

Sociální andragogika jako teorie životní pomoci dospělým

Věra Julinová

Bakalářská práce
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Věra Julinová**
Osobní číslo: **H12457**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Andragogika v profilaci na řízení lidských zdrojů
v neziskové sféře**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Sociální andragogika jako teorie životní pomoci
dospělým**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti sociální andragogiky a problematiky pomáhajících profesí.
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníků.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

PLAMÍNEK, Jiří. *Vzdělávání dospělých*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3235-0.

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. Praha: Univerzita Karlova, Fakulta humanitních studií, 2010. ISBN 978-808-7398-067.

MATOUŠEK, Oldřich. *Encyklopedie sociální práce*. Editor Alois Kříšťan. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-802-6203-667.

PRUSÁKOVÁ, Viera. *Základy andragogiky*. Gerlach Print, spol.s.r.o.: Bratislava, 2005. ISBN 80-89142-05-2.

STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. *Poradce pro praxi*. ISBN 978-80-247-3553-5.

Vedoucí bakalářské práce: **doc. PhDr. Mgr. Jaroslav Balvín, CSc.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **9. ledna 2015**

Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2015**

Ve Zlíně dne 9. ledna 2015


doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

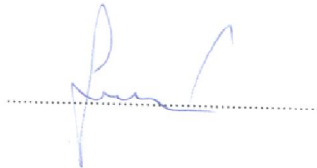
Beru na vědomí, že

- o 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 ¹⁾;
- o beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- o 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 ²⁾;
- o podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- o podle § 60 ³⁾ 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);
- o 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. ¹

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 2.4.2015



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 nevyjádřeně 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 nahlázení 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;

(5) 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) Nemá-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit 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 výdělků jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložil, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlíží k větší výdělku dosaženému školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce na téma „Sociální andragogika jako teorie životní pomoci dospělým“ se snaží přiblížit problém pomáhajících profesí z pohledu sociálních andragogů (pomáhajících pracovníků). Teoretická část se skládá ze tří kapitol. Cílem těchto kapitol je objasnit základní termíny a definice dané problematiky. V praktické části je popsána metodologie a postup kvantitativního výzkumu, kterým byla získána data. Výzkum byl proveden formou dotazníků. Osloveni byli respondenti, kteří pracují jako poradenští pracovníci v pomáhajících profesích. Ti pracují pod velkým psychickým tlakem, dochází k přepracovanosti, jejímž výsledkem může být tzv. syndrom vyhoření, který může předčasně ukončit jejich profesní kariéru. Jak lze prvotní příznaky včas rozpoznat a syndromu vyhoření (Burn-Out syndrom) tak předejít, na to je zaměřena praktická část.

Klíčová slova: Sociální andragogika, andragogika, pomáhající profese, syndrom vyhoření, supervize.

ABSTRACT

This bachelor thesis is trying to approach the problem from the perspective of social andragogs. The theoretical part has three chapters. These chapters explain basic terms and definitions of topic. The practical part describes the methodology and process of quantitative research. The research was conducted through questionnaires. We asked respondents who work as counselors in the helping professions. They work under big pressure which can lead to overwork. The result of this could be burnout syndrome, which can end their careers prematurely. Practical part describes how to identify and prevent signs of burn out syndrome.

Keywords: Social andragogy, andragogy, helping professions, burnout syndrome, supervision.

Děkuji panu doc. PhDr. Mgr. Jaroslavu Balvínovi, CSc. za odborné vedení práce a cenné připomínky a rady, které mi byly poskytnuty.

Dále děkuji mé rodině, která mi byla při psaní mé bakalářské práce oporou.

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

OBSAH

| | |
|---|-----------|
| ÚVOD | 9 |
| I TEORETICKÁ ČÁST | 11 |
| 1 K TEORETICKÝM VÝCHODISKŮM A POJMŮM..... | 12 |
| 1.1 O STAVU VÝZKUMU ZVOLENÉHO TÉMATU V DOMÁCÍ (ČESKÉ I SLOVENSKÉ), ZAHRANIČNÍ A CIZOJAZYČNÉ LITERATUŘE | 12 |
| 1.2 VZTAH TÉMATU K ANDRAGOGICE | 14 |
| 1.3 K ZÁKLADNÍM POJMŮM | 16 |
| 2 ANDRAGOGIKA A SOCIÁLNÍ ANDRAGOGIKA..... | 18 |
| 2.1 SOCIÁLNÍ ANDRAGOGIKA..... | 18 |
| 2.2 SOCIÁLNÍ PRÁCE A JEJÍ CÍLE | 20 |
| 2.3 SPECIALIZACE SOCIÁLNÍ ANDRAGOGIKY | 22 |
| 2.4 VYMEZENÍ PROFESNÍCH KOMPETENCÍ SOCIÁLNÍCH ANDRAGOGŮ | 24 |
| 3 SOCIÁLNÍ OPORA PRACOVNÍHO PROSTŘEDÍ..... | 26 |
| 3.1 SYNDROM VYHOŘENÍ (BURN-OUT) A PODMÍNKY JEHO VZNIKU..... | 27 |
| 3.2 PREVENCE VZIKU SYNDROMