnost složitější úkoly nebo povýšením do další práce. Postavení pracovníka (zaměstnání) závisí především na jeho postavení u ostatních kolegů, profesionálů nebo klientů na hierarchii v organizaci. Podnikatelská forma spočívá na kapacitě postihnout produktivitu, vytvářet hodnotné výsledky a budovat vlastní organizaci nebo provozy. Počátkem 80. let 20. století se obrací pozornost na proces změny zaměstnání. Lidé začali účastnit svého zaměstnání, což zahrnovalo i změny organizace, stavu i typu práce. (Arnold et al., 2007)

Nicholson (1990, In Arnold et al., 2007) navrhl model přechodového cyklu, kterým osoba prochází, když má změnu zaměstnání. Jedná se o přípravu, setkání, zapracování a stabilizaci. V každé etapě se osoba potýká s určitou problematikou, které musí přikročit, aby postoupila do další etapy. Zároveň zde autor uvádí i strategie, kterými by se měl daný pracovník řídit.

V 80. letech 20. století zároveň rostla snaha odstranit nerovnováhu na trhu práce, který byl zaměřen pouze na muže a často na bílé pracovníky. Ženy byly oproti mužům v nevýhodě, což se týká rozsahu teorie a praxe. Ženy a muži mají tendenci dosahovat pracovního rozvoje různými cestami. Teorie praxe a kariéry odráží stále to, že vyhlídky mužů jsou vždy lepší než vyhlídky žen. (Arnold et al., 2007)

### 2.1.11 Syndrom vyhoření

Jeklová (2006) uvádí, že syndrom vyhoření se nejčastěji vyskytuje v pomáhajících profesích, tedy u sociálních pracovníků, pracovníků neziskového sektoru, dobrovolníků, asistentů atd. Dále se může vyskytovat u profesí založených na každodenním kontaktu s lidmi, tzn. u zdravotníků, pedagogů, jedinců pracujících v týmech apod. Ovšem existují i další rizikové faktory vedoucí ke vzniku syndromu vyhoření, které lze rozdělit na vnější a vnitřní. Vnější faktory se týkají kontextu a situace, v níž se jedinec nachází. Jedná se především o:

- a) podmínky v zaměstnání, organizaci
- b) situaci v osobním životě
- c) jeho rodinu a příbuzné
- d) společnost a podmínky, které na jedince klade.

Vnitřní faktory se týkají osobnostních charakteristik daného jedince, stavu organismu a způsobů chování a reagování v různých situacích.

Podle Stocka (2010) patří mezi hlavní příznaky syndromu vyhoření především vyčerpání, odcizení a pokles výkonnosti. Při vyčerpání se jedinec cítí emocionálně i fyzicky vysílený. Co se týče emočního vysílení, projevuje se vyčerpání především bezmocí, bezradostí, sklíčeností, ztrátou sebeovládání, pocitem strachu a prázdnoty. Ve fyzické rovině může docházet k nedostatku energie, svalovému napětí, větší náchylnosti k infekčním nemocím, poruchám spánku, paměti, soustředění, funkčním poruchám i větší náchylnosti k nehodám. Pojem odcizení se rozumí postupná ztráta idealismu, zájmu a cílev domosti. Na místo pozitivního pracovního nadšení nastupuje cynismus. Odcizení se projevuje negativním postojem k životu, sobě samému, práci, ostatním, ztrátou sebeúcty, pocitem méněcennosti apod. Při poklesu výkonnosti ztrácí jedinec důvěru ve vlastní schopnosti a na provedení běžných úkolů potřebuje mnohonásobně více času a energie. Prodlužuje se také doba nutná k regeneraci organismu, tzn., že dovolená i prodloužený víkend jífl nestačí k tomu, aby si jedinec odpočinul a nabral nové síly. Pokles výkonnosti se projevuje v častou nespokojeností s vlastním výkonem, nízkou produktivitou, ztrátou nadšení a motivace, nerozhodností a pocitem selhání.

Syndrom vyhoření se může projevat různými způsoby v závislosti na stádiu, ve kterém se jedinec právě nachází. Na začátku je idealismus, *nadšení* a nerealistické očekávání, práce se pro jedince stává nejdlefitější. Druhé stádium se nazývá stádium *stagnace*, kdy jedinec vnímá více reálné podmínky pro svou práci a slevuje ze svých očekávání. Dále nastává stádium *frustrace* a zde začíná jedinec pochybovat o smyslu své práce, objevují se první psychické potíže a problémy ve vztazích. Potom přichází stádium *apatie*, kdy jedinec není schopen změnit situaci podle svých očekávání a vyhýbá se novým úkolům. Končné stádium *intervence* vede k jakémukoliv pokračování procesu, například práce, nastává flivotní změna a více času na své osobní zájmy. (Jeklová, 2006)

U tohoto syndromu je důležité vidět, jak je možné se před ním chránit. Christian Stock (2010) zmíní uje právě následující rady, díky kterým je možné se vyhoření alespoň v určité míře vyhnout:

(Tabulka 2)

Vysoká pracovní zátěž	kondičního cvičení, vyváženost, podpora okolí, změna prac. pozice, výpověď
Nedostatek samostatnosti	pohovor s nadřízenými, změna prac. pozice, výpověď
Nedostatek uznání	pohovor s nadřízenými, změna prac. pozice, výpověď
Špatný kolektiv	pohovor s kolegy, iniciace změn, návrh supervize
Nespravedlnost	pohovor s nadřízenými, změna prac. pozice, výpověď
Konflikt hodnot	změna prac. pozice, výpověď
Sebepoškozující vzorce chování	změna přístupu, časový management
Motivátory	změna přístupu
Nízká odolnost	kondičního cvičení, sociální opora, vyváženost, časový management
Nutno počítat s překážkami	

Možnosti pomoci u vyhoření lze podle Jeklové (2006) rozdělit na pomoc sama sobě a pomoc zvenčí. Pomoc sama sobě závisí na tom, že si jedinec musí nejprve uvědomit, že při vyhoření se mění jeho vnímání světa, ale nemění se svět samotný. Základním podnětem při zvládání syndromu vyhoření je pocit smysluplnosti vlastního flivota a práce. Dlefitým prvkem, který zde pomáhá, je odpočinek, relaxace a pohyb. Další možnou pomocí je sociální opora v okolí daného jedince, tedy rodina, přátelé, spolupracovníci atd. Sociální opora pomáhá prostřednictvím spolupráce, naslouchání, povzbuzení, zpětné vazby, rovnocennosti vztahů apod. V neposlední řadě je nutné usilovat o to, aby pracovní podmínky byly jasné a srozumitelné, o ujasnění pracovních úkolů, hlídání si vlastních hranic, dostatečné množství

kompetencí, dovedností, znalostí, harmonické pracovní místo. Mezi další praktická opatření, která může jedinec aplikovat sám na sebe při vyhoštění, patří: doplňování energie, snížení vysokých nároků na sebe, hledání vhodné podpory, stanovování si priorit, vyvarování se negativních myšlenek, dělání přestávek apod. Pomoc zvenčí přichází ve chvíli, když zaměstnavatel zjistí, že není se zaměstnancem něco v pořádku, nebo jedinec se syndromem požívá o pomoc. V takovém případě jsou nutné změny hlavně v úpravě pracovních podmínek, zajištění místa v práci, kam si lze zajít odpočinout, fungování týmu, obohacení práce a porad, zjednodušení administrativy, zajištění pravidelných supervizí a oddělování pracovníků od zdrojů problémů.

## 2.2 Vlivy prostředí na pracovníka

Na sociální pracovníky neustále působí velké množství vlivů, které ovlivní i kvalitu samotné práce. Jedná se především o to, v jakém prostředí se pracuje, jak velká zátěž je kladena na pracovníky, ale také, jak jsou pracovníci finančně ohodnoceni. To vše má vliv na vztah pracovníka k dané práci a v případě, že není pracovní prostředí, podmínky a plat na určité úrovni, může to vést až ke změně pracovního místa.

### 2.2.1 Pracovní prostředí

Podle Tříska et al. (2003) je pracovní prostředí soubor vlivů působících na intenzivnost práce v určitém prostoru nebo také soubor podmínek, za kterých se pracovní proces uskutečňuje. Vlivy, jako jsou světlo, hluk, pracovní prostředí, mikroklimatické podmínky, technické zařízení pracoviště, osobní pomůcky apod., by měly být v souladu zejména s hygienickými, fyziologickými, psychologickými a estetickými požadavky pracovníků. Pracovní prostředí je potřeba neustále záměrně upravovat tak, aby působilo na lidské smysly a prostřednictvím nich na myšlení, city a jednání člověka. Proto je potřeba zajímat pro člověka nejpříjemnější a nejvhodnější pracovní podmínky, které budou umožňovat vysokou produktivitu práce a pracovní pohodu. Úroveň pracovního prostředí zahrnuje především poznávání úrovně a úrovně hmotného prostředí na práci a zdraví člověka a poznávání požadavků a potřeb člověka.

Úroveň pracovního prostředí je dána:

- materiálními podmínkami o mikroklima, osvětlení, psychická a fyzická zátěž apod.
- sociálními podmínkami o mezilidské vztahy, vztahy s vedoucími apod.
- organizačními podmínkami o pravidla pracovní činnosti, organizace práce apod.
- subjektivními faktory o úroveň znalostí a schopností pracovníka apod.

Zlepšení pracovního prostředí musí být cílevědomou činností týkající se každého zaměstnance i v různých životních podmínkách.

### 2.2.2 Pracovní role

Sociální pracovníci vykonávají při své profesní činnosti různé role, které se navzájem prolínají. K objasnění povahy těchto činností lze vymezit několik typů, které se od sebe odlišují. V praxi mohou tyto typy převládat podle požadovaného charakteru zaměstnání, pracovní náplně, stylu vedení organizace, prostředí a cíle jejího programu apod. Zcela stejný typ v praxi neexistuje. Je proto vhodné, aby si praktici a studenti na svých studiích vyhranili typy činností podle povahy problémů a typu klientely, se kterou pracují. (Černáková, 2000)

Černáková (2000) uvádí následující role sociálních pracovníků :

- **pečovatel nebo poskytovatel služeb** o pomáhá v každodenním životě klientům, kteří kvůli svému postižení, slabosti či onemocnění, nezvládají vykonávat denní činnosti. Tyto služby se poskytují v pobytových zařízeních nebo v domácnostech.
- **prostředkovatel služeb** o pomáhá klientům získat kontakty se sociálními zařízenými, popř. s jinými zdroji pomoci. Sociální pracovník zde zastává funkce odhadce možných zdrojů pomoci, situačního diagnostika, obhájce klientových potřeb, informátora klienta i koordinátora osobních aspektů práce s klientem.
- **inštruktor sociální adaptace** o napomáhá klientům pozměnit své chování tak, aby byli schopni uvládnout své problémy. Zastává zde funkci trenéra sociálních a adaptačních dovedností, funkci inštruktora, povzbuzovatele změny v chování i preventivního inštruktora v situacích potenciální krize.

- **terapeut nebo poradce** pomáhá klientům získat náhled na své postoje, způsoby jednání a pocity, se záměrem pomoci tak jejich osobnímu růstu i adaptabilitě jednání. Tady pracovník zastává funkci psychosociálního diagnostika, socioterapeuta, výzkumníka v praxi a poradenského pracovníka.
- **programový manažer** jedná se o roli, která je prosazovaná na Západě, usiluje o koordinaci, zajištění, vhodný výběr a souvislé poskytování tzv. kontinua služeb, a to zejména u klientů s tímto množstvím zdravotních a sociálních potřeb. Mezi jeho funkce patří plánování služeb a terapie, navazování fungujících vazeb s jinými poskytovateli sociálních služeb, programová diagnostika, hájení zájmů klientů a pravidelné sledování poskytovaných služeb. Podstatou této role je, že pracovník hraje roli agenta najatého klientem, aby v síti daných služeb zajistil co nejefektivnější sloužení v zájmu předem stanoveného cíle. Tato role se uplatňuje především u postifikovaných osob navracejících se do běžného života nebo u problémových rodin.
- **manažer pracovní náplně v zařízeních** sleduje kvalitu poskytovaných služeb, plánuje dávkování a nasazování intervence a průběh zpracovává informace. Jde zejména o profesionály ve větvích zařízení s rozsáhlou klientelou, která si vynucuje operativní rozhodování a zasahování.
- **personální manažer** zajišťuje výuku a výcvik, konzultace, řízení pracovníků zařízení a supervize. Jeho funkce se spojuje s funkcí administrátora nebo specialisty sloužícího souasně několika zařízením nebo nevázaně.
- **administrátor** editel zařízení nebo vedoucí pracovník rozvíjí, plánuje a zavádí způsoby práce, služby a programy v sociálních zařízeních. K jeho funkcím patří manažer, vnitřní a vnější koordinátor, plánovač a prosazovatel rozvoje zařízení a jeho programů a odborný hostitel programů.
- **inítel sociálních změn** v rámci tohoto působení na sebe pracovník bere funkci analytika sociálních problémů, skupinového advokáta, mobilizátora v celé komunitě i politických hnutí a povzbuzovatele sociálních iniciativ. V podstatě jde o komunitního sociálního pracovníka, který se angažuje ve správních a legislativních orgánech, například v politické oblasti.





Mezi nejdelejší příčiny pracovních nehod z hlediska psychologického patří nedostatek úsudkových schopností, nedostatek znalostí, porušený zdravotní a lesný stav, nedostatek potebných osobnostních vlastností, únava z dlouhé pracovní doby, psychodné stavy atd.

#### 2.2.4 Finan ní ohodnocení

Finan ní ohodnocení pracovník je v dnešní době jedním z hlavních ítel spokojenosti, nespokojenosti a motivace. Pracovník v tinou nesleduje, jak vysoký plat získávají vedoucí pracovníci, ale snaží se získat co nejvíce pen z na své vlastní pozici. To ale není momentálně snadný úkol, protože vedení podnik a organizací se snaží snířovat náklady co nejvíce, a proto ani platy nemohou poád stoupat. Každý lov k, hledající v dnešní době práci, musí počítat s tím, že další nástupní plat v novém zaměstnání bude pravděpodobně nižší, než byl v předěle práci. Vysoké platy, odměny a náklady jsou dvedem, pro zaměstnavatele také dnes propouštjí starší pracovníky do předasněho odchodu, aby mohli přijmout mladší pracovníky, kterým mohou dát nižší platy. Ovšem i vysoce kvalifikovaní vedoucí pracovníci musí často počítat se snířováním svých plat . (Fritz, 2006)

Dobrý plat vnímá pracovník jako potvrzení svého výkonu, schopností a toho, co společnosti přináší. Základní plat pracovníka se může také zvyšovat prost ednictvím odměn, příspěvků apod. Plat se liší jak podle pracovního odvětví, tak dle regionu, kde lov k pracuje. Banky i jiné pen řní ústavy platí nejlépe, nejnižší platy jsou však právě v sociální sfé e. Plat je také ovliv ován tím, jak cenný je výkon samotného pracovníka. Ten by měl každoročně jednat se řéfem o svém osobním rozvoji, cílech, kvalifikaci a také platu. Jist cenným zaměstnancem je ten, který je aktivní, otevřený kritice i připomínkám, neustále si zvyšuje svou kvalifikaci, připívá ke změnám nebo je sám iniciuje. Tě tak profituje, protože, kdyby přijal nového zaměstnance, trvalo by dlouho, než by se dostal na úroveň takto kvalitního zaměstnance. (Fritz, 2006)

### 2.2.5 Pracovní doba a zatížení

Dlouhá pracovní doba, která je vyžadovaná v mnoha zaměstnáních, vytváří da na zdraví pracovník . V dnešní době se obecně uznává, že čas strávený prací za hranicí 40 hodin týdně může vést ke zhoršení zdraví a je vzestupně neproduktivní. Samozřejmě zdravotní problémy nemusí způsobovat jen dlouhá pracovní doba, ale i náchylnost některých pracovníků ke zdravotním problémům. Zaměstnání těchto lidí může například vyžadovat jiné způsoby, jako odpovědnost i přetížení, které mohou vést k tomu, aby pracovali déle a plnili tak své úkoly. Existují dva typy pracovního zatížení. *Kvantitativní přetížení* se týká se toho, že pracovník má velmi mnoho práce. *Kvalitativní přetížení* se složitostí práce pro určitého jednotlivce. Příliš velké pracovní zatížení je také spojeno se zvýšeným množstvím vykouřených cigaret a negativním chováním zhoršující zdraví. (Arnold et al., 2007)

U sociálních pracovníků může být pracovní přetížení způsobeno velkým množstvím klientů, se kterými tento pracovník pracuje za určitou krátkou dobu, což, jak je výše uvedeno, může vést k syndromu vyhoření.

### 2.2.6 Vztahy s nadřízenými a kolegy

Fritz (2006) uvádí, že spokojenost a radost v zaměstnání může zredukovat práce s nadřízeným, který pracovníka nemotivuje, nechválí, nerozvíjí jeho schopnosti, nepovzbuzuje a dopouští se tak mnoha chyb v řízení. Dobrý šéf svým zaměstnancům dává, správně na ně klade úkoly a kompetence, bere v úvahu jejich pozitivní i negativní pocity, respektuje jejich nápady, ukazuje svému týmu cíl a pohybuje se mezi pracovníky, aby zjistil, zda nepotřebují s ním pomoci, nikoliv jen velí. V případě, že v zaměstnání nedochází ke změnám, je vše v pořádku. Vše se ale může změnit, když vedení o těchto změnách rozhodne. To vyžaduje zvýšit tlak na výkonné pracovníky. I když jsou tyto pracovníci silně motivováni, mohou se zablokovat, protože se náhle cítí přetřívání. Začínají odcházet na nemocenskou dovolenou, uchylují se ke zlosti a nedorozumění vůči kolegům. Také neanglovaní, líní a nevráhliví pracovníci mohou způsobovat stres, který směřuje k nadřízeným. Ti potom reagují tak, že stresují opět podřízené. Práce s kolegy, se kterými si pracovník nerozumí, se pro něj stává pouze nepřijemnou povinností. Většina z pracovníků dává na první dojem, což určuje sympatie vůči kolegům, které se jen tak říká. Důležitou roli hraje také způsobení i jazyka těla, tzn. nepřátelský tón hlasu při fládstech, výraz v obličeji, uflívání slova šprosímě apod. Pracovník by si měl dávat také pozor na to, aby s ním jeho kolegové nemanipulovali,

a musí mít stanoveny jasné hranice. Měl by se umět vcítit do situace druhého, hledat u druhých pozitivní vlastnosti, vyhýbat se negativním myšlenkám, pomlouvám, nezamýšlet domněnky za skutečnost atd.

### 2.2.7 Propojení domova a práce

Podle Greenhouse a Parasuramana (In Arnold et al., 2007) se stále účastí do popředí dostávají výzkumy stresu a praxe, jejichž důvody jsou:

- ✚ zvyšuje se procento pracujících žen, které tradičně mly ženy snahu brát na sebe odpovědnost za řízení domácnosti, takže spojení života v práci a doma se jeví jako vážný problém
- ✚ stoupá tzv. kariéra bez hranic, kdy se uvažuje o tom, že životy doma a v práci by mly být v harmonii, protože jsou vzájemně propojeny
- ✚ zvyšuje se tlak, takže někteří lidé cítí, že pracují déle a tvrději než dříve
- ✚ zvyšuje se počet domácností s dvojí kariérou, kdy se v rodině zvyšuje celková zátěž a odpovědnost a osobní zdroje jsou napjaté.



Problémy propojení domova a práce se v literatuře označují jako škonfliktní. Konflikt může být buď v tom, že práce zasahuje do rodiny nebo rodina zasahuje do práce. Tento konflikt se může projevat například tím, že vynaložené množství síly (energie), který vyžaduje role v jedné oblasti (v práci nebo doma) ubírá množství síly (energie) rolím v druhé oblasti. Konflikt, který je založen v zásadě může vést k pocitu viny nebo znepokojení, že někdo neplní správně svou roli, a k nízkému uspokojení. Konflikt založený na energii může produkovat podrážděnost a vyčerpání a konflikt založený na hodnotách může vést ke ztrátě sebeurčení nebo k pocitu odcizení. (Arnold et al., 2007)

## 2.3 Práce v týmu, pracovní procesy a postupy

Tým se stal velmi uznávanou základní jednotkou práce. A existuje pro toto mnoho důvodů. Tím týmy mají velký potenciál, produkce a zisk roste, úkoly jsou plněny dle kladných a efektivních, členové týmu se navzájem podporují a vyrovnávají se tak lépe s obtížnými situacemi. Výzkumy také naznačují, že ve všech typech organizací i podniků zlepšuje týmová práce pracovní morálku a snižuje fluktuaci. (Hayes, 2005)

### 2.3.1 Týmová práce

Hayes (2005) tvrdí, že smyslem týmové práce je zplnomocnění a delegování. Podstatou je převést odpovědnost na pracovní týmy tak, aby mohly plnit své úkoly a nebylo nutné neustále vládat výšší složky organizace o schválení. Týmová práce se vylíká od tradičního, striktního, autoritativního řízení, které je ale stále dostatečné. Týmová práce je však užitečnější. Povzbuzuje lidi k větší profesionalitě a plnému převzetí odpovědnosti, což je pro organizaci velkým přínosem. Umožňuje spolupráci využít nápadů a potenciálu členů týmu, a tak stavět na jejich silných stránkách. Mezi znaky dobrého týmu patří: jasné v domě sebe samého jako zvláštní skupiny, členové jsou schopni vstupovat do pozitivní interakce s ostatními lidmi v organizaci, tým přestává pozitivní dohady a přesvědčení, členové týmu jasně komunikují mezi sebou i zbytkem společnosti. V týmech se objevují také určité týmové role. Vedeme sem předsedu (ujasně cíle, pomáhá rozdělovat odpovědnost a povinnosti), editore (tlačí skupinu k rozhodnutím), chrliče (přichází s novými návrhy a myšlenkami), hodnotiči kritika (analyzuje problémy, hodnotí přínos ostatních), tahouna (proměňuje myšlenky a slova v činy), hasiče (poskytuje pomoc a podporu ostatním), šánla (vyjednává s okolím) a dotahovače (zdráží uje potřebu dodržování cílů a termínů a plnění úkolů). Mají-li týmy v organizaci úspěch, potřebují zdroje, zpětnou vazbu a podporu společnosti. Existují však faktory, které inhibují výkon týmu, jako: nedostatečná autonomie, nedostatečná podpora společnosti, přílišná velikost týmu, nedostatečné zdroje, nedostatečná zpětná vazba (uznání) a individualistický systém hodnocení. Důležitou roli hrají také nástrahy při zavádění týmové práce – příliš silná i slabá autorita, tendence zrušit organizační strukturu, nedostatečná podpora společnosti, manažer nazve výkonnou jednotku týmem, ale řídí ji jako skupinu jednotlivců; předpoklad, že zaměstnanci chtějí pracovat v týmech a jsou pro to vybaveni. V takových případech není ani týmová práce dostatečně efektivní.

### 2.3.2 Proces rozhodování

Pro mnoho týmů je rozhodování jejich hlavní funkcí. Je velmi důležité, aby rozhodování v týmu bylo efektivní. Rozhodování závisí na tom, zda je tým nakloněn k opatrnosti nebo riskantnosti, tzn., že rozhodnutí se polarizuje. Je to významným faktorem při rozhodování skupin je **skupinové myšlení**. Skupinové myšlení je v též výraznějším tam, kde je silný vliv skupiny zvláště nakloněn určitě. Také dlouhodobé skupiny mívají sklon předpokládat, že pouze jejich vidění světa je správné a všichni ostatní vidí svět stejně. Ze skupinového myšlení pramení velké množství nedostatků :

- a) skupina se v jednání nechrání svých cílů
- b) skupina nezvažuje rizika při svých volbách
- c) soubor informací ve skupině je důležitý a chabý
- d) skupina nemá náhradní plány v případě selhání povodní volby atd. (Hayes, 2005)

Pozitivní přístup v rozhodování se nazývá **týmové myšlení**. Týmové myšlení vyvolává pozitivní kognitivní strategie, které vedou k otevřenějšímu rozhodování a menší míře úzkého zaměření. Týmové myšlení výrazně ovlivňuje předpoklady a přesvědčení týmu o tom, proč dochází k určitým jevům, které ovlivňují zpravidla tým vnímá své možnosti. Rozvoj pozitivních přesvědčení a dohad pomáhá týmu zkoumat alternativy v plném rozsahu, a tak se tedy lépe rozhodovat. Týmové myšlení podporuje i důvěru ve vlastní zdatnost. Tým, který si dostatečně věří, je schopen pozitivně reagovat na nové myšlenky. (Hayes, 2005)

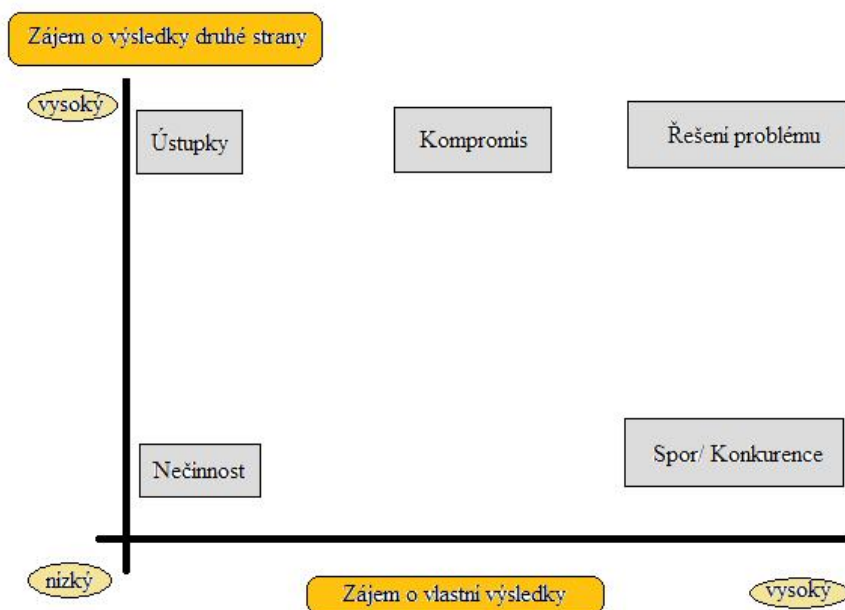
### 2.3.3 Proces vyjednávání

Vyjednávání je výsledkem procesu snahy eliminovat rozdíly v rozhodování pomocí diskuse. Během vyjednávání se píur itých dilematických rozhodnutích může vyjednávající vybrat mezi těmito typy chování, jak uvádí Pruitt (In Arnold et al., 2007):

- jednostranný ústupek: jeden vyjednávající snižuje požadavky vůči druhému vyjednávajícímu
- stojí pevně za svým tvrzením: vyjednávající odmítá přijmout požadavky druhého vyjednávajícího
- spolupráce: oba vyjednávající se snaží najít vzájemně přijatelné řešení.

Zájem vyjednávajícího a charakteristika strategií:

(Obrázek 2)



(Carnevale a Pruitt, 1992, In Arnold et al., 2007, s. 461)

Dle Fischera (In Arnold et al., 2007) zdrazuje v tina teorií a praxe význam spolupráce mezi vyjednávajícími tam, kde je to možné, založené na zájmu o priority druhé strany stejně tak, jako o své vlastní. Dobrým příkladem je tzv. šjednání založené na zájmu, které spoívá v p ti hlavních faktorech:

- vztah: dobrý vztah (osobní) mezi vyjednávajícími
- zájmy: porozum ní nejd ležit jím zájm m druhé strany, spí-e nejl soust ed ní se na p vodn p íjatou pozici
- volby: zji-t ní co nejvíce e-ení, zahrnujících vzájemné p ínosy
- kritéria: použití objektivních kritérií pro vyhodnocení výsledk
- alternativy: uv dom ní si alternativ vyjednáváného p ípadu a následk t chto alternativ.

Vyjednávající musí ásto p esv d it i svou vlastní stranu o tom, že dohoda je p íjatelná. Tento požadavek m že jejich chování ovlivnit v pr b hu samotného vyjednávání. (Arnold et al., 2007)

### 2.3.4 P ístupy k vedení zam ené na vedoucího

Do 60. let 20. století m la v tina teorií dva klí ové rysy:

1. popis vedoucího nejl popis dynamiky vztahu vedoucího a pod ízených
2. snahy identifikovat chování nebo charakteristiky šdobrého vedoucíhož bez ohledu na situaci. (Arnold et al., 2007)

N které z prvních prací v roce 1974 zjistily, že vedoucí by m li své pod ízené p evy-o-vat:

- inteligencí
- pot ebou mocí nebo dominancí
- vytrvalostí nebo energií
- sebed v rou
- znalostí úkolu. (Arnold et al., 2007)

Jak zmiňuje House a Baetz (In Arnold et al., 2007), závisí vlastnosti lidí ve vedoucím postavení také na jejich motivaci být vedoucími a přijatelnosti těchto motivů pro ty, kteří vedoucího do jeho postavení ustanovují. Opravdová podstata role vedoucího musí znamenat, že je důležitá potřeba autority, přátelskost a dosažení výsledků. Existují také však dva vnitřní pohledy do problému akceptovány mnoha lidmi zainteresovanými do vedení – osobní charakteristiky vedoucího musí být vyjádřeny v jeho povaze, mají-li mít dopad na výkon a různé typy úkolů mohou vyžadovat různé chování a charakteristiky. Aby vedení bylo dostatečně efektivní, musí se vedoucí zajímat o své podřízené, nikoli pouze o úkoly. Při analýzách vedení obstály především dva koncepty, které jsou velmi užitečné – ohleduplnost a struktura. Dalším důležitým aspektem je participace, tzn., v jakém rozsahu je vedoucí demokratický nebo autokratický. Demokratické řízení má dle Gastila (In Arnold et al., 2007) tyto tři klíčové prvky:

1. rozdělení odpovědnosti o zajištění maximální zainteresovanosti a participace každého člena do aktivit, probíhajících ve skupině, a stanovení cílů
2. zplnomocnění o kladení odpovědnosti na členy skupiny, postavení vysokých, ale reálných cílů, nabízení instrukcí, ale snaha vyvarovat se hrát roli švelkého muflona
3. napomáhání uvažování o hraní aktivní úlohy při definování a řešení skupinových problémů bez diktování řešení.



## **II. PRAKTICKÁ ÁST**

### 3 CÍL VÝZKUMU

Cílem mého výzkumu je zjistit, jak v dnešní době vnímají sociální pracovníci svou profesi, jaký k ní mají vztah a také, které aspekty mohou tento jejich vztah změnit.

#### 3.1 Formulace výzkumného problému

Jaký vztah k profesi mají sociální pracovníci, působící v sociálně terapeutických dílnách ve Zlínském kraji, a které aspekty mohou tento vztah změnit?

##### 3.1.1 Výzkumné otázky

1. Co zapříčiňuje, že je vztah sociálních pracovníků k profesi kladný, popř. záporný?
2. Jakým způsobem se může projevat kladný i záporný vztah k profesi u těchto pracovníků?
3. Ovlivňují dané aspekty vztah k profesi pozitivně i negativně?

#### 3.2 Výzkumné metody

Pro svou práci jsem zvolila kvalitativní typ výzkumu, protože mi tento typ výzkumu připadal v tomto případě jako nejvhodnější.

Kvalitativní výzkum vychází z fenomenologie, která klade důraz na subjektivní aspekty jednání lidí a připouští existenci více realit. Cílem výzkumu je porozumění smyslu zkoumaného jevu. Zdůrazňuje jedinečnost a vyřazuje věcnost se výzkumníka. (Chrásková, 2007)

Lze jej analyzovat pomocí tzv. triangulace. Triangulace je zvláštní forma validity, která má zmiřovat šedivost kvalitativního výzkumu. Triangulaci využívají sociologové k tomu, aby překonali problém šmkkosti dat, s nimiž pracují a drfeli tak krok s provozovateli šsprávné v dy. Mže se jednat například o použití metody rozhovoru, kazuistiky a pozorování zároveň. Triangulací se však rozumí také například použití metody rozhovoru u respondentů v odlišných aspektech apod.

Kvalitativní výzkum jsem aplikovala prostřednictvím předem připraveného polostrukturovaného rozhovoru, který obsahuje otevřené otázky doplněné podotázkami. Tyto podotázky je třeba více do hloubky rozvíjet odpověďmi respondentů.

Miovský (2006) uvádí, že polostrukturovaný rozhovor (interview) vyfukuje oproti ne-strukturovanému náro n j-í p ípravu (technickou). Výzkumník si vytvá í ur ité schéma, které je pro n j závazné. Schéma obvykle specifikuje okruhy otázek, na které se bude ú astník ptát. Je v-ak také možné m nit po adí okruh , kterým se výzkumník v nuje a m fle dle pot eby a možností toto po adí upravovat, aby tím maximalizoval výt finnost roz-hovoru. N které pasáfle (okruhy) jsou ponechány více na tazateli (zn ní a po adí otázek), jiné mohou mít pln strukturovanou formu a po tazateli se zde vyfukuje striktní dodrflení po adí a zn ní otázek. U tohoto typu rozhovoru je vhodné nechat si od ú astník vysv tlit, jak danou v c myslí, aby výzkumník v-e pochopil. Výzkumník klade dopl ující otázky a téma rozpracovává do hloubky. U polostrukturovaného rozhovoru je tedy definováno tzv. jádro interview, tj. minimum témat a otázek, které musí výzkumník (tazatel) probrat, na které smyslupln navazují dopl ující otázky. V závislosti na délce a složitosti interview lze poufívat r zné pom cky, jako záznamové archy, osnovy interview apod.

Pro fixaci dat jsem poufíla audiozáznam. O možnosti nahrávání rozhovoru jsem infor-movala a zároveň pofládala respondenty prost ednictvím informovaných souhlas , které jsem p edloflila respondent m p ed každým rozhovorem.

Každý z respondent dostal otázky rozhovoru p edem k nahlédnutí, protože se jedná o otázky spí-e subjektivní, vyfukující promy-lení. To mnohým respondent m velmi pomohlo p i odpovídání, ov-em n kte í respondenti m li sklon p edbíhat a odpovídat na otázky p e-dem, takže se n které odpov di v ur itých ástích p ekrývají.

### 3.2.1 Způsob zpracování dat

Jako první krok, který jsem použila po získání informací od respondentů, byla tzv. *transkripce*.

Transkripce je, jak uvádí Miovský (2006), převádění dat netextové povahy do textové. Transkripce není jen mechanická operace, za níž je mnohdy mírně považována, ale lze pomocí ní například zachytit o cenná data, posílit interpretační bázi a předcházet zkreslování dat. Při transkripci však nelze zaznamenávat vše (neverbální projevy respondentů), a proto je považována za jakousi prvotní redukci dat. Základním principem transkripce je systematickost.

Dalším krokem, který jsem použila, byla *redukce prvního zádu*. Jedná se o proces transformace doslovné transkripce záznamu rozhovoru do plynulejší podoby. Tato technika se používá pouze, pokud nepracujeme s dílčími projevy mluveného slova (zvuky, pauzy), ale pouze s obsahem. Vynecháváme zde tzv. slovní vatu, tzn. různé zvuky a slova, která nesdílují žádnou identifikovatelnou explicitní informaci. (Miovský, 2006)

Nakonec jsem si zvolila dvě metody, vhodné pro analýzu získaných informací, a to sice *metodu kontrastu a srovnávání* a *metodu vyhledávání a vyznačování vztahů*.

Metodou kontrastu a srovnávání jsem se pokusila srovnat a naopak odlišit stanoviska jednotlivých respondentů k dané problematice. Zaměřila jsem se především na tři definované oblasti. Také konečné shrnutí poznatků v rámci této metody jsem rozložila do těchto oblastí.

Metodou vyhledávání a vyznačování vztahů jsem se snažila nalézt vztahy mezi určitými proměnnými u každého respondenta zvlášť. A také následně potvrdit vztahy u kterých odpovídá respondent u jiných otázek.

### 3.3 Stanovení výběrového souboru

Výzkumné –et ení probíhalo u sociálních pracovníků , kteří pracují v sociálně terapeutických dílnách. Sociálně terapeutické dílny se nacházejí ve Zlínském kraji. Konkrétní názvy organizací, které tyto dílny poskytují, nebudu v rámci anonymity uvádět.

Jak uvádí zákon o sociálních službách ( . 108/2006), obsahují služby, tedy sociálně terapeutické dílny, tyto základní činnosti:

- a) nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a činností vedoucích k sociálnímu začlenění
- b) pomoc při osobní hygieně a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- c) poskytnutí stravy a pomoc při zajištění stravy
- d) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních dovedností a návyků .

Jako cílovou skupinu pro mou práci jsem zvolila sociální pracovníky, působící v sociálně terapeutických dílnách ve Zlínském kraji. Počet respondentů je kvůli nedostatku těchto služeb omezen na pět. Cílová skupina tedy není omezena věkem ani pohlavím. Jedná se o čtyři sociální pracovníky a jednoho vedoucího pracovníka, který pracuje zároveň jako sociální pracovník. Jména jednotlivých respondentů také kvůli anonymitě neuvádím, o čemž byli jednotliví respondenti informováni prostřednictvím informovaných souhlasů. Jako metodu výběru těchto respondentů jsem použila prostý záměrný výběr. Podle Miovského (2006) spočívá prostý záměrný výběr v tom, že vybraný účastník splňuje určená kritéria, je pro účel vhodný a zároveň účastník také souhlasí. Výzkumné –et ení probíhalo v období od 14. do 21. března 2011.

#### 4. VÝZKUMNÉ TĚTĚNÍ

Pro analýzu byla vybrána metoda kontrast a srovnání a následně metoda vyhledávání a vyznačování vztahů.

Jednotlivé rozhovory (transkripce jednotlivých rozhovorů) byly rozděleny na tři oblasti:

1. profese
2. vztahy
3. následky profese.

Následně jsem v jednotlivých rozhovorech barevně odlišila každou odpověď respondenta. V případě, že se jednalo o odpovědi odlišné od ostatních, označila jsem odpověď modrou barvou. Podobně i zcela stejné odpovědi jsem označila barvou hnědou. U těch, kterých odpovědi se obarvy vzájemně překrývají, protože tyto odpovědi jsou sice slovně jinak zodpovězeny, ale významově jsou totožné s jinými. Ve shrnutí poznatků této metody jsou odpovědi na výzkumný problém a výzkumné otázky, z pohledu respondentů, označeny kurzívou. Tyto zpracované rozhovory se nacházejí ve volných přílohách.

Co se týče metody vyhledávání a vyznačování vztahů, u každého respondenta jsem označila vztahy ze tří hledisek, směřujících k profesi. Prvním hlediskem je samotný názor respondenta, který sám na tento vztah poukazuje. Druhé hledisko je hledisko výzkumníka, tedy mé, a to na základě souvislostí nalezených v textu. Třetí hledisko vytváří podporu vysvětlení a etizaci na základě rozhovoru.

Nakonec jsem provedla shrnutí v rámci výzkumných otázek a celkového výzkumného problému.

## 4.1 Poznatky zjištěné na základě metody kontrastu a srovnání

### Profese

Motivací k výběru profese sociálního pracovníka byla u těchto pracovníků v této profesi touha pracovat s lidmi a také fakt, že tato práce není stereotypní, ale i dramaterapie. Pracovníci jsou zkušenější, protože v této profesi z nich pracovala i předtím známá zaměstnankyně v zařízeních sociální sféry a ve srovnání jednotlivých zaměstnání se ukazuje, že jejich nynější zaměstnání jsou klidnější, mohou zde uplatňovat své tvořivé síly, jsou zde patrné pokroky a pozitivní vazby a mohou zde předávat své zkušenosti klientům, se kterými pracují. Přesvědčení o profesi sociálního pracovníka jim přineslo především možnost být v neustálém kontaktu s lidmi, spoustu nových zkušeností a dovedností, možnost uplatnit své znalosti, ale také náhled na život, jak se může uvolňovat a náročnost po psychické stránce. Pracovníci jsou, jak sami tvrdí, ve své profesi alespoň prozatím spokojeni, protože mohou komunikovat s lidmi, mají moc lidem pomáhat, práce je interaktivní, mohou mít na klienty vliv, aniž by s nimi manipulovali a protože je tato práce především opravdu baví. Kdyby měli pracovníci neomezené finanční prostředky, tak by v rámci své profese změnili pracovní prostředí, aby bylo kvalitnější, prostory a celkově technické vybavení a investovali by do vzdělávání zaměstnanců, používání terapeutických prostředků, dále do placených proložených dovolených, lepších podmínek především pro klienty a do větších projektů. A to proto, že je málo zaměstnanců, kteří provádějí určité psychosociální terapie, že pracovníci po proložené dovolené získají zcela jiný náhled na práci, že některá zařízení mají mnoho zájemců o službu, ale musí je odmítnout, a proto, že finanční prostředky určené na projekty jsou velmi omezené. V rámci svého osobního života by pracovníci investovali do vzdělání, relaxace, zájmů, různých výcviků, bydlení, a kdyby to bylo možné, tak také do zdraví. Za pracovní úspěchy v této profesi považuje kladný výsledek u určitého klienta a celkovou spokojenost klientů, ale také postavení a samotnou práci sociálního pracovníka. Tyto úspěchy se snaží dosahovat prostřednictvím individuální, dobré a kvalitní práce s klientem a také stanovováním individuálních plánů pro zajištění posunu jednotlivých klientů. *Zmnu vztahu k profesi by u těchto pracovníků mohl zapříčinit syndrom vyhoření, finanční problémy, špatný kolektiv v práci nebo také příkaz, který by se nesluoval s etickými, osobními zásadami konkrétních pracovníků. V této profesi by se tedy jednalo o negativní příčiny, ale v některých případech, by pracovníci neřešili osobní hlediska, protože by to pro ně nebylo v dané chvíli smířitelné. Ke změně profese by pracovníky motivovala například lepší nabídka práce, únava, vyerpá-*

ní, op t syndrom vyho ení i finan ní potífle, pracovní kolektiv, podmínky nastavení slufleb, zru-ení slufleb, ale pro n které pracovníky neexistují fládné d vody pro zm nu profese, protofle je práce natolik napl uje, fle ani finance by zde nebyly motivací. Motivace by byla jak negativní, tak pozitivní. U sociálních pracovník m fle ovliv ovat chování (dle názor respondent ), p edev-ím pracovní prost edí, pofladované nároky od vedení, zm na pracovní doby, praktické zku-enosti, vzd lání, zp sob vedení organizace, mnofství klient a syndrom vyho ení. Pracovníci uvedli práv tyto podn ty, protofle si myslí, fle, pokud je pracovní prost edí ru-né a nespl uje podmínky, odrazí se to na kvalit práce pracovníka. Pokud jsou nároky vedení p íli-vysoké, je pracovník v asovém presu a není schopen se v novat individuální práci s klienty. Co se tý e zku-eností, ty mohou zap í init vznik ur itého stylu práce konkrétního pracovníka, který by pozd ji nemusel vyhovovat v-em a pracovník by neum l tento styl zm nit. Mnofství klient se m fle stát nezvladatelným a to m fle vést k p et flování pracovník . U syndromu vyho ení m fle pracovník ztratit pocit, fle má jeho práce význam. D sledky, které by mohla p ínést zm na chování pracovníka, by byly patrné hlavn v práci s klienty, protofle by pracovník mohl takto negativn p sobit na klienta. Neschopnost odd lit osobní flivot od pracovního je, dle respondent , neprofesionální, je to tragédie. Zárove se, podle nich, tento problém netýká pouze sociálních pracovník , ale v-ech pracovník v sociální oblasti. Respondenti se snaží nemíchat ob tyto oblasti, ale v n kterých p ípadech se to afl tak velmi neda í, protofle zde zasahují klienti, kte í pracovník m volají v dob osobního volna a nemohou pochopit, fle to není možné. Kdyfl není pracovník tyto dv oblasti schopen odd lit, sm uje, dle t chto pracovník , k syndromu vyho ení nebo k zat flování rodiny, koleg i klient . Na otázku, zda ovliv uje práce respondent n jak jejich osobní flivot, se odpov di r znily. N kte í pracovníci tvrdili, fle naprosto ne a n kte í, fle ur it ano, v rámci spokojenosti, anebo v rámci neustálého my-lení na práci i b hem osobního volna. P í opa né otázce, zda osobní flivot n jak ovliv uje jejich práci, se ale v-ichni naprosto shodli, fle nikoli. Pracovníci charakterizovali profesi sociálního pracovníka slovy pomoc, podpora a práce s lidmi, protofle se jedná o hlavní podstatu samotné práce sociálního pracovníka. *Vztah k profesi mají, dle svých odpov dí, pracovníci v t-inou kladný, blízký, ale objevuje se zde i fakt, fle má sociální pracovník v této profesi n kdy tendence tuto oblast opustit, protofle se jedná o práci velmi náro nou. Vztah k profesi mají pozitivní v d sledku toho, fle, jak tvrdí, je práce baví, napl uje, protofle je to práce r znorodá, kde každý den nastávají ur ité výzvy a mají dobré pracovní podmínky a pracovní*



kolektiv. Vztah k profesi lze poznat prý p edev-ím ze samotné práce a komunikace s klienty, ale n kte í m odkázali na kolegy a klienty, abych se zeptala p ímo jich, protože to nebyli schopni sami odhadnout. Prost edí, ve kterém respondenti pracují, vnímají v t-ínou jako pohodové, p kné, konstantní, v rámci mořností dobré, ale také náro né po psychické stránce i ne zrovna kvalitní kv ěli nedostatku osobního zázemí a prostoru.

### Vztahy

Pracovníci v sociáln terapeutických dílnách pracují p edev-ím s mentáln postiflenými lidmi, ale také se zdravotn postiflenými s kombinovanými vadami. N kte í pracovníci mají jifl zku-enosti v práci s takovými klienty, ov-em jsou zde i výjimky, u nichfl se p ede-lá práce týkala nap íklad lidí bez p íst e-í nebo n kte í nepracovali v bec (studium). Práce s p ede-lými klienty byla více stereotypní, jednalo se spí-e o pé i, zlep-ení byla mnohem men-í, práce byla náro n j-í, chyb la zp tná vazba, chyb ly nap íklad i kontakty na rodinu p i ústavních za ízeních. Nyn j-í práce je zalořena na dobrovolnosti, je zde pozitivní zp tná vazba, klienti se snařdí d lat velké pokroky, ale zároveň je tato práce náro n j-í na zp soby komunikace. Pracovníci motivují klienty pomocí komunikace, názornou ínností, poskytnutím podmínek vhodných pro jejich pracovní ínnost, vyslechnutím, povzbuzováním, pochvalou. Je zde i názor, že u mentáln postiflených není problém s motivací, protože se sami chtějí u it nové v ci, jen je nutné jim pomoci zorientovat se v oblastech, které jsou pro n nejlep-í. Motivace vý-e zmín né jsou, dle pracovník , ur it ú inné, ale není ani v tomto p ípad jisté, že budou ú inné pokudé, protože mentáln postiflení mají jinou mapu sv ta a jejich reakce jsou nevyzpytatelné. Klienti pracovníky nikdy doma nenav-t vují, cořl n kte í pracovníci shledávají jako pozitivum, protože mohou tak lépe odd lovat osobní řivot od pracovního. Vztahy s kolegy vnímají pracovníci jako hlub-í, v pohod , s n kterými negativní a s n kterými pozitivní, zatím bezproblémové, celkem pozitivní, dobré. Vztahy s vedoucími jako seznamovací, odm ené, formální. Pracovníci vytvo řili se svými kolegy také pracovní kolektiv, bez kterého by to údajn ne-lo. Jak tvrdí respondenti, má práce v kolektivu výhody i nevýhody. Mezi výhody pat í vzájemná podpora, komunikace, zp tná vazba, v t-í motivace, více ínitel p i práci s klientem, spolupráce, více úhl pohledu. Nevýhodami jsou zvý-ená pot eba tolerance, p edávání ípatných informací, mořnost negativních vztah v kolektivu. Výhodami práce jednotlivce jsou vlastní tempo práce, vlastní organizace práce, individualita p i práci s klienty, pracovník nemusí nic e-it, pokud nechce, nemusí mluvit, usmívát se, práce je systematická. Nevýhody tkv í v zodpov dnosti konkrétního pracovníka,

pracovník je na práci sám a může mít problémy s ním. Pracovníci se rozhodují v práci sami za sebe, ale když to vyžaduje případ, radí se s kolektivem, popřípadě s nadřízeným. Vedení v práci charakterizují pracovníci jako vstřícné, ochotné, znalé problematiky, podporující činnost pracovníků, dobré, v pohodě, snaží se motivovat, spolupracující, dohledávající kompromis, ale také spíše zaměřeno na marketing než na sociální práci. Co se týče vyjednávání s vedením, pracovníci především vyjednávají přímo formou rozhovoru, osobně, otevřeně nebo pomocí e-mailu, pokud se nejedná o závažný problém. Příklady vedení k zaměstnancům a naopak, vnímají některé pracovníci pozitivně, tzn., že mohou vyjádřit jakýkoliv názor, představu o práci a jsou vyslyšeni, ale některé mají názor, že se zaměstnanci brání časté komunikaci s vedením kvůli strachu z negativního dojmu, který by mohli tímto jednáním vyvolat. V jiných případech si pracovníci myslí, že je v daném záležitosti patrná hierarchie nebo se neodvážují mluvit za kolegy, protože příklady jsou, dle jejich názoru, zcela individuální.

#### Důsledky profese

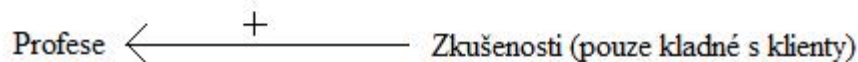
Pod pojmem syndrom vyhoření si pracovníci představují sled událostí, kdy člověk přestává zvládat svou profesi v důsledku pracovní přetíženosti, dále vnitřní pocit únavy, který dříve práci dlouhodobě, nerad chodí do práce, také totální vyčerpání organismu, způsobeno nadměrnou zadáváním úkolů a vyhýbání se práci a komunikaci s klienty, tedy neřádný stav. Některé pracovníci se již setkali s lidmi, kteří trpěli syndromem vyhoření, jiní je třeba ne. Syndrom vyhoření se u těchto osob projevoval tak, že byly negativní, nechťly komunikovat s klienty, byly neustále nemocné, nespolupracovaly, chodily pozdě do práce a brzy z práce, neměly žádné tvůrčí nápady, měly laxní, schematický přístup a zamotaly se do vztahových potíží s klienty. Profese sociálních pracovníků může být jedním z faktorů vzniku syndromu vyhoření, ale názory některých respondentů naznačují, že práce s mentálně postiženými je natolik variabilní, že pracovník nemusí do tohoto syndromu spadnout nebo si také respondenti myslí, že je to zapříčineno spíše přístupem pracovníka k profesi. Sociálním pracovníkům může v jejich profesi způsobovat stres, dle názoru respondentů, například neustále se měnící legislativa, náročnost práce s klienty, negativní postoj k práci, syndrom vyhoření, spolupráce vedení a ostatních pracovníků, opakující se komunikace, nedostatek způsobené vazby, nedostatek podpory, problémy s finanční stránkou nebo určitě situace, které mohou vyvolávat vnitřní rozpory. Pracovníci si to myslí proto, že, když je čím dál více klientů, dochází k přetřívání pracovníků; proto, že, pokud pracovník trpí syndromem vyhoření, tak

se mu dobře nepracuje; proto, že u mentálně postižených je velmi častá opakující se komunikace a v případě, že chce pracovník pomoci klientovi více, než má, a smí, je těžké se s tím vnitřně srovnat. Stres má být na práci sociálního pracovníka důsledky, jako jsou zanedbávání pracovních povinností, nedokonalá pracovní činnost, negativní dopad na klienty, podrážděnost, verbální agresivita, apatie, syndrom vyhoření. Podle názoru respondentů by se dalo tohoto stresu zbavit relaxačními technikami, sportováním, terapiemi, sezeními s psychologem, pomocí supervizí, změnou práce, vytvořením dobrého pracovního kolektivu, odpovídajícími úkoly ze strany vedení, psychohygienou. Ovšem jsou zde i názory, že v této profesi se nelze tak zcela stresu zbavit. Na otázku, zda je v dnešní době oprávněný stres důsledkem strachu ze ztráty zaměstnání v profesi sociálních pracovníků, pracovníci odpověděli různě, například, že není oprávněný, protože sociální pracovníci jsou a vždy budou zapotřebí, že obavy jsou dnes silnější než dříve, že tento stres teprve v budoucnu nastane, že tento stres není jen u pozice sociálních pracovníků nebo, že by se daný pracovník ani nyní nebál změny zaměstnání, kdyby byl tlačěn kam, kam sám nechce.

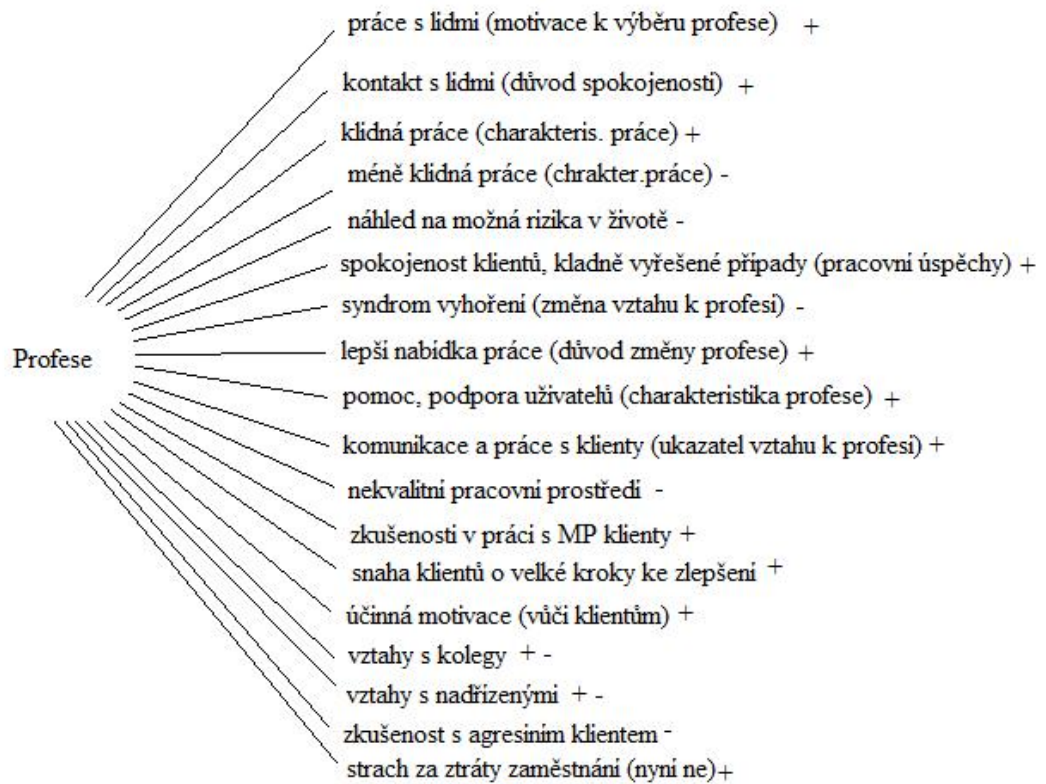
## 4.2 Metoda vyhledávání a vyznačování vztahů a její výsledky

### Respondent 1

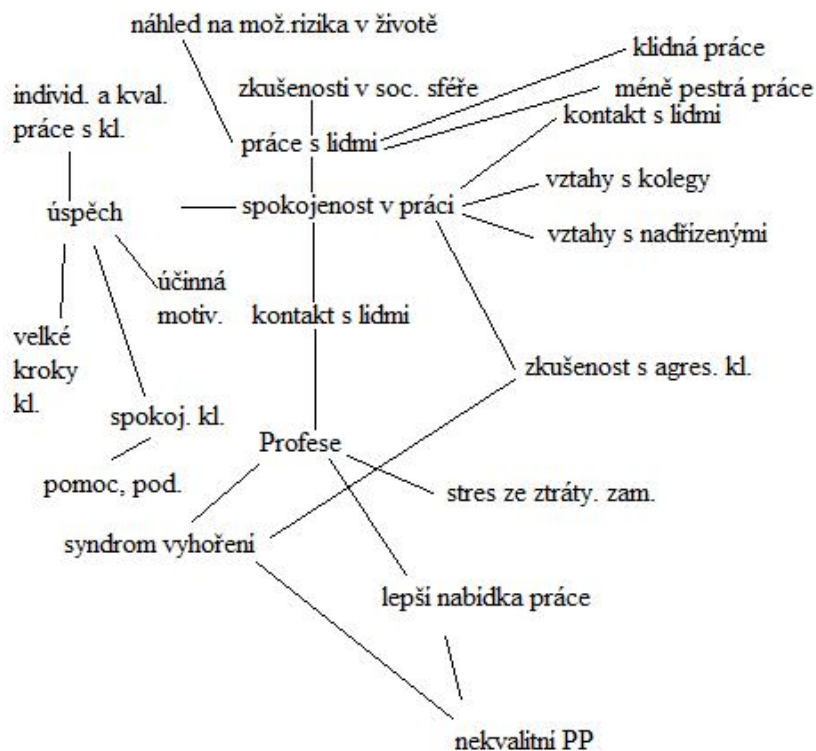
#### 1. hledisko respondenta



#### 2. hledisko výzkumníka



3. hledisko et zc



Výsledek poufítí metody:

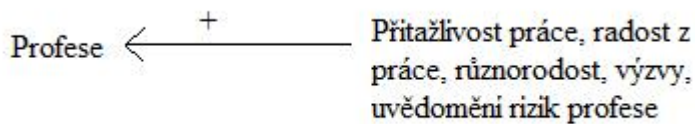
Respondent tvrdí, že je jeho vztah k profesi kladný, protože zatím nemá žádnou negativní zkušenost v práci s klienty, se kterými pracuje.

Dle mého názoru má respondent opravdu kladný vztah k profesi, i když se objevují u něj některé aspekty, které mohou snadno přispět ke změně profese.

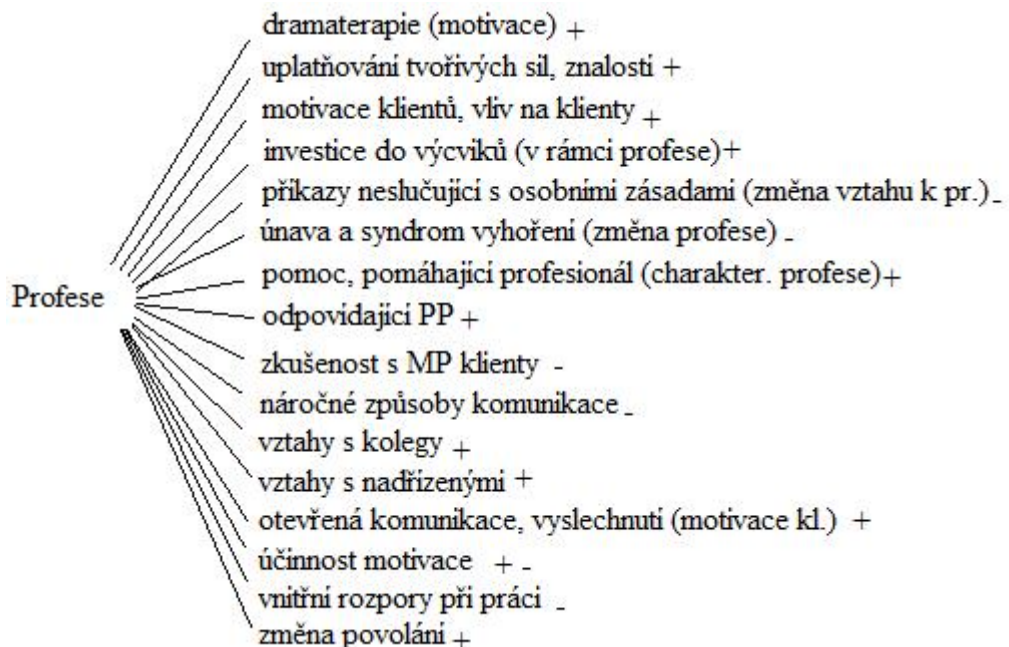
Tímto hlediskem ukazuje, že existuje velká provázanost proměnných hlavních v oblasti spokojenosti v práci a úspěchů v práci, kde spokojenost v práci je na spíše neutrální úrovni, ale pracovní úspěchy jsou na úrovni spíše pozitivní.

Respondent 2

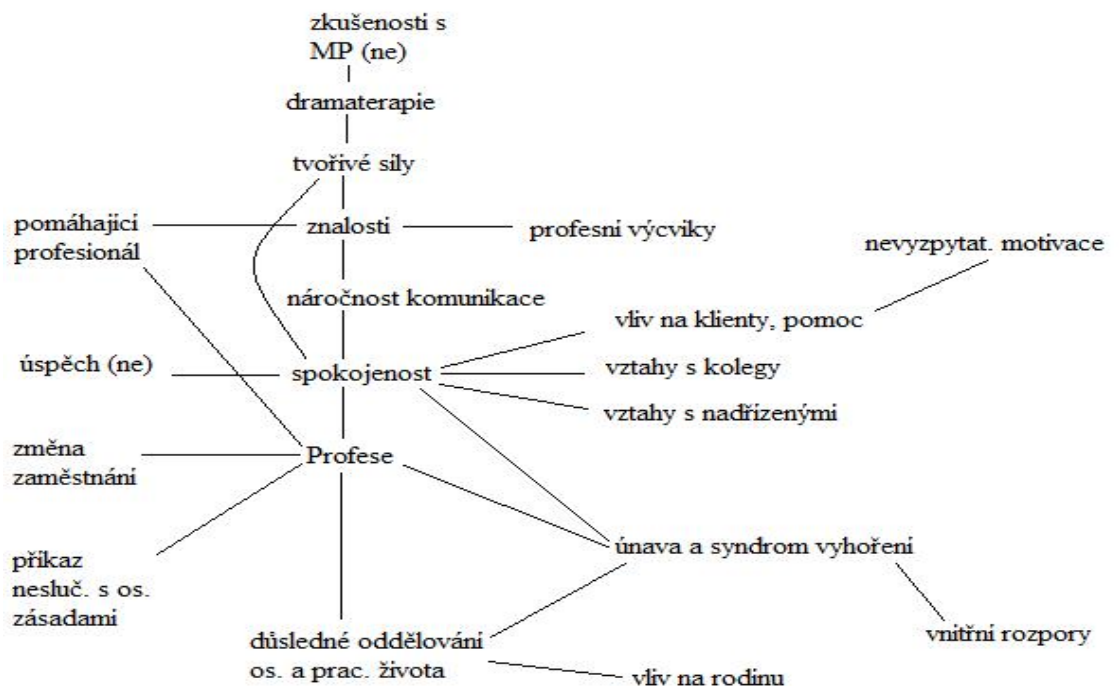
1. hledisko respondenta



2. hledisko výzkumníka



3. hledisko et zc



### Výsledek použití metody:

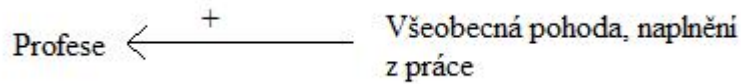
Respondent tvrdí, že jeho vztah k profesi je blízký, protože její tato práce neustále přitahuje, přináší mu radost, je roznorodná a každý den nastávají výzvy. Zároveň respondent podotýká, že jeho vztah opatrný, protože si je v domě všech možných rizik, které má profese sociálního pracovníka přinesl.

Dle mého názoru má respondent opravdu takový vztah k profesi, protože důvodů k změně vztahu k profesi i změně profese jsou zcela zásadní a respondent zároveň vnímá i veškeré vztahy v práci jako pozitivní.

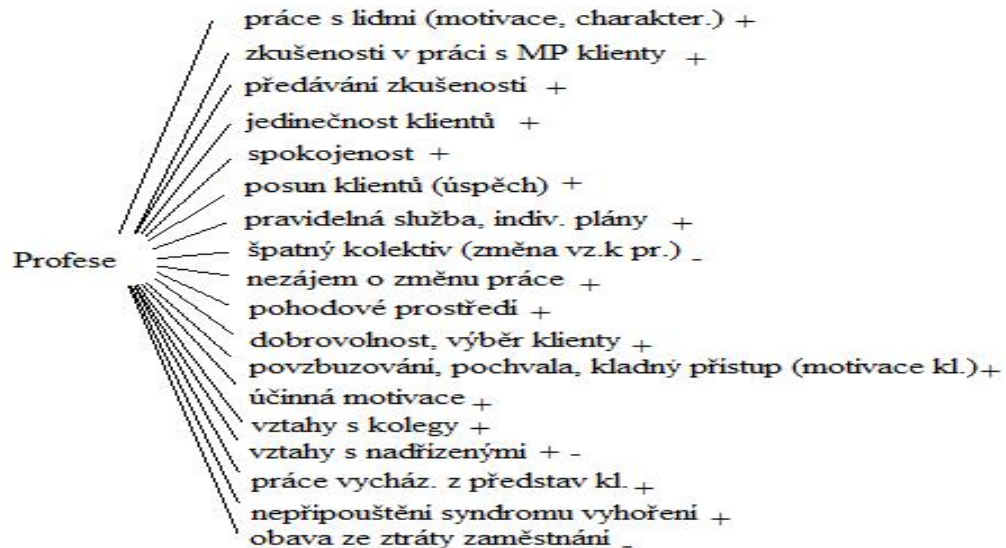
V rámci tohoto hlediska je patrné, že se respondent velmi snaží předcházet syndromu vyhoření skrze oddělování osobního života od pracovního života a také pomocí rodiny, na níž by měl tento syndrom velký vliv. Na druhou stranu připouští možné vnitřní rozpory v práci s klienty, protože, jak sám uvádí, někdy by pracovník chtěl pomoci klientovi více, ale to nelze.

### Respondent 3

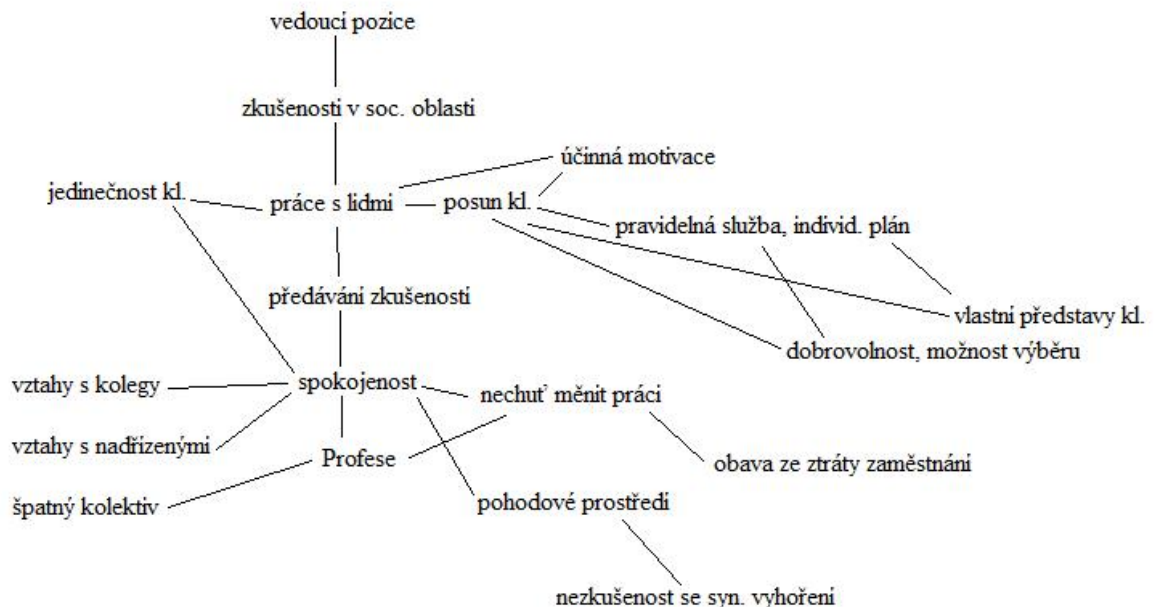
1. hledisko respondenta



2. hledisko výzkumníka



3. hledisko et zc



Výsledek použití metody:



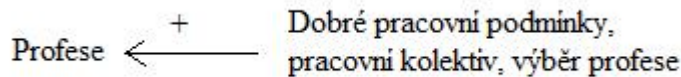
Jak tvrdí respondent, jeho vztah k profesi je zcela kladný, protože je tato práce naplňuje a dále tím dle něj je také pro evládající všeobecná pohoda.

Podle něj, je vztah tohoto respondenta k profesi opravdu kladný, protože vůbec nepociťuje změnu své profese a označuje klienty, se kterými pracuje za jediné. Navíc vychází z představy klientů a nemyslí si, že by tato profese (v rámci konkrétní práce) mohla způsobit syndrom vyhoření, ani na sobě toto nikdy nepozoroval.

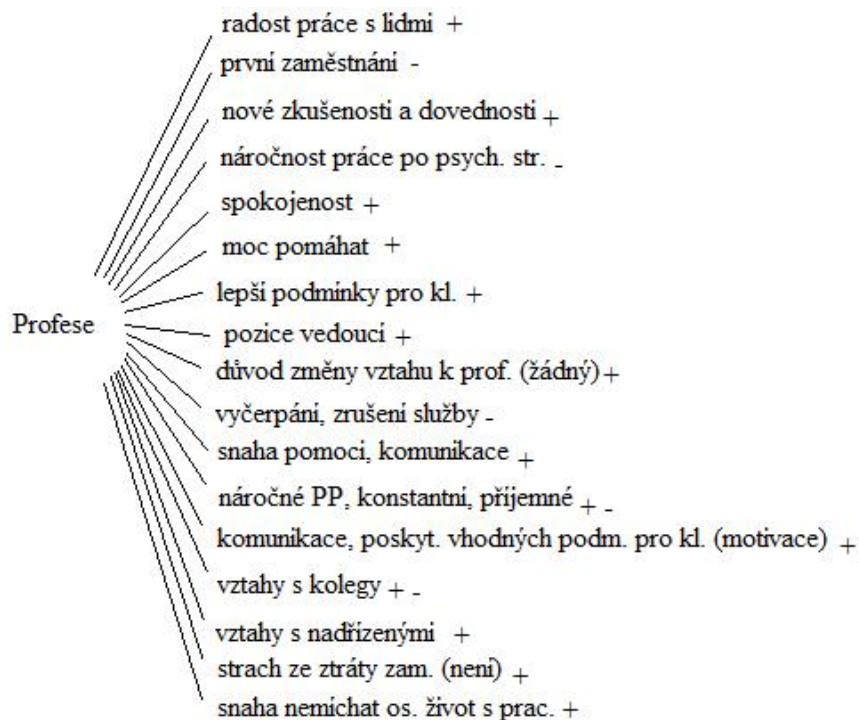
Jak naznačuje tento hledisko, posun klientů je zde velmi patrný, protože mu pomáhá mnoho faktorů. Zároveň se zde ukazuje velmi patrná spokojenost respondenta.

Respondent 4

1. hledisko respondenta

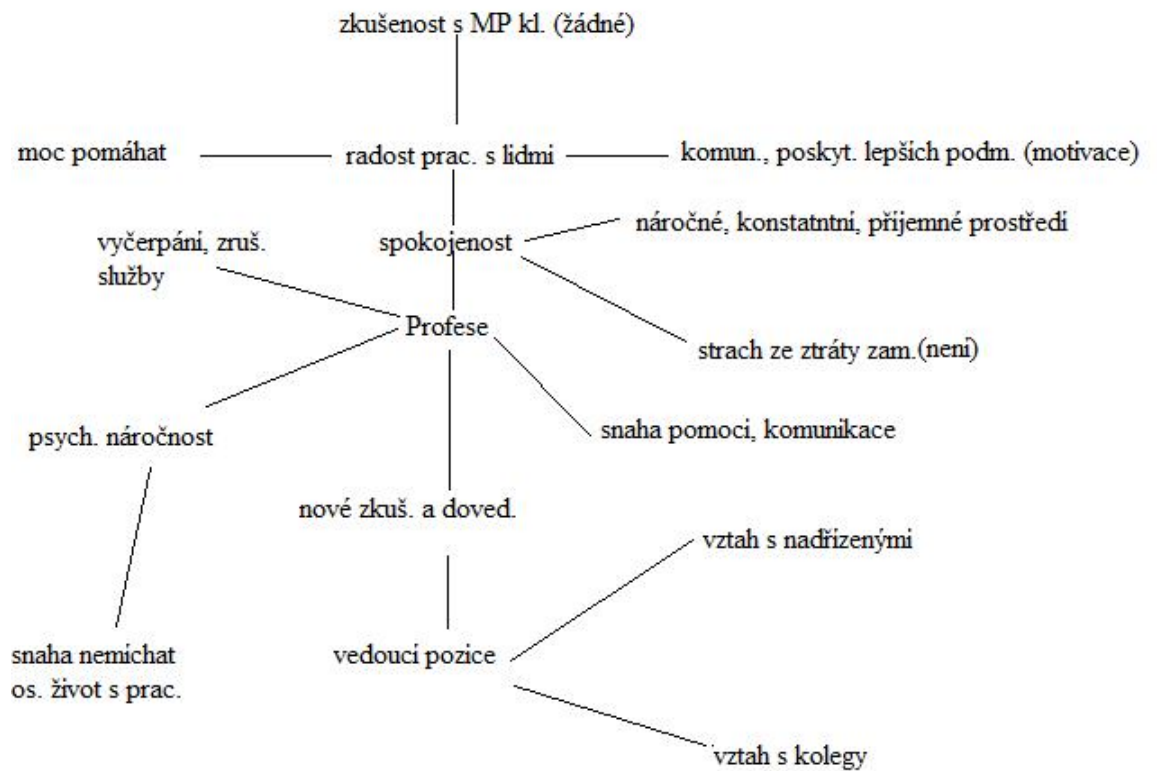


2. hledisko výzkumníka



3. hledisko et zc





### Výsledky pouflití metody:

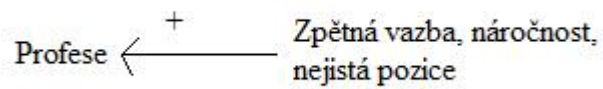
Respondent v vztah k profesi je, dle jeho názoru, pozitivní, protože má dobré pracovní podmínky, dobrý pracovní kolektiv a také proto, že si tuto profesi sám vybral.

Tento vztah k profesi je, podle m , ur it pozitivní, protože motivací k výb ru této profesi byla radost pracovat s lidmi, také proto, že si respondent nep ipou-tí, že by existoval d vod zm ny vztahu k jeho profesi. Zárove respondent hodn myslí na dobro svých klient .

Na základ t etího hlediska je patrné, že propojení jednotlivých prom nných je pom rn pravidelné, protože má respondent hodn neutrální názory a pojímá v-e z obou stran.

### Respondent 5

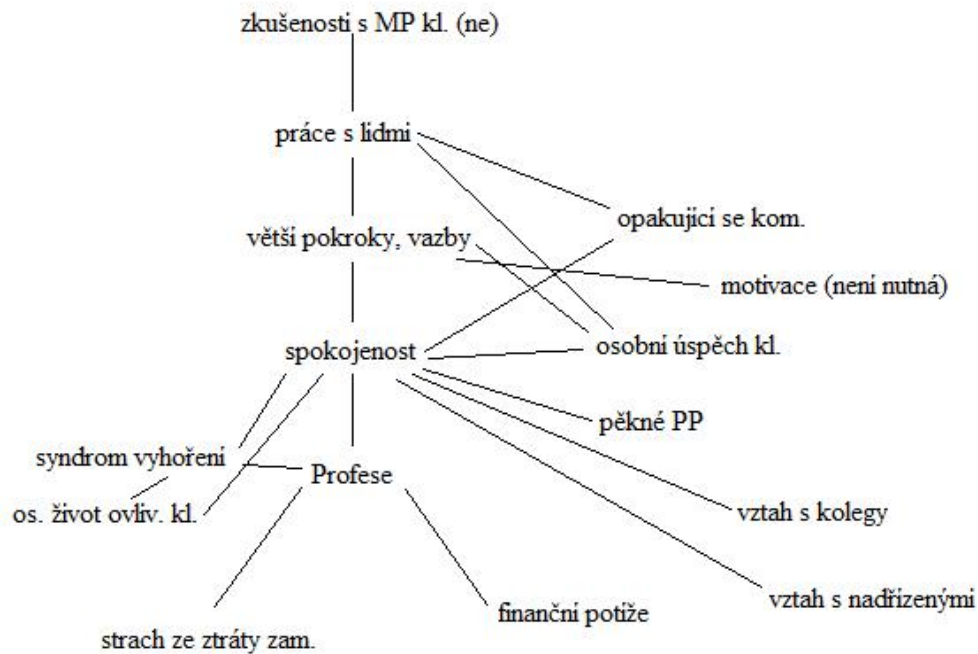
## 1. hledisko respondenta



## 2. hledisko výzkumníka



## 3. hledisko et zc

Výsledky použití metody:

Dle názoru respondenta je jeho vztah k profesi zatím je-t pozitivní, protože mu klienti, se kterými pracuje, poskytují pozitivní zp tné vazby. Zároveň v-ak dopl uje, že je tato práce velmi náro ná a pracovní pozice nejistá.

Já si myslím, že respondent v vztah k profesi sice je pozitivní, ale ne zcela pevný, protože by byl ochoten zm nit profesi a vztah k profesi kvůli finan ní stránce (zaji-t ní rodiny). Dále m l jifi také zku-enost se syndromem vyho ení, tzn., že i v tomto zam stání m že taková situace nastat. Negativní také je, že klienti naru-ují osobní život tohoto respondenta (by nev dom ), což m že u tohoto respondenta vést ke vzniku problém (syndrom vyho ení). Jak sám uvádí, také ob as uvafluje o zm n zam stání.

T etí hledisko nazna uje, že pracovníkova spokojenost je spí-e na neutrální úrovni, na jednu stranu je spokojen s úsp chy v práci s klienty, prost edím i vztahy v práci, ale na druhou stranu mu tuto spokojenost naru-uje nabourání osobního života i opakující se komunikace s klienty.

### 4.3 Celkové shrnutí získaných poznatků

Cílem výzkumu bylo zjistit, jaký vztah k profesi mají pracovníci sociálně terapeutických dílen ve Zlínském kraji, a které aspekty by mohly, u těchto pracovníků, tento vztah změnit. Zjištěné poznatky však nelze zobecňovat, protože se jednalo o kvalitativní typ výzkumu, a tudíž se výsledky týkají pouze dotazovaných respondentů.

Motivací k výběru profese sociálního pracovníka byla, u těchto pracovníků, především touha pracovat s lidmi, ale paradoxně také divadelní paratechniky a dramaterapie. Pracovníci charakterizovali profesi sociálního pracovníka slovy pomoc, podpora a práce s lidmi, protože se jedná o hlavní podstatu samotné práce sociálního pracovníka. Sociální pracovníci, pracující v sociálně terapeutických dílnách ve Zlínském kraji, mají vztahem opravdu pozitivní vztah k profesi. Někteří z nich ovšem podotýkají, že mají takový vztah prozatím, což nasvědčuje tomu, že berou v úvahu, že se jejich vztah k profesi může po časě změnit. Pracovníci mají pozitivní vztahy k profesi, protože mohou komunikovat s lidmi, mají moc jim pomáhat, práce je interaktivní, mohou mít na klienty vliv, aniž by s nimi manipulovali, protože je tato práce opravdu baví, naplňuje a protože rádi pracují s lidmi. Pozitivní vztah se u nich projevuje především v komunikaci a samotné práci s klienty. Za pracovní úspěchy vztahem pracovník považuje kladné výsledky případů určitého klienta a celkovou spokojenost klientů, ale také samotnou práci sociálního pracovníka. Tyto úspěchy se snaží dosahovat prostřednictvím individuální, dobré a kvalitní práce s klientem a také stanovováním individuálních plánů pro zajištění posunu jednotlivých klientů. Fládný z pracovníků by nechtěl odejít z vlastní vůle ze své nyní práce, pouze v případě, že by se vyskytly určité aspekty, které by jim nedovolovaly nadále v tomto zaměstnání zůstat. Mezi tyto aspekty patří syndrom vyhoření, příkazy ze strany vedení, které by se neslučovaly s osobními zásadami daných pracovníků, dále špatný kolektiv nebo také finanční problémy. Co se týče syndromu vyhoření, hrozí, podle jejich slov, že práce nebude tak kvalitní, jak by měla být a jak by si pracovníci sami přáli. Syndrom vyhoření na sobě prozatím fládný z pracovníků nepociťuje, ale v minulosti někteří pracovníci měli náznaky tohoto syndromu, a to v předloženém zaměstnání. V rámci příkazu, který by se neslučoval s osobními a etickými zásadami pracovníků, je jisté, že pracovníci nevykonávají svou práci bezmyšlenkovitě, tzn., nepřijímají pouze příkazy od vedoucích, aniž by do práce vložili vlastní přesvědčení, názory a emoce. Komunikace a vztahy s vedoucími, stejně tak jako příkazy od vedení klasifikují pracovníci jako primární a odpovídající, takže se v momentálních zaměstnáních prozatím nemusí s tímto pro-

blémem potýkat. Ale, jak sami pracovníci tvrdí, mají jifi zku-enosti i s takovými p íkazy, které je motivovaly i ke zm n p ede-lého zam stnání. U -patného kolektivu vyvstává riziko, fe by pracovníci neradi chodili do práce a nepracovali tak dobře, jak by si p edstavovali. Prozatím uvádí pracovníci, fe jejich kolektivy jsou dobré, i kdyfi vztahy s n kterými kolegy nejsou afi tak v elé. Finan ní problémy by motivovaly n které z pracovník ke zm n vztahu k profesi, proto fe by mohly ohrozit zabezpe ení jejich rodiny, cofi by pracovníky p inutilo nejen ke zm n vztahu, ale také ke zm n profese, aby mohli tento problém vy e-it. Momentáln se v takové situaci fládný z pracovník ov-em nenachází. V-echny tyto aspekty by negativn ovlivnily vztah pracovník k profesi a n které, nap . syndrom vyho ení i, jifi zmín né, finan ní problémy, by dokonce motivovaly pracovníky ke zm n profese.

#### 4.3.1 Praktický p ínos výzkumné práce

Tato práce m fe sloufit jako zp tná vazba pro vedoucí pracovníky sociáln terapeutických dílen, v nichfi daní sociální pracovníci p sobí, aby tak mohli lépe korigovat n které nedostatky, na které je zde poukazováno. Pop ípad by mohla p ísp t jako podklad pro supervize v daných za ízeních.

Dále by mohla být p ínosem vysoko-kolským student m humanitních obor , k vytvo ení p edstavy o budoucím zam stnání a náro nosti práce v sociální oblasti.

## ZÁV R

V teoretické ásti jsem se zabývala t emi oblastmi, které v rámci této problematiky považuji za nejd ležit j-í, tzn. osobností sociálního pracovníka, vlivy, které na pracovníka p sobí p í práci a práci v týmu, pracovními procesy, p ístupy.

V praktické ásti jsem uřila kvalitativní typ výzkumu a jako metodu sb ru dat polostrukturovaný rozhovor, který jsem aplikovala na p t respondent , a to na sociální pracovníky v sociáln terapeutických dílnách ve Zlínském kraji.

Cílem mé práce bylo zjistit, jaký vztah k profesi mají sociální pracovníci, p sobící v sociáln terapeutických dílnách ve Zlínském kraji, a které aspekty by mohly tento vztah zm nit. Jak vyplývá z výsledk kvalitativního výzkumu, je v t-inou vztah t chto pracovník k profesi opravdu pozitivní, protofe rádi pracují s lidmi, práce je napl uje a jsou v této profesi spokojeni. Je obtílné íci, zda je tento jejich vztah nem nný, vezmeme-li v úvahu dobu konání rozhovoru a m nící se podmínky ve stát , ale momentáln jsou v-ichni respondenti pozitivn nalad ni v í své profesi. Objevují se zde samoz ejm také názory, fe by byli n -kte í pracovníci schopni a ochotni své momentální zam stnání opustit, ale v t-inou pouze v p ípad , fe by nastaly problémy, které by tato zm na zam stnání mohla vy e-it. řiádny z respondent v-ak p ímo netvrdí, fe by nez stal v profesi sociálního pracovníka. Aspekty, které by mohly ovlivnit vztah k profesi u t chto pracovník , jsou v t-inou velmi negativního rázu, z ehofl také vyplývá, fe tyto vztahy jsou opravdu pevn ukotveny. Jedná se totiž o syndrom vyho ení, p íkazy ze strany vedení, které by se neslu ovaly s osobními zásadami pracovník , -patný kolektiv nebo finan ní problémy. Zamyslíme-li se nad dopady, které by tyto aspekty mohly respondent m p ínést v p ípad , fe by momentáln nastaly, není divu, fe by se pracovníci takto rozhodli.

Práce s lidmi je, jak se íká, šb h na dlouhou tra ō a mnohdy se nedostaví lov ku, který s nimi pracuje, ani po n kolika letech, pozitivních výsledk , uznání a vd ku, ale, jak vystihuje motto této práce: „Nelze být vřdy hrdina, ale vřdy lze z stat lov kem.“ (Johann Wolfgang Goethe) A práv z stat lov kem je v této profesi to nejd ležit j-í, protofe, kdo jiný by m l pracovat s lidmi nefl lov k, který jedná lidsky?

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1.] ARMSTRONG, M. *Ízení lidských zdroj : nejnov j-í trendy a postupy*. Grada: Praha, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3.
- [2.] ARNOLD, J. et al. *Psychologie práce pro manaflery a personalisty*. Computer Press: Brno, 2007. ISBN 978-80-251-1518-3.
- [3.] B LOHLÁVEK, F. *Organiza ní chování*. Rubico: Olomouc, 1996. ISBN 80-85839-09-1.
- [4.] FORSYTH, P. *Jak motivovat lidi*. Computer Press: Brno, 2003. ISBN 80-7226-386-2.
- [5.] FRITZ, H. *Spokojen v zam stnání*. Portál: Praha, 2006. ISBN 80-7367-113-1.
- [6.] GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Paido: Brno, 2000. ISBN 80-85931-79-6.
- [7.] HAYES, N. *Psychologie týmové práce*. Portál: Praha, 2005. ISBN 80-7178-983-6.
- [8.] JEKLOVÁ, M. *Syndrom vyho ení*. Vzd lávací institut ochrany d tí: Praha 7, 2006. ISBN 80-86991-74-1.
- [9.] KIM, S. H. *Tisíc a jeden zp sob jak motivovat sebe i druhé*. Management Press: Praha, 1999. ISBN 80-85943-96-4.
- [10.] KOP IVA, K. *Lidský vztah jak sou ást profese*. Portál: Praha, 2006. ISBN 80-7367-181-6.
- [11.] MATOUŠEK, O. *Metody a ízení sociální práce*. Portál: Praha, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- [12.] MATOUŠEK, O. *Sociální slufby*. Portál: Praha, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
- [13.] MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní p ístup a metody v psychologickém výzkumu*. Grada: Praha, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
- [14.] ML ÁK, Z. *Profesní kompetence sociálních pracovník a jejich hodnocení klienty*. Ostravská univerzita: Ostrava, 2005. ISBN 80-7368-129-3.
- [15.] PÖRTNER, M. *Na osobu zam ený p ístup v práci s lidmi s mentálním postífením a s klienty vyfladujícími trvalou pé i*. Portál: Praha, 2009. ISBN 978-80-7367-582-0.
- [16.] PUNCH, K. F. *Úsp -ný návrh výzkumu*. Portál: Praha, 2008. ISBN 978-80-7367-468-7.
- [17.] EZNÍ EK, I. *Metody sociální práce*. Slon: Praha, 2000. ISBN 80-85850-00-1.

[18.] STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Grada: Praha, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5.

[19.] TĚTIKAR, J. et al. *Psychologie ve své práci*. Karolinum: Praha, 2003. ISBN 80-246-0448-5.

[20.] Zákon o sociálních službách . 108/2006 Sb.

[21.] Webmaster stránek Zdeněk Peloušek [online]. 2009, [cit. 2011-2-22] Dostupné z:

< <http://www.zdenekpelousek.cz/uspech.html> >.



## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

PP – pracovní prostředí

MP – mentální postižení







## P ÍLOHA P I: ROZHOVOR 1

Respondent: R1

Pohlaví: žena

V k: 25 let

Tazatel: Dobrý den, mohla bych Vám položit několik otázek, týkajících se mé bakalářské práce?

R1: Ano.

Tazatel: Děkuji.

T: Co Vás motivovalo k výběru profese sociálního pracovníka?

R1: *Takže, k výběru této profese mě motivovala zejména práce s lidmi, kteří potřebují pomoc a za tuto pomoc budou, v nějakém tom případě, rádi a vděční, a také za vyřešení jejich problémů v jejich dané situaci. Tato práce také pro mě není stresová a není stereotypní a stále se v ní můžu vzdělávat a neustále se tato profese vyvíjí.*

T: Pracovala jste dříve v jiném oboru nebo zaměstnání?

R1: *Ano, pracovala jsem vřadycky spíše v sociální sféře. Ale byla jsem pracovníkem v sociálních službách v domě pro osoby s mentálním postižením a také jsem pracovala jako sociální pracovník v nízkoprahovém zařízení, kde byly moji uživatelé v tónou romské děti a mládež romská.*

T: Jak byste srovnala Vaše předlé a nyní zaměstnání?

R1: *Takže, předlé zaměstnání bylo daleko pestřejší, jelikož se jednalo o romskou menšinu, takže pro mě byla více náročná, ale zároveň mě motivovala. Nyní práce je více klidná, protože se jedná o osoby s mentálním postižením a jinak fládné srovnání. Jelikož jste sociální pracovník, tak v tónou se jedná o pomoc a podporu nějakých uživatelů a ti uživatelé jsou pokaždé specifictí, a se jedná o mentální postižení nebo třeba o děti s poruchami chování. Každý uživatel je individuální, tudíž se ta práce nedá extra srovnávat.*

T: Co vám přinesl přechod k této profesi, a uhl pozitivního i negativního?

R1: *Tak pozitivní, že jsem neustále v kontaktu s lidmi, a negativního, že se člověk v rámci různých jednání s těmito lidmi a s různými případy, se kterými se setkává, zjišťuje, jaký ten život mě může nastat, co včeho se mě může stát tomu člověku. Protože, dokud do této problematiky nevidíte a nejste nějak zainteresovaní, tak člověk nemá pojem, co vlastně ho může v tom životě potkat, a co je to mě zaflit.*

T: Jste v této profesi spokojena i nespokojena?

R1: *Ano, jsem.*

T: A pro jste spokojena i nespokojena?

R1: *Tak, spokojena jsem hlavn s tím, že teda komunikuji neustále s lidmi, jsem v p ímém kontaktu s nimi, a protože tato práce není stereotypní a je individuální.*

T: Kdybyste měla neomezené finan ní prostředky, co byste v rámci Vaší profese změnila, do čeho byste investovala?

R1: *Takže, možná bych změnila tady pracovní prostředí, aby bylo kvalitn ější. A do čeho bych investovala? Takže, neustále bych investovala do vzd ěvání zaměstnanc ů, aby více získali p ěhled o dané problematice a také bych více investovala do používání r ůzných terapeutických prostředk ů a zaměstnanc ů, kteří by se t ěmto terapiím v novali.*

T: Do čeho byste investovala v rámci Vašeho osobního života?

R1: *V mém osobním život ě ur ědit do vzd ěvání, ale to já pořád investuji, a dále do spí-ě relaxace a takových t ěch mých zájm ů, které by vlastn ě uvol ůovaly moji psychiku.*

T: Jakých pracovních úspěch ů jste již v této profesi dosáhla?

R1: *Takže, pro m ě je pracovní úspěch ten, když vy e-íme kladn ě nějaký p ípad a hlavn ě, když jsou klienti spokojeni.*

T: Jakým způsobem dosahujete t ěchto úspěch ů?

R1: *Takže, jakým způsobem? Je to moje práce, takže, pokud individuáln ě, dobře a kvalitn ě pracuji s užívatel, tak vředy se ten úspěch dostaví. I když t ěba, dám p íklad, nedostaneme karti ku mimo ádných výhod, tak ten uživatel, pokud s ním opravdu individuáln ě a dobře pracuji, se b ěhem této innosti nau í dal-í spoustu jiných inností, které m ě vyuffít ve svém život ě. A jak bych dále dosahovala? Je to v t ěinou o t ě komunikaci, ěm víc komunikuji, tím víc pro m ě. Já získávám více úspěch ů s t ěma klientama, protože se neustále tou komunikací vzd ělávají.*

T: Existuje něco, co by mohlo změnit Váš vztah k profesi?

R1: *Ano.*

T: A co by to bylo?

R1: *Vztah k profesi by mi změnil syndrom vyhoření.*

T: Proč jste uvedla tento důvod?

R1: *Protože je to asi nejčastější, s čím se setkávám u sociálních pracovníků. Je to úplně jiná změna povolání nebo toho vztahu k těm lidem.*

T: Ovlivnil by syndrom vyhoření Váš vztah k profesi tedy pozitivně nebo negativně?

R1: *Určitě negativně.*

T: Existuje něco, co by Vás motivovalo ke změně Vaší profese?

R1: *Lepší nabídka práce.*

T: A proč jste uvedla právě tento důvod?

R1: *Protože bych měla možnost lepší peníze a i tak je to o lepší pracovní pozici, protože jsem ještě mladá a chtěla bych ještě něco dosáhnout za ten život.*

T: Motivovala by Vás lepší nabídka práce pozitivním i negativním způsobem?

R1: *Tak spíše by to bylo pozitivní.*

T: Co by podle Vašeho názoru mohlo u sociálních pracovníků ovlivňovat jejich chování?

R1: *Spolupráce s ostatními kolegy, pracovní prostředí, také požadované nároky od vedení, časté cestování nebo změna na pracovní doby, pracovního místa.*

T: Proč jste uvedla právě tyto podmínky?

R1: *Takže, když třeba není dobrá spolupráce ostatních kolegů, tak ten pracovník nemůže pracovat v klidu, nemůže pracovat na takové úrovni, jaké by chtěl. To samé je pracovní prostředí. Když to pracovní prostředí je rušivé a nejsou v něm splněny ty podmínky, aby on tam mohl pracovat s klienty, tak určitě nebudou takové ty pracovní úspěchy, jaké by on si představoval. Tím pádem je zase jakoby nemotivován na jeho práci. Když jsou vysoké požadované nároky na zaměstnance, tak ten sociální pracovník je, mluvíme-li, v časovém stresu a není schopen se věnovat té individuální práci a ostatním klientům.*

T: Jaké d sledky m fle mít pozitivní nebo negativní zm na chování u sociálního pracovníka?

R1: *Tak, jestli to jsou ty negativní d sledky, tak m fle to být zejména u toho vztahu uřivatele a pracovníka, kdy se m flou vyvíjet negativní postoje, m flou být negovány ve-keré nároky toho uřivatele na pracovníka, nechce s ním pracovat, komunikovat, m fle docházet k agresi mezi uřivatelem a pracovníkem. V t-inou také dochází ke snížení pracovního nasazení.*

T: Jaký máte názor na neschopnost odd lit osobní řivot od pracovního řivota u sociálních pracovník ?

R1: *Takfle, pro m je to hlavní, fle to není profesionální. Sociální pracovník by m l být jakýsi profesionál, který tady tohle dokáfle a s tím se po ítá také od ostatních jeho zam stnavatel .*

T: Co m fle podle Vás zap í init, kdyfl pracovník není schopen toto odd lit?

R1: *Tak, hlavn to m fle zap í init to, fle brzo získá syndrom vyho ení. A kdyfl to nebude moct schopen odd lit, tak taky své osobní vztahy v rodin , doma, bude to v-echno ohrořovat tady ta práce, bude s tím zat řlovat ostatní.*

T: Ovliv uje Va-e práce n jak Vá-osobní řivot?

R1: *Ne.*

T: Ovliv uje Vá-osobní řivot naopak Va-i práci?

R1: *Ne, v bec.*

T: Jak byste n kolika slovy charakterizovala Va-i profesi?

R1: *Takfle, pokud to budu charakterizovat z toho, co já d lám a co si myslím, fle by sociální pracovník m l d lat, tak je to pomoc, podpora uřivateli, dáme t eba p íklad, v jeho negativní řivotní situaci.*

T: Pro jste pouřila práv tato slova?

R1: *Protofle nej ast ji uřivatel m na-ím pomáháme, a se to týká hygieny, vy izování n jakých záleřitostí. A asto jim poskytujeme podporu, jak v jejich osobním řivot , tak v pracovním. Takfle, proto si myslím, fle v sociální sfé e nej ast ji pomáháte a nej ast ji lidi podporujete.*



T: Jaký máte tedy vztah k profesi?

R1: *Já si myslím, že dobrý.*

T: Co zapíi uje, že je Vá–vztah k profesi dobrý?

R1: *Protože zatím všechny moje zkušenosti, které jsem dělala s klienty, se kterými jsem pracovala, byly kladné, tudíž mně zatím nic nezapíinilo to, abych měla tedy negativní postoj k profesi.*

T: Jakým způsobem se u Vás může projevat Vá–pozitivní vztah k profesi?

R1: *Tak, hlavně to jde poznat z toho, jak komunikujete a jak pracujete s klienty.*

T: Jak vnímáte prostředí, ve kterém pracujete?

R1: *Tak, moje prostředí není zrovna kvalitní pro práci sociálního pracovníka.*

T: Proč jej takto vnímáte?

R1: *Protože tady nemám žádný osobní zázemí a žádný ten prostor, kde by klienti za mnou mohli chodit, aniž by se nebáli, že jejich prosby, žádosti nebudou slyšeny od ostatních úřadů.*

T: S jakými klienty pracujete?

R1: *Tak, v t–ině jsou to klienti s mentálním postižením.*

T: Pracovala jste již před tímto zaměstnáním s takovými klienty?

R1: *Ano, pracovala.*

T: Jaké rozdíly přináší práce s nyníjšími klienty od klientů předchozích?

R1: *Takže, předchozí klienti byli klienti v domovích, kteří měli takovou spíše navyklost, stereotypní zkušenost. Tito klienti se snaží naučit se něco a snaží se požádat, aby byli výše a výše, aby mohli něčeho dosáhnout, aby se motivovali. Takže, v tomhle vidím největší rozdíl, že u tamních klientů se jednalo spíše o jejich péči a nějaké malé kroky, zlepšení, ale tady ti klienti chtějí udělat velké kroky, chtějí být jako ostatní lidé.*

T: Jakým způsobem se snažíte motivovat klienty ke zkušenostem, ke komunikaci apod.?

R1: *Takže, je to velice v t–ině motivace komunikací nebo to také může být motivace názorná. Posadíme se ke stolu, zkusíme si něco vyplnit, vyrobit, takže v t–ině ale je to o komunikaci tady s těmito klienty.*

T: Je tato motivace podle Vás ú iinná?

R1: *Je ú iinná tak na 95%.*

T: Nav-t vují Vás klienti také doma?

R1: *Ne, v fládném p ípad .*

T: Jak vnímáte Va-e vztahy s kolegy a nad ízenými?

R1: *Takfle, já preferuji to, fle moje vztahy by m ly být zcela pracovní. A co se týká mého vztahu k vedení, tak je odm ený, formální, tak jak by m l vypadat. S ostatními kolegy jsou n které vztahy negativní, n které jsou pozitivní, ale neodráflí se na práci s klienty.*

T: Vytvo ili jste s kolegy n jaký pracovní kolektiv?

R1: *V momentální situaci ano.*

T: Má práce v kolektivu podle Vás n jaké výhody i nevýhody?

R1: *Tak, kdyfl pracujete v kolektivu, m fle Vá-úsp ch v práci s klientem být daleko siln j-í, m fle mít daleko v t-í význam, protofle se zapojují více initel do té práce, m fle ho ovlivnit více lidí a motivovat. A nevýhody, fle se n kdy p edávají -patné informace.*

T: Má práce jednotlivce n jaké výhody i nevýhody?

R1: *Práce jednotlivce je dobrá hlavn v tom, fle bude vřdycky individuální a nikdo, pokud klient si nep eje, nebude v d t o jeho problémech, o té práci, o té iinnosti. Nevýhodou je, fle ten pracovník je na to sám a ne n kdy je dostatek asu na to, aby ta práce byla taková, jakou on by si p edstavoval.*

T: Rozhodujete se v práci sama za sebe nebo jako kolektiv?

R1: *No, jelikofl jsem tady sama sociální pracovnice, takfle se v t-inou rozhoduji sama za sebe, ale pokud se ta práce ohledn klient týká i ostatních zam stnanc , takfle se rozhodujeme jako kolektiv. Je to individuální.*

T: Jak byste charakterizovala vedení ve Va-í práci?

R1: *Takfle, vedení je spí-e zam eno na marketing nefl na sociální práci. Vedení se snaflí zapojovat do práce s náma a nás zárove motivovat, pro-kolit. Takfle si myslím, fle d lají v-echno pro to, aby ta práce mohla být taková, jaká je.*

T: Jakým způsobem vyjednáváte s vedením?

R1: *Takže to je formální způsob, pokud si to v případě vyžaduje, takže osobní dostavení se k vedoucímu pracovníkovi. Pokud je to něco méně, tak spolu komunikujeme v rámci e-mailu nebo telefonu.*

T: Jaký je přístup zaměstnanců k vedení a vedení k zaměstnancům?

R1: *Takže, zaměstnanci se snaží co nejméně komunikovat s vedením, proto mají strach, že by si vedení myslelo, že nejsou odborníci nebo, že je to špatný dotaz nebo něco takového. A vedení k zaměstnancům odpovídá spíše po formální stránce a s odstupem.*

T: Co si představujete pod pojmem syndrom vyhoření?

R1: *Já si představuji, že je to totální vyčerpání organismu, které je způsobeno nadměrnou zadáváním úkolů, negativní spoluprací s ostatními kolegy, nechutí chodit do práce, přehlcováním tímto úkoly, nevhodnost pracovního prostředí. Může to být i změna třeba v dané organizaci, změna místa.*

T: Setkala jste se s někým, kdo měl syndrom vyhoření?

R1: *Ano.*

T: Jak se u této osoby tento syndrom projevoval?

R1: *Takže, tato osoba byla negativní, nechťela komunikovat s užívateli, vyhýbala se práci s klienty, snažila se zavírat, nechťela o ničem hovořit. Potom se projevoval i zdravotní stav, kdy byla neustále tato osoba nemocná.*

T: Myslíte si, že může profesí sociálního pracovníka zapříčinit vznik tohoto syndromu?

R1: *Ano, pokud se nenaučíte relaxovat a budete si práci nosit, jak doma, tak i do svého osobního života, tím myslím jako do psychiky, tak určitě tady tento syndrom vyhoření nastane.*

T: Co můžete, podle Vás, v této profesi způsobovat u pracovníků stres?

R1: *Takže, stres, já si myslím, že je zejména, když máte agresivního klienta, takže máte strach z toho klienta a hledáte ty přístupy, jak vlastně s ním komunikovat a dále také spolupráce vedení a ostatních pracovníků.*

T: Pro si to myslíte?

R1: *Z vlastní zkušenosti.*

T: Jaké důsledky mohou mít stres na práci sociálního pracovníka?

R1: *Tak, stres může mít tyto důsledky, že pracovník špatně pracuje a neodvádí takové výkony, jaké by měl. Taký si myslím, že je to jedna z příčin, proč se pracovník potom netáhne do práce a taky, když je člověk ve stresu, tak ti klienti to poznají a narušuje to ten vztah mezi pracovníkem a uživatelem. Ale na druhou stranu, pokud je pracovník ve stresu, tak může mít zase vyšší pracovní výkon. Je to individuální. Někdo prostě nemůže pracovat a někdo právě pracuje ještě více.*

T: Jak by se dalo, podle Vás, zbavit tohoto stresu?

R1: *Komunikací se zaměstnancem, s pracovníky, vytvořením dobrého pracovního kolektivu a hlavně, aby vedoucí pracovníci dávali takové úkoly těm pracovníkům, které oni mohou unést.*

T: Je, podle Vás, v dnešní době oprávněný stres důsledkem strachu ze ztráty zaměstnání v profesi sociálních pracovníků?

R1: *No, já si myslím, že do této doby to bylo v takové působivé míře, ale podle toho, jaké jsou předpovědi do budoucnosti, tak si myslím, že tento stres teprve nastane.*

T: Děkuji Vám za rozhovor.

R1: *Prosím.*

## P ÍLOHA P II: ROZHOVOR 2

Respondent: R2

Pohlaví: žena

V k: 48 let

Tazatel: Dobrý den, mohla bych Vám položit několik otázek, týkajících se mé bakalářské práce?

R2: *Ano.*

Tazatel: Díky.

T: Co Vás motivovalo k výběru profese sociálního pracovníka?

R2: *No, to je více faktorů a ta stezka byla trochu náročnější. V podstatě jsem to vylo ze zájmu o amatérské divadlo a divadelní paratechniky. A je to zvláště, tohle mě zrovna k tomu přivedlo. Když mě, když jsem byla uvažování přes dramaterapii až k sociálnímu pracovníkovi.*

T: Pracovala jste dříve v jiném oboru nebo zaměstnání?

R2: *V několika různých. Mezi jinými i v divadle.*

T: Jak byste srovnala Vaše předchozí a nyní zaměstnání?

R2: *Vyhledávám si tvrdší záležitosti, než kdy, kdy jsem musela pracovat v zaměstnání, kde jsem nemohla uplatnit nějaké svoje tvořivé síly, tak mě to méně bavilo. Tady mě flá.*

T: Co vám přinesl přechod k této profesi, ať už pozitivního i negativního?

R2: *No, to je zase více faktorů. Pozitivního to, že mě flá opravdu uplatnit svoje znalosti nejenom ty, které mi dala škola, ale především ty, které jsem získala v průběhu celého svého života.*

T: Jste v této profesi spokojena i nespokojena?

R2: *Prozatím spokojena.*

T: A proč jste spokojena?

R2: *Protože ta práce je opravdu interaktivní, mě flá mít na ty lidi, s kterými pracuju, a jaký vliv. Oni jsou rozhodovateli a to je na tom zajímavé, že je pouze motivuju, že jimi nemanipluju. A i přesto se nám to někdy daří.*

T: Kdybyste měla neomezené finanční prostředky, co byste v rámci Vaší profese změnila, do čeho byste investovala?

R2: *Neomezené prostředky? Investovala bych do pracovních placených pracovních dovolených, například v letech práce v zahraničí, tak, jak je to v zahraničí. Jsou tam dobré pracovní podmínky, kdy opravdu potom ten pracovník je nucen na půl roku opustit tohle zaměstnání a získává jiný náhled. Myslím si, že je to velmi dobrá věc. Například do tohohle.*

T: Do čeho byste investovala v rámci Vašeho osobního života?

R2: *Mohla bych si vzala pracovní dovolenou. Anebo, je to mi napadá, do čeho bych šla, které by se mi chtělo dělat, bych mohla získat něco, co je mi užitečné i v profesi i v osobním životě.*

T: Jakých pracovních úspěchů jste již v této profesi dosáhla?

R2: *Pracuji v této profesi poměrně krátce, takže zatím bych to nehodnotila jako úspěchy.*

T: Existuje něco, co by mohlo změnit Váš vztah k profesi?

R2: *No, k horšímu například to, že bych dostala od nadřízených příkaz, který by se neslučoval s mými etickými, vnitřními, mými, osobními zásadami, ale to se, doufám, nestane nikdy.*

T: Ovlivnilo by to tedy Váš vztah k profesi tedy pozitivně nebo negativně?

R2: *Negativně, to už jsem řekla. Pozitivně, je to pomalý proces, co by mohlo být pozitivnějším naladit. Mohla bych například ve smyslu financí a velkorysejších možností.*

T: Existuje něco, co by Vás motivovalo ke změně Vaší profese?

R2: *Únava a, když budu cítit, že je to náklad mně jako bytosti, respektive mé rodině, tedy syndrom vyhoření jedním slovem bych řekla.*

T: Motivovalo by Vás to pozitivním i negativním způsobem.

R2: *Syndrom vyhoření i únava určitě negativním způsobem.*

T: Co by, podle Vašeho názoru, mohlo u sociálních pracovníků ovlivňovat jejich chování?

R2: *No, myslím si, že jednak způsob vedení organizace, jednak také množství a druh klientů. Stránilo by záleží na cílové skupině a versus množství klientů. Když prostě můžu být nezvládnutelným jejich požadavky. Například.*

T: Jaké důsledky mohou mít pozitivní nebo negativní změny na chování u sociálního pracovníka?

R2: *To, že nebude jeho práce přinášet ty výsledky, které by se od něj očekávaly. Ili pozitivní nebo jaký vliv na klienty.*

T: Jaký máte názor na neschopnost oddělit osobní život od pracovního života u sociálních pracovníků?

R2: *No, to je tragédie. To nemůžeme mít nikdy dobrého konce, i když je to těžké věc.*

T: Co můžete, podle Vás, zapříčinit, když pracovník není schopen toto oddělit?

R2: *No, vzhledem ke syndromu vyhoření, což není dobré anebo potom narušení domácích vztahů, protože to má vliv na celou rodinu potom někdy.*

T: Ovlivňuje vaše práce nějak vaše osobní život?

R2: *Už jsem se postupně užíval opravdu důsledně v cíli oddělovat, i když u těchto profesí je opravdu těžké ve chvíli skončit a nepřemýšlet. Nicméně opravdu snažím se o to, pokouším se o to.*

T: Ovlivňuje vaše osobní život naopak vaše práci?

R2: *Tak na tom si dávám velmi záležet, abych nevnášela nějaké svoje záležitosti do práce s klienty.*

T: Jak byste nějaká slova charakterizovala vaše práci?

R2: *No, to je těžké. Několik slov. Tak, definice je pomáhající profesionál a myslím si, že opravdu je někdy těžké být kolem mě vysvětlit, v čem to spočívá, protože oni mají představu, že pomáhat, š to má jednoduchě, ale není tomu tak. Oni loví musí opravdu rozlišovat pomoc a pomoc a postupovat ke klientovi profesionálně. Opravdu někdy hrozí to, že se to vymkne a chcete pomáhat tomu lovíku víc, než je nutné, anebo víc, než to vyžaduje profese. Nelze míchat moji osobní pomoc nebo péči klientovi.*

T: Jaký máte tedy vztah k profesi?

R2: *Blízký. Přesně blízký. Je to práce, která mě přitahuje a baví stále ještě. Ale opatrný, protože cítím, jaká úskalí mě mohou hrozit při vykonávání této profese.*

T: Co zapříčiňuje, že je váš vztah k profesi takový?

R2: *No, je to práce velmi různorodá, nejsou tedy dva dny stejné. Naš klienti a moji spolupracovníci nemají stejnou náladu, a i kdyby v nich které dny se vykonávala podobná práce jak v úteru, tak, ale opravdu den od dne se liší. Někdy nastávají výzvy a je potřeba řešit něco náročnějšího, komplikovanějšího. Některé dny plynou opravdu k radosti všech, příjemně.*

T: Jakým způsobem se u Vás může projevit takový náš vztah k profesi?

R2: *Myslím si, že je to poznat na tom, jak na nás reagují naši klienti a snad si to jen nenamlouvám.*

T: Jak vnímáte prostředí, ve kterém pracujete?

R2: *Vždycky se dá v úteru něco zpravit, a kdybych chtěla najít nějaké problematické věci, tak určitě najdu. Ale myslím si, že na tyto možnosti, které jsou nám dány, a v nich, které nemůžeme ovlivnit, dokážeme tedy využívat co se dá v nejlepší míře.*

T: S jakými klienty pracujete?

R2: *S mentálně postiženými dospělými.*

T: Pracovala jste již před tímto zaměstnáním s takovými klienty?

R2: *Ne, nepracovala. Pracovala jsem s lidmi bez psychických a úzkostnými problémy.*

T: Jaké rozdíly přinesla práce s nyníjšími klienty od klientů předchozích?

R2: *No, má to svoje specifika. Je to náročnější na způsob komunikace a někdy musím dohledávat, jak lépe komunikovat s klienty.*

T: Jakým způsobem se snažíte motivovat klienty k činnosti, ke komunikaci apod.?

R2: *Osvědčilo se mi, že pokud s klientem mluvím přímo, otevřeně, vždy vyslechnu jeho stanovisko, tak jsem vyslechnuta asi osmkrát i já.*

T: Je tato motivace, podle Vás, úplně jiná?

R2: *Ono je to někdy u těchto klientů nevyzpytatelné. Nelze uvěřovat svojí vlastní hlavou a dle svých kritérií. Jejich mapa světa je jiná.*

T: Navštěvují Vás klienti také doma?

R2: *Ne, nikdy.*

T: Jak vnímáte naše vztahy s kolegy a nadřízenými?



R2: *Celkem pozitivní, i když jsem v záležitosti těch, kteří byli v podstatě poslední, a byl tady víceméně ucelený kolektiv, tak necítím se mezi nimi špatně. Dá se spolupracovat.*

T: Vytvořili jste s kolegy nějaký pracovní kolektiv?

R2: *Pokud se dělá nějaká věc, ke které je nutná týmová spolupráce, tak mám s tím tady velmi dobré zkušenosti.*

T: Má práce v kolektivu, podle Vás, nějaké výhody i nevýhody?

R2: *Určitě, já si myslím, že spolupráce. Více hlav, více rozumu, možná to pro člověka je charakteristické, a když je potřeba ještě jiný, další úhel pohledu, tak kolegové určitě s tím pomohou.*

T: Má práce jednotlivce nějaké výhody i nevýhody?

R2: *Tak, může být systematická a já preferuji týmovou hru.*

T: Rozhodujete se v práci sama za sebe nebo jako kolektiv?

R2: *Tak, záleží, čeho se to týká. Na které záležitosti jsou plně v mé kompetenci a se spolupracovníky bych, v podstatě, neměla ani o nich hovořit. Ty záležitosti stávají na mém rozhodnutí, respektive se mi mohou poradit s nadřízeným. Ale ve věcech, kdy mi mohou poradit kolegové, určitě raději spolupracuji.*

T: Jak byste charakterizovala vedení ve Vaší práci?

R2: *Myslím si, že s vedením dá se dobře spolupracovat, že vždy je vyslechnuto moje stanovisko, i když ne vždy je mi vyhovující, to je jasné, ale vyslechnuto budu a nemám s tím problém. Samozřejmě, že na nějaké věci mám trochu jiný názor, ale prozatím se nám daří dohledávání kompromisu, ale to je myslím přirozené a takhle je to v pořádku.*

T: Jakým způsobem se vyjednáváte s vedením?

R2: *Otevřeně, jdu a řeknu svoje stanovisko a očekávám také otevřenou odpověď.*

T: Jaký je přístup zaměstnanců k vedení a vedení k zaměstnancům?

R2: *Ne, teď mi mluví kolegové, opravdu, teď mi mluví kolegové, protože je to určitě individuální, takže nevím.*

T: Co si představujete pod pojmem syndrom vyhoření?

R2: *Tak, u každého se to může projevit jinak a určit to není pro nikoho žádný žádný stav. Nesetkala jsem se s takovými klasickými příznaky, jak je tu v knížkách a jak je slyším na koleních, že by opravdu někdo byl až v této fázi. A myslím si, že i humorem se snažíme tady, mezi jinými humorem, se snažíme tady předcházet tomu, aby se někdo z nás nedostal do takového stavu.*

T: *Setkala jste se s někým, kdo má syndrom vyhrocení?*

R2: *Setkávám se často s lidmi, kteří mají náznaky a potom je otázkou, jestli s tím chtějí nebo nechtějí nic dělat anebo jestli jsou si toho v domě nebo nejsou.*

T: *Jak se u těchto osob tento syndrom projevoval?*

R2: *Velice rychle, od laxního přístupu, schematického. Třeba říct, no, u různých žen. Někdo opravdu se zamotal do vztahových vztahů, ne v tomto záležitosti, n kde, kde jsem pracovala předtím, do vztahových takových záležitostí s klienty a opravdu docházelo k nedobrym v - cem.*

T: *Myslíte si, že může profesí sociálního pracovníka zapříčinit vznik tohoto syndromu?*

R2: *Profese jako taková je prostě profesí, ale, je to spíše přístupem toho člověka, na kolik dbá a na kolik pozoruje a na kolik si je v domě, že by měl si pozorovat, co tato profesí s ním dělá dlouhodobě. Já, když jsem měla v záležitosti obavy, kde to bylo teda ostřejší, neřekla tady, tak jsem prosila členy své rodiny, aby mi řekli o tom, kdyby u mě něco takového pozorovali, protože jsem si v domě, že bych si mohla nebýt v domě.*

T: *Co může, podle Vás, v této profesi způsobovat u pracovníků stres?*

R2: *Některé situace, které z lidského hlediska byste očekávali jinak než z profesionálního hlediska. Může docházet k takovému vnitřnímu rozporu, to je jedna z věcí z takových důležitých věcí.*

T: *Proč si to myslíte?*

R2: *Ne, člověk má sto chutí někomu pomoci více a nelze. To je vždy nepříjemná situace, a když musíte klienta, a to musíte, nechat svému osudu, tak je někdy těžké se s tím vnitřně srovnat.*

T: *Jaké důsledky může mít stres na práci sociálního pracovníka?*

R2: *Typické, protože mám to málem nasamostatovat k tomu syndromu vyhrožování, a proto musím udělat nějaká opatření. Mám ufluritý svůj systém, jak to v sobě dělat.*

T: Jak by se dalo, podle Vás, zbavit tohoto stresu?

R2: *Toho stresu, podle mě, se tak do důsledku nedá zbavit, protože při práci s lidmi, kdy dochází k různým situacím, stresem, nedorozuměním i konfliktům, se toho stresu nezbavíte. Jediná věc, kterou lze udělat, je opravdu psychohygienu.*

T: Je, podle Vás, v dnešní době oprávněný stres důsledkem strachu ze ztráty zaměstnání v profesi sociálních pracovníků?

R2: *Pro spoustu lidí málem to být faktorem, ale já, vzhledem ke svému věku, bych se nebála ani ztratit zaměstnání, a kdybych byla tlačená kam, kde nechci, tak to mám v sobě poukládané tak, že bych rezignovala na práci i.*

T: Děkuji Vám za rozhovor.

R2: *Prosím.*

## P ÍLOHA P III: ROZHOVOR 3

Respondent: R3

Pohlaví: žena

V k: 35 let

Tazatel: Dobrý den, mohla bych Vám položit několik otázek, týkajících se mé bakalářské práce?

R3: *Určit ano.*

Tazatel: Děkuji.

T: Co Vás motivovalo k výběru profese sociálního pracovníka?

R3: *No, já jsem chtěla vždycky pracovat s lidmi. Já jsem přemýšlela o dvou věcech. Buď se budu dít do archeologie, nebo práci s lidmi. Z toho důvodu jsem šla na gymnázium, abych měla ty tři roky na to se rozmyslet. A už na gymnáziu jsem začala pracovat s mentálně postiženými, ale jako dobrovolník v ústavu sociální péče, tenkrát ještě, a straně mě ta práce bavila. Takže, byla jsem rozhodnutá za určitou dobu mentálně postižených. Tak jsem si vybrala potom školu v Praze nebo v Brně, po gymnáziu jsem se hlásila na tři sociální školy do Kroměříže, do Prahy na veřejnou sociálně pedagogickou a do Brna na sociálně právní a vzali mě tedy v Praze hned, tak jsem šla, šla tedy jo, šla jsem do Prahy. A ta sociální práce je straně zajímavá, nebo v Brně práce s lidmi je velmi zajímavá a není nudná. Není to furt stereotyp, je to prostě jako každé jiné, ale zaleží na klientech, takže je to skvělá práce.*

T: Pracovala jste dříve v jiném oboru nebo zaměstnání?

R3: *Ne. Vlastně začala jsem na charitě, ne jako sociální pracovník, ale začala jsem jako vedoucí centra senior, tzn., šla jsem pracovat se seniorama, dělala jsem program pro ně na celý měsíc. Takže, mým hlavním úkolem bylo vlastně začít jezdit jim zájezdy, přednášky, nějaké vzdělávání, pokud měli zájem, v Brně nějaké setkávání mezi sebou. Byla to taky zajímavá práce, protože zase člověk od těchto starých lidí získá úplně jiný pohled na svět, ty jejich zkušenosti mě naopak, takže takhle jsem začala.*

T: Jak byste srovnala Vaše předchozí a nyní zaměstnání?

R3: *Tak, každá ta práce je o něčem jiném. Práce se starými lidmi, vlastně to bylo jak když volně časová aktivita to centrum senior, takže tam chodili lidé dobrovolníci, chodili tam s tím, šlo je něco zajímal, měli o něčem zájem už z dřívější doby a byli to více méně lidé*

hodně vzdělání, takže ta práce byla jiná v tom, že od nichlov k erpal zku-enosti. A te ka vlastně v téhle práci momentální spí-p edávám já zku-enosti dál, takže v tom je ta práce jiná.

T: Co vám přinesl přechod k této profesi, a ufl pozitivního i negativního?

R3: *Negativního nic. Jako, já tu práci mám ráda, protože je zajímavá, je fakt zajímavá a každý ten klient je jedinečný a každý se s náma baví, protože dělám u mentálně postižených, takõ jezdane ky a to já bych nemohla a toõ a já íkám, ale pro , ti lidi jsou úpln úflasní, oni jsou úpln jiní. Mn se líbí, že jsou takoví bezprost ední, že mají Na nich poznáte, když se jim n co nelíbí, jo, neumí se p etva ovat, neumí být agresivní, protože chováním skrytým, jo, že prost tam je toí nevím, líbí se mi to, tak, jak to je.*

T: Jste v této profesi spokojena i nespokojena?

R3: *Spokojena.*

T: A proč jste spokojena?

R3: *No, protože m ta práce baví.*

T: Kdybyste měla neomezené finan ní prostředky, co byste v rámci Va-í profese změnila, do čeho byste investovala?

R3: *Co bych změnila? Ur it prostory. Jo, ne íkám, že nejsou vyhovující, ale mohly by být v t-í, aby tady bylo víc prostoru spí-takového bezbariérov j-ího, jo, že ono pro n které klienty je docela problém, docela dlouho jim trvalo, než si zvykli na ty ze-íkmené st echy, takže to fakt n kte í pot ebovali pomalu helmu. Ale ty prostory bych zv t-íla ur it .*

T: Do čeho byste investovala v rámci Va-eho osobního flivota?

R3: *V rámci mého osobního flivota? Tak vzhledem k tomu, že máme dome ek, tak ur it do dome ku. Te ka ekáme tvrté mim o, tak ur it nové auto, v t-í, a nic víc bych nepot ebovala. Do zdraví, kdyby se dalo investovat, tak to by bylo úpln výborné.*

T: Jakých pracovních úspěchů jste již v této profesi dosáhla?

R3: *No, p ed mate skou jsem chvilku dělala vedoucí, jako zástup za mate skou a pracovních úspěchů í Tady se to n jak na úspěchy, neúspěchy ne e-í, protože ned lí se to. Prost každým pracovním úspěchem je ufl to, že ten klient, vidíte u n ho postup, že za t ch pár let,*

co je znáte, tak fle se prost n kam posunou, tak to si myslím, fle je to veliký pracovní úsp ch.

T: Jakým zp sobem dosahujete t chto úsp ch ?

R3: *Tak, ur it to chce pravidelnou slufbu. Jo, aby pravideln m li mofnost docházet sem, aby se s nima pravideln pracovalo, aby se pracovalo na t ch jejich osobních individuálních plánech. Jo, a ufl tím, fle kařdý má jiný ten individuální plán, tak si myslím, fle je to stra-n d leřtíte, protofle kařdý má jiný zájem n eho jiného dosáhnout, a vlastn , na základ toho individuálního plánu se s nima pracuje potom, aby fakt byli schopní se n kam posunout, aby toho individuálního plánu docílili, aby mohli mít zase jiný ten plán.*

T: Existuje n co, co by mohlo zm nit Vá-vztah k profesi?

R3: *Mofná, kdyby -patný kolektiv tady byl, tak to by mofná ovlivnilo rozhodování nebo v bec ten vztah k práci, protofle, kdyfl lov k chodí nervózní do práce, tak to ur it není dob e, protofle na ty klienty se to samoz ejm p ená-í a jinak nevím.*

T: Ovlivnil by -patný kolektiv Vá-vztah k profesi tedy pozitivn nebo negativn ?

R3: *Tak ur it negativn .*

T: Existuje n co, co by Vás motivovalo ke zm n Va-í profese?

R3: *Ne. Ur it nechci m nit práci. Pokud tohle místo bude a tahle práce bude, tak já jsem tady fakt nadmíru spokojená a mám pocit, fle d lám to, co m napl uje a ur it bych zam stnání nem nila, ani peníze nejsou ta motivace.*

T: Co by podle Va-eho názoru mohlo u sociálních pracovník ovliv ovat jejich chování?

R3: *Tak, ur it to chce sociální cít ní, jo. Protofle si myslím, fle bez sociálního cít ní nem -flete pracovat s lidma a ur it to chce taky vzd lání, minimáln psychologie, pedagogika, aby m l lov k v bec p edstavu o tom, jak s t ma klientama pracovat. To si myslím, fle je hodn d leřtíte. A dál, m fle to být n jaká situaceí já nevím, jako syndrom vyho ení t eba m fle být negativní, jo. Je fakt, fle pokud lov k opravdu d lá práci dlouhodob a je po ád s jedn ma lidma, ten kolob h je takový, jakofle, ob as m fle lov k ztratit pocit, fle to má význam, nebo fle ten posun je tam n kdy k lep-ímu, aleí nevím. Mofná ten syndrom vyho-ení akorát, fle m fle ovlivnit innost toho pracovníka.*

T: Jaké d sledky m fle mít pozitivní nebo negativní zm na chování u sociálního pracovníka?

R3: *Jaké d sledky? Tak, ur it se to odrazí hlavn negativn na klientovi, jo. Protofle, pokud on neucítí od vás, fle vás ta práce baví, fle vás ta práce motivuje, fle máte rádi to, co d láte, fle rádi s ním pracujete, tak to ur it p edev-ím ovlivní toho klienta.*

T: Jaký máte názor na neschopnost odd lit osobní flivot od pracovního flivota u sociálních pracovník ?

R3: *No, je to ur it -patn . lov k by si nem l v ci, hlavn z domu, tahat do práce, protofle, pokud nemá vy e-ené doma n jaké vztahy nebo n jakou tu rodinnou situaci t eba, tak zase se to odrazí na klientovi a to není dob e.*

T: Co m fle podle Vás zap í init, kdyfl pracovník není schopen toto odd lit?

R3: *fie se to prost odrazí na klientovi, protofle to cítí. Já bych ekla, fle oni zrovna tady tihle klienti mají takový vyvinut j-í smysl vycítit, co se d je. Jo, fle víc reagují na to, v jakém vy jste osobním rozpolofení, takfle, pokud lov k není opravdu schopen se prost s p íchodem do práce odpoutat od toho, co má doma a e-í to v práci, hlavn vfdycky je na ran ten, co je nejblifl, takfle ten klient je v podstat v práci na ran , takfle to odnese ten klient.*

T: Ovliv uje Va-e práce n jak Vá-osobní flivot?

R3: *Já myslím, fle ne. Ob as jako doma n co e-íme, kdyfl je n co zajímavého, tak to manželovi eknu, ale jinak jako, fle bych to doma n co e-ila jako víc, nebo jednala s d ckama, to asi ne.*

T: Ovliv uje Vá-osobní flivot naopak Va-i práci?

R3: *Tak, ur it je vfdycky lep-í, kdyfl je doma pohoda, jo. fie ta práce se lov ku i líp d lá, ale fle bych tady e-ila n jaké svoje konkrétní osobní problémy, co doma máme s manflelem, tak to m flú íct spolupracovnícím, ale ur it to ne e-ím s klientama. Taky v rámci ochrany, tak jsou to osobní informace, které oni v d t nemusí. Pokud je doma n jaký problém, tak mám pocit, fle ta práce je spí-takový balzám, jo. fie lov k se tady odreaguje, za ne myslet na n co jiného, takfle ur it se snaflm nep ená-et tu -patnou náladu nebo to -patné rozpolofení z domu na klienty. To ur it ne.*

T: Jak byste n kolika slovy charakterizovala Va-i profesi?

R3: *No, práce s lidma. Prost , myslím si, fle to je v té profesi to nejd leflit j-í. Pracovat s t ma klientama osobn a vést je k tomu, aby opravdu dosáhli toho svého snu, toho svého plánu.*

T: Pro jste pouffila práv tato slova?

R3: *Tak, protofle si myslím, fle to je o té práci s lidma, tahle práce, ta sociální práce nebo v bec práce, co te d lám, tak to je o té práci s klientama, kte í tady jsou, kte í tady docházejí.*

T: Jaký máte tedy vztah k profesi?

R3: *Kladný.*

T: Co zap í i uje, fle je Vá-vztah k profesi takový?

R3: *Tak, ta v-eobecná pohoda. To fleí za první, skoro po ty ech letech jsem se vrátila z mate ské a zase budu nastupovat na mate skou, takfle t ch pár m síc , co tady m flu být, tak ur it lov k si tu hlavu vyv trá, myslí na n co jiného a pracuje s n kým jiným, má úpln jiné starosti p es den. Takfle, já to te беру z toho pohledu, jakofle fakt jsem tady jenom na chvilinku, jo. Ale jinak v-eobecn prost m to napl uje tak, jak to je a líbí se mi to.*

T: Jakým zp sobem se u Vás m fle projevovat Vá-pozitivní vztah k profesi?

R3: *Tak to se musíte zeptat klient , protofle já sama toto nejsem schopná posoudit. Toto je furt subjektivní názor a lep-í je ur it subjektivní názor od t ch klient , od t ch lidí, se kterýma lov k pracuje. Zjistit si, jestli to, co Vám íkám je pravda nebo není, jestli si to nevymý-lím, protofle já Vám tady m flu íct cokoliv, ale práce s klientem by m la prozradit chování moje nebo ten m j vztah k nim.*

T: Jak vnímáte prost edí, ve kterém pracujete?

R3: *Tak, s n kterýma kolegama se seznamuju, protofle t eba s paní vedoucí jsem se seznamovala p ímo tady na pracovi-í, protofle vlastn ta tady nebyla, takfle tam jsme ve fázi toho seznamování. A vlastn , jinak asi 90% klient , kte í tady jsou, tak znám, takfle jinak to prost edí je takové pohodové. Pak, kdyfl ufl víte, co ti lidé pot ebují a co od Vás o ekávají, tak se s nima úpln jinak pracuje.*



T: Pro její takto vnímáte?

R3: Protože si myslím, že je důležité v době, co od Vás klient očekává, je důležité v době, jak s ním máte pracovat a to seznamování tady s personálem, tak to patří k práci, no, tohle neovlivním.

T: S jakými klienty pracujete?

R3: S osobami s mentálním postižením a s kombinovanými vadami. Takže, tady máme třeba klienta, který má mentální postižení a s kombinací se zrakovým postižením. Máme tady klientku, která má mentální postižení v kombinaci se schizofrenií a v t-ínou jsou tady fakt ale jenom ti mentálně postižení.

T: Pracovala jste již před tímto zaměstnáním s takovými klienty?

R3: Pracovala jsem na gymnáziu, a vlastně, jakoukoliv volnou praxi jsem mohla v Praze si vzít, tak jsem si vždycky vybírala, byl ústav sociální péče, akorátí Mojí představou bylo, že budu pracovat v ústavu sociální péče, jenomže tam se po mé kole změnilo vedení a s panem vedoucím jsme si tak nějak nepadli do oka a já nejsem ten typ, kdo by bez přemýšlení dělал to, co se mu rozkáže, jo. A navíc, když víte, že ten člověk je úplně z jiné profese a ten vztah k práci je úplně jiný jeho, takže to bylo rozhodnutím, že teda na ústav sociální práce nepůjdu, ale bylo mi nabídnuto, vlastně po tom centru senior tato terapeutická dílna, takže to bylo rozhodnutí.

T: Jaké rozdíly před jinými pracemi s nyníjšími klienty od klientů předchozích?

R3: Tak, rozdíl je už v tom, že tam vlastně byli ústavní, v ústavním bydlení, že prostě tam byli ti klienti 24 hodin v t-ínou, dejme tomu, dříve z dětských domovů, vlastně, bez rodičů nebo bez nějakých kontaktů na rodinu v době a tady ti klienti my pracujeme na způsob denního stacionáře, takže klienti bydlí u svých rodičů, kontakt s rodiči tady funguje. A je to hlavně na dobrovolnosti, jo. Tam, vlastně, v tom ústavu sociální péče nebyla možnost výběru. Jo, že, prostě, si nemohli vybrat, že tady dneska nebudou a nedojdou. Takže, už v tomhle je ten rozdíl určitě veliký.

T: Jakým způsobem se snažíte motivovat klienty k činnosti, ke komunikaci apod.?

R3: No, určitě povzbuzováním, kladným přístupem k té práci, vysvětlit jim vždycky ty pozitivní věci toho, co z toho mohou mít a čeho tím mohou docílit a určitě to povzbuzování je pro ně

*to nejd leflit j-í. Pochválit je za kařdrou mali kost, která se jim poda í, a tohle si myslím, fle pro n je stra-n motivující.*

T: Je tato motivace, podle Vás, ú inná?

R3: *Ur it , ur it jo, protofle tady by nebyl potom vid t ten posun, kdyby je to nemotivova-  
lo.*

T: Nav-t vují Vás klienti také doma?

R3: *Ne. Akorát teda byli, kdyfl se malý narodil, byli na náv-t v , jakofle donést do kúta, a  
to v-ichni i s personálem p i-li podívat se na miminko. A jeden klient chodí na Velikonoce,  
jinak jako takhle, fle bychom se nav-t vovali, t eba jednou za týden nebo jednou za 14 dní,  
to ne.*

T: Jak vnímáte Va-e vztahy s kolegy a nad ízenými?

R3: *Já myslím, fle jsou v pohod . S paní vedoucí, kdyfl je lov k v té fázi seznamování, tak  
je-t lov k neví co, jak, kdy t eba íct nebo jakou to bude mít odezvu. Ale s ostatním per-  
sonálem ufl se znám, takfle tam ufl jsou ty vztahy takové hlub-í, bych ekle.*

T: Vytvo ili jste s kolegy n jaký pracovní kolektiv?

R3: *No, ur it ano. Bez toho pracovního kolektivu by to ne-lo. Pokud bysme se vlastn my  
samy nepodrfely, tak nebudeme schopné podrflet klienta.*

T: Má práce v kolektivu, podle Vás, n jaké výhody i nevýhody?

R3: *Ur it to má svoje výhody, protofle lov k má pocit, fle na tu práci není sám, fle kdyfl se  
mu n co nepovede, tak je n kdo, kdo ho na to t eba upozorní, jo. Nebo, kdo mu ek-  
neí nebo, i kdyfl dostane vynadané za to, fle to ud lal -patn , protofle máte tady tu zp tnou  
vazbu. V centru senior jsem vlastn d lala sama, takfle zp tná vazba tam chyb la, i kdyfl  
zp tnou vazbou byli zase ti senio i, kte í tam bu p i-li, nebo nep i-li, jo, ale ufl to není od  
toho personálu, ufl to není na stejné úrovni.*

T: Má práce jednotlivce n jaké výhody i nevýhody?

R3: *Tak, má to svoje výhody. Já jsem íkala, fle kdyfl jsem d lala vedoucí tady, tak mn  
osobn nevadí za ízovat, organizovat spoustu v cí, tohle lov k m fle si sám a m fle si to  
vlastn podle chuti za ídit, zorganizovat, a vlastn odezvou je akorát ta práce nebo ta akti-  
vita t ch lidí, kte í k Vám docházejí. Ale neumím rozdávat úkoly. Ne, fle bych necht la roz-*

dat úkol, ale neumím to, takže, kdyžlov k je schopný si zorganizovat sám v-echno, tak to má svoje výhody, ale kdyžlov poslouchat je možná jednoduší. Kdyžlov k je pak n komu pod ízený, tak nemusí zas tak p emý-let nad tím, co se bude d lat nebo spí-m fle n co navrhnout a bu je ten návrh p ijatý, nebo není, ale není tam afl taková velká zodpov d-nost.

T: Rozhodujete se v práci sama za sebe nebo jako kolektiv?

R3: Tak, ur it se vřdlycky domlouváme na tom, co se bude d lat a hlavn vycházíme z p edstavy klient , takže oni vlastn každý týden si tvo í program na dal-í týden, hodnotí ten týden, co uplynul, takže vlastn na základ tohoto se rozhodujeme, co se bude d lat nebo, jak se to bude d lat.

T: Jak byste charakterizovala vedení ve Va-í práci?

R3: Já myslím, fle dobré. Jako d lba funguje tak, jak má, a to si myslím, fle je d lefíté, takže vedoucí to zvládá úpln v pohod .

T: Jakým zp sobem vyjednáváte s vedením?

R3: P ijdou a eknou, zeptám se. Je to více mén jako rozhovor, není to z pozice rozkaz a spln ní rozkazu, fle to je prost takové to vyjednávání, takový ten dialog. Formou dialogu ur it a taky tady je ta vzájemná tolerance, pochopení toho problému, toho, co se e-í, takže to si myslím, fle je taky d lefíté.

T: Jaký je p ístup zam stnanc k vedení a vedení k zam stnanc m?

R3: Tak, myslím si, fle pan editel je lov k, který se snaží podporovat vlastn v-echny projekty, které vlastn charita má, fle ur it tady ta komunikace bývá. I on dochází sem za nama, myslím, jednou za dva m síce, co tady je n jaká porada, jo. fle my m fleme p ednést svoje návrhy, my m fleme p ednést ty svoje stířnosti nebo nápady na zlep-ení a tady ta zp tná vazba ur it je, jakofle se nám k tomu zrovna vyjád í nebo v nejbliř-í dob , pokud je to n co závařn j-ího. Takfle, nemám pocit, fle by lov k nemohl íct, jakou má p edstavu o té práci. A co se tý e tady paní vedoucí, možná tady je tro-ku rozdíl mezi nama, protofle se jí s nama ur it t fko pracuje. Protofle my jsme vlastn lidi z praxe, kte í uřl máme n jakou tu praxi za sebou, jsme star-í neřl ona a ona je po -kole, takže ur it se snaží si n jakou tu autoritu vybudovat, takže i ten vztah je takovýí Nevím,í jak to íct, abych n komu neublířila. Protofle jako chápu tu její pozici, jo, fle ur it se jí musí z její pozice, vzhledem

*k tomu, že má pod sebou starší podízené. Neříkám, žeí tady ta praxe je taky určitě lepší, jo, že my prostě máme té praxe za sebou víc než ona. Takže, seznamujeme se. Opravdu si myslím, že jsme v té fázi seznamovací a zkoušíme tak nějak obě strany, co, jak bude fungovat a nebude.*

T: Co si představujete pod pojmem syndrom vyhoření?

R3: *No, že to je vnitřní pocit lůvk, který tu práci dává dlouhodobě, že nemá význam, že už ho nebaví, žeí Za první nerad do té práce za ne chodit, protože má pocit, že je to dokola poád to samé, a že už je to prostě takový ten negativní postoj k té práci.*

T: Setkala jste se s ným, kdo má syndrom vyhoření?

R3: *No, asi ne.*

T: Myslíte si, že má profese sociálního pracovníka zapříčinil vznik tohoto syndromu?

R3: *Nevím, je to jsem tento pocit nezafila, nezkusila sama na sobě, protože tím, že vlastně tady ti klienti jsou jiní, že vlastně obmáhne se to tady, takže, i když pije třeba jeden nový klient mezi tady těch deset nebo třináct stávajících, tak už zase se eí jiná situace, už se tady eí jiné vztahy, jo. Takže, myslím si, že to až tak úplně k tomu celkem nemá možnost spadnout lůvk, že prostě poád je tu něco nového.*

T: Co má, podle Vás, v této profesi způsobovat u pracovníků stres?

R3: *No, určitě negativní postoj k práci, myslím si, že má také vést ke vzniku toho syndromu vyhoření, a pokud má lůvk k pocit, že ho někdo honí nebo hlídá, tak určitě se mu dobře nepochuje, že stresové prostředí určitě není dobré.*

T: Jaké důsledky má mít stres na práci sociálního pracovníka?

R3: *Zase se to odrazí na klientovi. Určitě, v každém případě ten klient, pokud s ním máte osobně pracovat, tak vřdycky se to odrazí na tom klientovi, protože ten to vycítí možná dříve než personál kolem dokola.*

T: Jak by se dalo, podle Vás, zbavit tohoto stresu?

R3: *Tak, jsou různé terapie, jsou různé sezení s psychologem. Teda vlastně tady voláváme si sem psychologku, která je externí, takže jsou i tady nějaké ty supervize a myslím si, že i nějaké ty terapieí dá se tady hudební terapie udělat nebo prostě v rámci i s klientama, jo,*

*Je prostě možná taky trochu změnit práci, jako vymyslet něco nového, jo, aby člověk neměl pocit, že je to pořád stejné a nenaplnuje ho to.*

T: Je, podle Vás, v dnešní době oprávněný stres důsledkem strachu ze ztráty zaměstnání v profesi sociálních pracovníků ?

R3: *To určitě taky může být, protože si myslím, že ta situace v tomto státě je velice napjatá a všeobecně, když se dívá člověk na politiku, tak se jenom roziluje, a když vidíte, že vlastně ta sociální oblast se podporuje, říká bych, skoro minimálně a hrozí tady nebezpečí, že vlastně, pokud už jednou spadnete do projektu Evropské unie, a dejme tomu, už nedosáhnete nebo nesplníte nějakou podmínku nebo prostě se Evropská unie rozhodne, že už nebude podporovat tady ten projekt, tak už máte docela složitý problém vrátit se zpátky, jo. Já si myslím, že to ministerstvo zase už tak úplně není ochotné Vás přijmout k sobě nebo podporovat nějakým způsobem. A ztráta zaměstnání dneska hrozí úplně všem. Bohužel je a není to o penězích. Nemyslím si, že jsou peníze tím podstatným, ale bohužel bez peněz člověk neudělá vůbec nic. Nekoupí, nepoídí to, co potřebuje, takže ta obava ze ztráty zaměstnání je, myslím si, že dneska daleko silnější než byla za minulého režimu.*

T: Děkuji Vám za rozhovor.

## **P ÍLOHA P IV: ROZHOVOR 4**

Respondent: R4

Pohlaví: žena

V k: 26 let

Tazatel: Dobrý den, mohla bych Vám položit několik otázek, týkajících se mé bakalářské práce?

R4: *Ano, samozřejmě.*

Tazatel: Děkuji.

T: Co Vás motivovalo k výběru profese sociálního pracovníka?

R4: *Především radost pracovat s lidmi.*

T: Pracovala jste dříve v jiném oboru nebo zaměstnání?

R4: *Tohle je moje první zaměstnání, ale mám vystudovanou střední zdravotnickou školu v oboru všeobecná sestra.*

T: Co vám přinesl přechod k této profesi, a uhl pozitivního i negativního?

R4: *Určitě spoustu nových zkušeností a dovedností především praktického rázu. Pozitivního je určitě více než negativního. Negativní je spíše náročnost práce po psychické stránce.*

T: Jste v této profesi spokojena i nespokojena?

R4: *Ano, jsem spokojena.*

T: A proč jste spokojena i nespokojena?

R4: *Například je mi to, tak jak jsou mé představy o práci, takže práce s lidmi a moc jim pomáhat.*

T: Kdybyste měla neomezené finanční prostředky, co byste v rámci Vaší profese změnila, do čeho byste investovala?

R4: *Kdybych měla neomezené finanční prostředky, asi bych se snažila o rozšíření svého pracoviště, tzn., pro více klientů, více zaměstnanců, lepší podmínky pracovní a především pro klienty.*

T: Proč byste změnila právě tuto oblast?

R4: *Máme hodně zájemců o naši službu, bohužel je musíme odmítat, by jsou to lidé spadající do naší cílové skupiny, takže z tohoto důvodu.*

T: Do čeho byste investovala v rámci Vašeho osobního života?

R4: *Určitě dál do vzdělávání a získávání dalších profesních zkušeností.*

T: Jakých pracovních úspěchů jste již v této profesi dosáhla?

R4: *Tak, jsem již více než rok vedoucí sociálně terapeutické dílny a také sociální pracovnící. To jsou zatím moje největší úspěchy.*

T: Existuje něco, co by mohlo změnit Váš vztah k profesi?

R4: *Prozatím si fláknou takovou věc neuvedu. Zatím ne.*

T: Existuje něco, co by Vás motivovalo ke změně Vaší profese?

R4: *Možná úměrou vyčerpání, především to psychické, které zatím nepociťuji. Možná pracovní kolektiv, možná podmínky nastavení služeb, určitě hrozí i zrušení služby, mohlo by se stát, že se služba zruší, takže tady to.*

T: Motivovala by Vás to pozitivními i negativními zkušenostmi?

R4: *No, rozhodně je to negativní.*

T: Co by podle Vašeho názoru mohlo u sociálních pracovníků ovlivňovat jejich chování?

R4: *Tak, jsou to zkušenosti, praktické zkušenosti s klienty, ty hodně ovlivňují chování. Jsou to také teoretické znalosti a dovednosti, takže vzdělání rozhodně.*

T: Proč jste uvedla právě tyto podmínky?

R4: *Čím více praktických zkušeností, tím lépe. Samozřejmě úměrou se může stát, že člověk si najde svůj styl práce, který nevyhovuje v něm a neumí tento styl práce změnit. K tomu mu může dopomoci právě to vzdělání, další vzdělávání pracovníků, které by mělo být soustavné a průběžné.*

T: Jaké důsledky může mít pozitivní nebo negativní změna chování u sociálního pracovníka?

R4: *Tak doufejme, že by to byly ty pozitivní důsledky. Je to především změna chování a změna pracovní činnosti a pracovní náplně, pracovního postupu sociálního pracovníka.*

T: Jaký máte názor na neschopnost oddělit osobní život od pracovního života u sociálních pracovníků ?

R4: *Tak, ne vždy je to snadné. Já se snažím svj osobní život do pracovního nemíchat, mám vyhrazený čas, kdy se vnuji práci, kdy se vnuji osobnímu životu a nepřenáším si také práci domů. Máme také nastavené pravidla, které zaručí a dávají podporu především pracovníkům tak, aby i klienti sociálních služeb je v době osobního volna nemohli vyrušovat.*

T: Co máte podle Vás za příčiny, když pracovník není schopen toto oddělit?

R4: *Vedou především k vyčerpání psychické náročnosti a syndrom vyčerpání hrozí velmi adekvátně.*

T: Ovlivňuje vaše práce nějak váš osobní život?

R4: *Samozejmě ovlivňuje má práce můj osobní život. Ale v pozitivním slova smyslu. Já jsem spokojena ve své práci, tudíž tu spokojenost si přenáším i do osobního života.*

T: Ovlivňuje váš osobní život naopak vaše práci?

R4: *Ne, zatím jsem se nesešla s tím, že by můj osobní život ovlivňoval práci, jelikož jsem, teda mimo jiné, bezdětná, svobodná, takže zatím s tím problémem nemám.*

T: Jak byste nějak slovy charakterizovala vaše profesi?

R4: *Je to profesí je to práce s lidmi, jedná se především o snahu pomoci, o komunikaci.*

T: Proč jste použila právě tato slova?

R4: *Myslím si, že vystihují nejlépe naši profesi. Profese sociálního pracovníka je profesí náročná jak po legislativní stránce, tak po administrativní stránce, práce s lidmi, ale především v první řadě o ty lidi jde i v poslední. Takže, vždycky musíme mít tu představu o tom, jak komunikovat.*

T: Jaký máte tedy vztah k profesi?

R4: *Pozitivní, zcela určitě pozitivní.*

T: Co znamená pro vás vztah k profesi takový?

R4: *Dobré pracovní podmínky, dobrý pracovní kolektiv a já jsem si tuhle práci vybrala, získala jsem ji, takže já jsem spokojená.*



T: Jakým způsobem se u Vás může projevit Váš pozitivní vztah k profesi?

R4: *Tím, že je člověk spokojený sám o sobě, nic jiného.*

T: Jak vnímáte prostředí, ve kterém pracujete?

R4: *Prostředí je to náročné po psychické stránce, ale konstantní, určitě příjemné.*

T: Proč je takto vnímáte?

R4: *Protože mám takové podmínky.*

T: S jakými klienty pracujete?

R4: *Jsou to osoby se zdravotním a především s mentálním postižením.*

T: Jakým způsobem se snažíte motivovat klienty k činnosti, ke komunikaci apod.?

R4: *Tak, to je především komunikací a poskytnutím podmínek, vhodných podmínek pro jejich pracovní činnost a tímto způsobem je hodně lidí, kteří se o jejich výrobky jeví zájem, protože se v nich pracuje a to je motivuje asi nejvíce zvědomě.*

T: Je tato motivace podle Vás úplně jiná?

R4: *Ano, je.*

T: Navštěvují Vás klienti také doma?

R4: *Ne.*

T: Jak vnímáte Vaše vztahy s kolegy a nadřízenými?

R4: *Zatím bych řekla, že zatím bezproblémové. Vzhledem k tomu, že se nám hodně líbí naše pracovní kolektiv, tak jsme si neustále na sebe museli zvykat.*

T: Má práce v kolektivu podle Vás nějaké výhody i nevýhody?

R4: *Ano, má. Výhody jsou vzájemná podpora, vzájemná komunikace, nevýhody, zvýšená potřeba tolerance, schopnost spolupráce.*

T: Má práce jednotlivce nějaké výhody i nevýhody?

R4: *Ano, má také určitě. Z mého hlediska práce jednotlivce, že si zodpovídá za tu činnost sám, což také bývá dobré. Především zodpovědnost, jinak si může při té práci zvolit tempo, jaké mu vyhovuje nezávisle na okolních pracovnících.*

T: Rozhodujete se v práci sama za sebe nebo jako kolektiv?

R4: *Rozhoduju hodn sama za sebe, ale kdyfl je pot eba, domlouváme se v kolektivu.*

T: Jak byste charakterizovala vedení ve Va-í práci?

R4: *Vedení je vst ícné, ochotné, znalé problematiky a podporuje na-í innost, na-í práci.*

T: Jakým zp sobem vyjednáváte s vedením?

R4: *Nemám pot eby vyjednávat s vedením, ale pokud pot ebuji n co probrat s vedením, tak bez problém , m fleme osobn í telefonicky.*

T: Jaký je p ístup zam stnanc k vedení a vedení k zam stnanc m?

R4: *Myslím si, fle p ístup je takový, jaký by m l být, je tam patrná ta hierarchie a to je v po ádku.*

T: Co si p edstavujete pod pojmem syndrom vyho ení?

R4: *Tak, syndrom vyho ení je sled událostí, kdy lov k p estává p edev-ím psychicky zvládat svoji profesi a tady se projeví samoz ejm také fyzické následky té pracovní p etí-flosti. Pracovník postupn p estává zvládat svoji profesi.*

T: Setkala jste se s n kým, kdo m l syndrom vyho ení?

R4: *Ne, nesetkala.*

T: Myslíte si, fle m fle profese sociálního pracovníka zap í inít vznik tohoto syndromu?

R4: *Ur ít ano.*

T: Co m fle, podle Vás, v této profesi zp sobovat u pracovník stres?

R4: *P edev-ím neustále se m nící legislativa a náro nost práce s klienty.*

T: Pro si to myslíte?

R4: *Práv proto, fle se neustále m ní ta legislativa a je pot eba spolupracovat s klienty a t ch klient je ím dál více a asto dochází k p et flování sociálních pracovník .*

T: Jaké d sledky m fle mít stres na práci sociálního pracovníka?

R4: *Tak, ur ít nedokonalá pracovní innost, zanedbávání pracovních povinností, sestavo-vání si ur ítých fleb í k hodnot ó co ud lám, co neud lám, co je d leflité.*

T: Jak by se dalo, podle Vás, zbavit tohoto stresu?

R4: *Tak, je lepší tomuto stresu předcházet pomocí nějakými relaxačními technikami, než známými návštěvami fitness centra a aktivitami volnočasovými.*

T: Je, podle Vás, v dnešní době oprávněný stres důsledkem strachu ze ztráty zaměstnání v profesi sociálních pracovníků ?

R4: *Myslím si, že ne, protože sociální pracovníci jsou zapotřebí, byli zapotřebí a budou zapotřebí.*

T: Děkuji Vám za rozhovor.

R4: *Nemáte za.*

## P ÍLOHA P V: ROZHOVOR 5

Respondent: R5

Pohlaví: mufl

V k: 33 let

Tazatel: Dobrý den, mohla bych Vám polořit n kolik otázek, týkajících se mé bakalá ské práce?

R5: *Ur it ano.*

Tazatel: D kuji.

T: Co Vás motivovalo k výb ru profese sociálního pracovníka?

R5: *Motivace byla asi taková, fle, kdyfl jsem kolem roku 2004 p emý-šel o zm n zam stnání, tak jsem cht l pracovat prost v oblasti, kde bych pracoval více s lidmi, v oblasti, kde bych byl více pot ebný, nefl v práci, kde jsem pracoval, no. A za al jsem tenhle obor vlastn studovat a potom jsem p es známou na-el inzerát, kde hledali sociálního pracovníka do azylového domu a tam jsem vlastn za al pracovat, tam za ala moje jakoby praxe v sociální oblasti a tohle místo je vlastn druhé. Takfle, asi takto.*

T: Pracovala jste d íve v jiném oboru nebo zam stnání?

R5: *To bylo práv to místo sociálního pracovníka pro mufl vlastn bez p íst e-í, tam jsem pracoval od roku 2006, takfle dva a p l roku. Za al jsem na pozici sociálního pracovníka, pak jsem tam pracoval jako vedoucí toho za ízení a poté jsem p e-el sem.*

T: Jak byste srovnala Va-e p ede-lé a nyn j-í zam stnání?

R5: *Hlavní rozdíl je v cílové skupin . Tam to byli muflí bez domova a tady cílová skupina jsou klienti vlastn s lehkým mentálním postižením. A práce je to v ledas em podobná, v ledas em jiná. Asi ten nejv t-í rozdíl je v tom, fleí aspo já to tak cítím, fle ten ur itý stres a ta náro nost je tady nifl-í, jo, protofle práce s lidmi bez p íst e-í je hodn náro ná, hodn t flko se tam hledají pozitivní oblasti, ty posuny a ty pokroky jsou hrozn malé i statisticky i pocitov , takfle ta práce v p ede-lém zam stnání, si myslím, fle byla mnohem náro n j-í. Tady ty pokroky a pozitivní vazby jsou v t-í. Asi tak to vnímám já.*

T: Co vám p inesl p echod k této profesi, a ufl pozitivního i negativního?

R5: *Co mi p inesloí no minimáln to byla zm na v tom, fle já jsem teda ode-el práv proto, fle ufl jsem cítil, fle tu p ede-lou pozici ufl nechci d lat, fle pot ebuji práv zm nu, fle ufl to bylo dlouho, i kdyfl to tu bylo jen dva a p l roku, ale ufl jsem cítil, fle fakt ufl chci zm nu,*

*řel tam u m ě hrozil i tro-ku ten syndrom vyho ení, takže práv ě proto jsem hledal zm ěnu. M ěl jsem práv ě -anci na tuto pozici, zkusil jsem to, vy-řlo to a jsem rád, řel tady m ě řu pracovat.*

T: Jste v této profesi spokojen ě i nespokojen?

*R5: Jako v kařdě profesi, ur ě it ě i v této oblasti jsou v ěi, které bych cht ěl d ělat jinak. Mám taky n ěkdy pocity, řel bych ur ě it ě s tím nejrad-ě pra-řil, jak se říká, d ělal n ěco jiného, ale to je asi v-řude. Ale obecn ě m ě řu řict, řel ta práce m ě baví a jsem rád.*

T: Kdybyste m ěl neomezené finan ění prost ědky, co byste v rámci Va-ř profese zm ěnil, do ěho byste investoval?

*R5: Kdybych m ěl neomezené finan ění prost ědky, tak to ur ě it ě, kdyby byly opravdu neomezené, tak tady do této oblasti se dá investovat v mnoha ohledech, a uřl je to do technického vybavení nebo n ějakých v ět-řich projekt ě. Takřel t ěch mořností by bylo ur ě it ě hodn ě.*

T: Pro ě byste investoval práv ě do této oblasti?

*R5: Je to asi práv ě proto, řel ty finan ění prost ědky v této oblasti jsou stra-řn ě malé a te ě se dokonce uvařluje, řel budou dokonce je-ř men-ř. A vlastn ě tak, jako v mnoha neziskových organizacích, tak i my bojujeme o kařdou korunu, takže vřdlycky musíme hlavn ě zvařlovat, co budeme d ělat v ten rok a co n ě, kde to omeříme, kde zase n ě, co rozb ěhneme, aby to bylo efektivní, takže asi práv ě proto, řel ta finan ění oblast je takto omezena.*

T: Do ěho byste investoval v rámci Va-řeho osobního řivota?

*R5: Ur ě it ě bych cht ěl zlep-řit podm ěnky pro bydlení a myslím si, řel to je asi to nejd ěleřit ěj-ř. Jinak nic, no mořná n ějaký barák bych si koupil.*

T: Jakých pracovních úsp ěch ě jste řil v této profesi dosáhl?

*R5: Kdyřl to zm ěn ěm je-ř s tou minulou, tak ur ě it ě jsem za ěl pracovat jako sociální pracovník a hodn ě úsp ěch ě bylo ur ě it ě v rámci práce s klientem, kdy se mi poda ělo r ězn ě osobní úsp ěchy s konkr ětn ěm klientem a kde se poda ělo se t ěba vrátit do rodiny a takové podobné v ěi, takže to bylo ur ě it ě pro m ě úsp ěch ě. Pak v mé osobní pozici byl pro m ě úsp ěch ě to, řel jsem z pozice sociálního pracovníka p ě-el na vedoucí, to ur ě it ě taky. No a pak tady, v této pozici je to hodn ě podobné, jenom je to jiná práce, jiné úsp ěchy, kdyřl to vezmu p ěřmo na klienta, řo, tady zase tomu pomohly r ězn ě v ěi, jako t ěba, řel klienti t ěba*

na chráněném bydlení si také našli práci, naučili se rozznít v práci v oblasti sebeobsluhy, jo, takže v těchto oblastech je to rozznít.

T: Existuje něco, co by mohlo změnit Váš vztah k profesi?

R5: Já tomu teda rozumím tak, jestli bych měl třeba dlat něco jiného, tak to určitě. Pěsmýlím, že kdybych se třeba dostal do nějakých finančních problémů a měl nějak dlat něco za víc peněz, tak určitě bych do toho asi šel. Dívě, kdyby tato situace nastala, možná bych to zvažoval jinak, ale když užlov k má rodinu, tak už zase musí myslet vlastně v souvislosti s tou rodinou, se zabezpečení rodiny, takže asi ano.

T: Existuje něco, co by Vás motivovalo ke změně Váší profese?

R5: Te jsem asi na to odpovídl. Na tady tohle.

T: Motivovalo by Vás to spíše pozitivním i negativním způsobem?

R5: Jako, když už bych do té změny šel, tak určitě bych šel jen v rámci pozitivní změny, ale kdyby to teda bylo o tom, že by nastaly nějaké ty, jak jsem zmínil, ty finanční problémy, tak už bych nešel z nějakého osobního hlediska. Ale šel bych klidně i do toho, že kdyby ta práce byla třeba líp finančně ohodnocena, tak už bych nešel to, jestli teda mi to dlatá určitou radost nebo ne, ale byla by tam podstata v tom, třeba v zabezpečení té rodiny. Jo, takže tam už bych upřednostnil určitě jiné priority, než jestli opravdu to chci dlat nebo ne.

T: Co by, podle Vášeho názoru, mohlo u sociálních pracovníků ovlivňovat jejich chování?

R5: Ovlivňovat jejich chování? Tak, obecně určitě kvalifikace, vzdělání, osobní zkušenosti a hlavně asi jejich charakter, no. Tam je to dané, takže určitě tyhle věci.

T: Proč jste uvedl právě tyto podmínky?

R5: Protože mi přišly na mysl, protože vadí to první mě napadlo, a když si představím sebe, tak to jsou asi základní věci, které prostě sociální pracovník musí mít a dohromady tak utváří tu základní katulku, kterou on musí mít a kterou musí ovládat.

T: Jaké důsledky může mít pozitivní nebo negativní změna chování u sociálního pracovníka?

R5: No, tak u těchto negativních určitě to, že pokud bych v nějaké oblasti selhal, tak to může mít negativní dopad na klienty nebo na spolupracovníky. A pokud ho ovlivňuje to chování jakkoliv pozitivně, tak je to úplně stejné, když bude dobrý, tak jeho tým bude pracovat lépe, a jeho klienti budou spokojeni a bude dosahovat taky úspěchů, takže asi takto.

T: Jaký máte názor na neschopnost oddělit osobní život od pracovního života u sociálních pracovníků ?

R5: *Tak, ono to možná není jen u sociálních pracovníků, je to prostě u pracovníků vůbec, kteří se, kteří pracují v této oblasti a já s tím má taky třeba někdy problém, třeba je víkend a člověk nejsem, třeba myslí na tu práci a už na ni myslí třeba i v neděli. Než když klienti Vám třeba i volají domů, proto třeba nevědí to dokážou pochopit. Nebo úplně oddělit, třeba zrovna třeba je víkend a neměli by volat, jo, takže je to dané stranou moc v cí, moc, které prostě. Tato práce je v tomto náročnější, třeba pracujete prostě s lidmi, pracujete s různou klientelou a ta náročnost je taková, třeba i kdyby i v osobním životě prostě člověk na to musí myslet, není to jako něco, když si jdete do továrny udělat svých osm hodin a pak jdete s čistou hlavou domů to prostě je možná v tomto směru jednodušší, no. V této oblasti to tak jednoduché oddělit nejde a ty osobní životy těchto lidí a následky nějakých konání se Vám prostě dostanou do hlavy a nejde to, možná proto.*

T: Co mohl podle Vás zapříčinit, když pracovník není schopen toto oddělit?

R5: *No možná to skončit tak, třeba, tak zvaný vyhoření a pak už je to špatné, no. Pak už funguje jenom tak, třeba už není prostě schopen pracovat tak jako dříve a v té době to skončit tak, třeba odchází a změní to pracovní místo, pokud už teda není schopen to nějak sám zvládnout třeba supervizí nebo tak, no.*

T: Ovlivňuje vaše práce nějak vaše osobní život?

R5: *Určitě ovlivňuje, už jsem to jako nastínil, třeba prostě člověk na tu práci často myslí, i když není v práci a to určitě není dobré.*

T: A jak to děláte?

R5: *No, zatím to teda nějak moc neřeším a stále s tím bojuju. Když jsem zmínil třeba ty telefony, tak často o tom s klientama mluvím, třeba to prostě není možné, třeba když je ten víkend a opravdu se nic neděje, tak mi nemají volat, ale stejně volají, takže v tomto je to hodně složitější. No a s tím, třeba na tu práci myslím, snažím se to řešit aspoň supervizí, chodím na supervize individuální, máme tady supervizi týmovou, takže tímto aspoň se člověk snaží proti tomuto bojovat, ale úplně to se mi jako nedaří oddělit, no, asi tak.*

T: Ovlivňuje vaše osobní život naopak vaše práci?

R5: *To si myslím třeba ne, spíše naopak.*

T: Jak byste n kolika slovy charakterizoval Va-i profesi?

R5: *Tak, pozice sociálního pracovníka je práce, která je p eváfn práce s klientelou, je to práce od vedení smluv, vedení dokumentace, individuálních plán a fl po ukon ení té slufby toho klienta v té slufb , ale hlavní podstatou je v tom, aby ten sociální pracovník byl schop s konkrétními klienty pracovat v t ch oblastech té slufby, které se to týká. U m je to t eba to, pokud budeme brát sociáln terapeutickou dílnu a chrán né bydlení, tak v díln je to o tom, aby byl schopen co nejvíce si osvojit pracovní návyky, aby byl do té dílny schop chodit tehdy, kdy má a t eba se mu v budoucnu poda ilo najít práci na volném trhu práce, takfle je to p eváfn o tomto. V chrán ném bydlení je to zase o tom, aby byl schopen fungovat v b fhém prost edí tak, jako b fhá populace. Takfle, toto jsou asi ty základní v ci. Prost hledat ty pozitiva u t ch klient a pracovat na nich.*

T: Jaký máte tedy vztah k profesi?

R5: *Zatím je-t pozitivní. Zatím m ta práce baví, i když je teda hodn náro ná, ale ty mylenky na zm nu jsou vfdy taky, ale zatím je-t jsem schopen fungovat tak, jak myslím mám.*

T: Co zap í i uje, fle je Vá-vztah k profesi takový?

R5: *Protofle té pozitivní a zp tné vazby je dostatek a zatím m to opravdu baví, nevím, jestli bych na stejnou otázku odpov d l i za p t let, to by bylo mofná zajímavé to zkusit za p t let. Na druhou stranu je to stra-n náro né v tom, fle lov k nikdy neví, jestli t eba p í-tí rok budou stejné peníze, jestli je-t budeme fungovat, jo, je to stra-n nejistá pozice, ale zatím prost ta pozice a ta zp tná vazba m je-t tady drfl a baví m to.*

T: Jakým zp sobem se u Vás m fle projevovat Vá-pozitivní vztah k profesi?

R5: *To by byla mofná otázka spí-pro mé kolegy a klienty, jestli by na to takto odpov d li, ale myslím si, fle zp sobem asi práce, zp sobem, jak lov k komunikuje, asi hlavn takto, no. Neverbální komunikace taky ur it , asi tyto mofnosti.*

T: Jak vnímáte prost edí, ve kterém pracujete?

R5: *Tak, prost edí je ur it p kné, jak kancelá e, tak dílny, tak celý vlastn tento domov, si myslím, má pozitivní prost edí. I když se dívám tady z okna, tak i docela to umíst ní této organizace je docela -astné, takfle já si myslím, fle si nem flu st flovat, máme to tady p kné.*

T: S jakými klienty pracujete?



R5: Jsou to klienti s lehkým mentálním postižením, kteří mají kombinované fyzické postižení, kteří mají také střední mentální retardaci, takže zhruba tato oblast. V kovové struktuře kolem tady iatice let.

T: Pracovali jste již před tímto zaměstnáním s takovými klienty?

R5: Ne, předtím jsem pracoval, jak jsem u vás zmínil, s muži bez domova.

T: Jaké rozdíly přinesla práce s nyní žijícími klienty od klientů předchozích?

R5: Hlavně tato náročnost a ta pozitivní vzájemná vazba asi.

T: Jakým způsobem se snažíte motivovat klienty kinností, ke komunikaci apod.?

R5: Tady v této profesi v tomto problému moc není, jsou oni klienti s mentálním postižením jsou docela otevření, chtějí se učit nové věci, takže spíše je to o tom, aby my jsme byli schopni jim pomoci se v tom zorientovat, říct jim, které oblasti by bylo pro ně asi ty nejlepší a potom u vás ta práce je v tomto snadnější, takže spíše říct jim, které oblasti by byly asi nejlepší, a potom u vás se pracuje s touto klientelou docela dobře.

T: Navštěvují Vás klienti také doma?

R5: Navštěvují ne, tohle se jim nestalo, ale vím, že na kterém pracovníkovi u vás se to stávalo, to navštěvují jsem myslel v tom, že právě, jak jsem u vás naznačil v minulých otázkách, to prolínání toho osobního a pracovního života, je opravdu někdy náročné, takže kdyby měli klienti navštěvovat také o víkendech, tak u vás bych v tom měl asi opravdu veliký problém se v tom zorientovat, jestli jsem v práci nebo doma, takže ke mně to mají docela daleko, takže to navštěvují se to moc nestává, vlastně zatím vbec, no.

T: Jak vnímáte vaše vztahy s kolegy a nadřízenými?

R5: Já mám docela dobře v tom, že mám docela dobrý tým kolem sebe, jsme podobné v kovové struktuře, takže mně se tady pracuje dobře a na tým si vbec nemůžu stěžovat.

T: Vytvořili jste s kolegy nějaký pracovní kolektiv?

R5: Tak, jak jsem naznačil, docela v tomto jsme ne, že by úplně přátelé, ale máme to tak, jakoby například, že i pracovníci, i jako vztahov si vyhovujeme a to taky možná je jeden z důvodů, proč člověk k tuhle práci dává, že opravdu, když si s těmi lidmi rozumíte, tak mi to fungovat mnohem lépe než naopak.

T: Má práce v kolektivu podle Vás nějaké výhody i nevýhody?

R5: Ty výhody už jsem zmínil. Nevýhody určitě v tom, že když právě v tom týmu to skápe a jsou tam lidi, kteří si prostě nesednou, tak pak to skápat samozřejmě můžeme, ale od toho jsou různé supervize, které by tyto právě nedostatky měly vyřešit, no. Takže, tak, jako v jiných oblastech, tak prostě práce v týmu vždycky má i negativní důsledky, ale je to o tom, aby si to ten tým dokázal vyřešit, kde to nefunguje a spravit to tak, aby to fungovalo. Asi tak.

T: Má práce jednotlivce nějaké výhody i nevýhody?

R5: To určitě. Nemusíte, když třeba se Vám nechce, tak nemusíte nic řešit, je to všechno na Vás, nemusíte mluvit, nemusíte se usmívat, brát telefony třeba. Když jste třeba idiota na MHD, tak ten prostě si to odídí to svoje, nemusí se s nikým bavit, jenom musí zvládat to, že musí si to tady, tak zvaný, odídit, ale myslím si, že ten stres, co mají, není úplně takový jako při práci, kde musíte hodně být, tak zvaný, napojený na ty ostatní lidi a vnímat to, co Vám říkají a odpovídat, jo. Takže, v tomto si myslím, že je to třeba jednodušší, ale možná, kdyby tady byl ten idiota, tak mi řekne úplně něco jiného, ale já to takhle vnímám.

T: Rozhodujete se v práci sama za sebe nebo jako kolektiv?

R5: Tak, tam záleží, co to zrovna je, co se zrovna řeší, pokud je to v mé kompetenci, tak to řeším já, pokud je to něco, co bychom se mohli shodnout jako tým, tak to řešíme na poradách a potom ten konsensus například rozhodnu já, ale záleží, co zrovna se řeší.

T: Jak byste charakterizoval vedení ve Vaší práci?

R5: Tak, pozice nade mnou je vedoucí paní Péťe, to je kolegyně, která má, tak zvaný, pod sebou dva sociální pracovníky, jeden sociální pracovník jsem já, potom je druhá kolegyně, s tou nejvíce řešíme takové věci, jako metodické, co v tomto roce v těchto službách chceme dosáhnout a podobně. Takže, tady je myslím spolupráce velice příjemná, pozitivní, s kolegyněmi si ve většině případů rozumíme, takže tam problém není a potom je nad námi ještě ředitel a tam je to velice podobně, takže si myslím, že v tomto problému vůbec není.

T: Jakým způsobem se s vedením vyjednáváte?

R5: *Tam záleží, co to zrovna je za problém. Pokud jsou to věci v cíli, tak to řeším s kolegyní s vedoucí pomocí, pokud jsou to oblasti, které jsou dlouhodobější, jako například jaké cíle v té službě a tak, to řešíme dohromady i s editorem na poradách vedení. Takže vždycky záleží, co je to za oblast.*

T: Jaký je přístup zaměstnanců k vedení a vedení k zaměstnancům?

R5: *Tak, snažíme se tu, jestli teda můžeme říct za sebe, aby ten přístup byl co nejvíce otevřený, mluvíme o hodnotách mezi sebou, co bychom chtěli, co bychom nechtěli, jak na našich poradách, tak na poradách vedení, máme tedy i porady, tak zvané, celoplošné, které jsou třeba ikrát do roka, kde se scházíme teda úplně všichni a vždycky každý názor je vítaný a snažíme se tu prostě, aby jakýkoliv člověk v této organizaci mohl otevřeně říct svůj názor a byl nějakým způsobem zpracovaný, takže, asi tak.*

T: Co si představujete pod pojmem syndrom vyhoření?

R5: *To je právě to, když člověk už nedokáže tak nějak oddělit svůj osobní a pracovní život, pracuje v konkrétní oblasti už hodně dlouho třeba a už nedokáže prostě pracovat s těmi lidmi tak, jak by měl, je apatický, netáhne se do práce a hledá jakékoli cesty třeba, aby se prostě vyhnul práci s klienty, vyhnul komunikaci s klienty. Je to hodně těžké, ale stává se to poměrně v této oblasti. To jsou právě ty rizika, které tato práce obnáší.*

T: Setkala jste se s někým, kdo měl syndrom vyhoření?

R5: *Určitě s několika případy, některé to vyřešili tak, že prostě odešli, některé to vyřešili tak, že nebyli ještě v takové fázi, že by museli odejít, ale museli navštívit odborníka a v tétinou supervizi, některé chodili také k psychiatrovi. A ty případy byly různé, ale vždycky je potřeba to řešit, tak zvané, ještě zavaš. Pokud se to prostě neřeší a ten člověk se v tom potápí sám, tak v tétinou to dopadne tak, že odejde sám nebo dostane, tak zvané, padáka, protože udělá něco, co by neměl, jo, ono se to časem vždycky projeví.*

T: Jak se u těchto osob tento syndrom projevoval?

R5: *Tak, v tétinou je to o tom, že ten člověk je celkově neústupný, nespolupracuje, chodí třeba pozdě do práce nebo brzo z práce, uzavírá se před komunikací, jak před pracovníky, tak před klienty, nemá žádné tvůrčí nápady, je mu, tak zvané, všechno jedno a snaží se to*

v té práci, tak zvaný, n jak p effit. M fle být i agresivní na ostatní klienty, na ostatní zam stnance. Je to r zné, no. Záležít, v jaké fázi toho vyho ení se ten lov k zrovna nachází.

T: Myslíte si, fle m fle profese sociálního pracovníka zap í inít vznik tohoto syndromu?

R5: Jo, tak jako každá práce v této oblasti, a je to pracovník v sociálních službách, a je to editel, a je to mzdová ú etní, tak i sociální pracovník není tohoto u-et en. Ur it ale práv ti poslední dva, sociální pracovník a pracovník v sociálních službách, tato pozice je s klienty nejvíce spjatá a tam to vyho ení m fle nastat asi nej ast jí.

T: Co m fle, podle Vás, v této profesi zp sobovat u pracovník stres?

R5: Práv ta astá a stále se t eba opakující komunikace s lidmi, e-ení podobných problém , nedostatek zp tné vazby, nedostatek podpory, problémy s finan ní stránkou této pozice. V-echny tyhle aspekty asi dohromady.

T: Pro si to myslíte?

R5: Je to právě o tom, fle ten lov k je tímto nejvíce ovlivn n, protofle, kdyby pracoval úpln n , op t m napadá právě ten p íklad toho idi e, tak ten nebo jakýkoliv pracovník prost mentáln nemusí, tak zvan , n co e-ít, odd lá si svoje fyzicky a v p l t etí mu zazvoní zvoněk a jde dom . Ale ten lov k, který prost od rána do pozd do odpoledne do ve era e-í prost stále v t-inou to samé a t eba u lidí s mentálním postífením je to opravdu o tom, fle Vy s ním jeden den e-íte jednu v c a on na ni na druhý den zapomene a e-íte to znova, jo. Takfle, v tomto je to taky hodn specifické a musí se to stále velice trp liv vysv tlovat to samé a za m síc t eba ta práce, co jste postoupili, m fle p í-ít m síc nastat znova, jo. Takfle, je to stra-n náro né a v tomto asi ta trp livost a ta snaha dosahovat n jakých výsledk , je stra-n náro ná a ne každý tohle zvládne, jo. Takfle, možná v tomto si myslím, fle je to stra-n náro né, no. V jiných profesích prost si myslím, fle toto tak asto není, ale zase na druhou stranu to má ty pozitiva, fle kdyfl jste v továrn , tak zase nedostáváte t eba ty pozitivní zp tné vazby jako tady, jo, takfle ono to má ob strany mince.

T: Jaké d sledky m fle mít stres na práci sociálního pracovníka?

R5: Pokud pracovníci ten stres nezvládají, tak to m fle mít negativní dopad jak na klienty, tak na spoluzam stnance v tom, fle ten lov k je podrážd ný, nevrlý, n kdy t eba i verbáln agresivní, jo. Takfle v-echny tyhle v ci se m flou stávat. Anebo naopak, je naprosto apatic-

*ký, s nikým se nechce bavit, chce mít v-eko ufln jak odbyté, jo, takže ty dopady m flou být r zné.*

T: Jak by se dalo, podle Vás, zbavit tohoto stresu?

*R5: Každý to e-í jinak. N kdo chodí sportovat, n kdo to e-í tak, fle naprosto to dokáfle odd lit, a kdyfl odchází z práce, tak na to v bec nemyslí, i kdyfl takových moc není, n kdo to e-í tou supervizí. Každému pomáhá n co jiného. Ale myslím si, fle pokud to ten lov k d lá opravdu srdcem, tak stejn se to úpln odd lit nedá a s tím se tak n jak po ítá. Aspo já to tak vnímám.*

T: Je, podle Vás, v dne-ní dob oprávn ný stres d sledkem strachu ze ztráty zam stnání v profesi sociálních pracovník ?

*R5: Jestli je oprávn ný ten stres? Nevím jestli je oprávn ný, ale prost ten stres tam samoz ejm je a myslím si, fle toto úpln není jenom o pozici sociálního pracovníka, ale je to asi u každé pozice. Tohle asi není specifické p ímo na tuhle oblast, to je prost v-ude.*

T: D kuji Vám za rozhovor.

*R5: Není za co.*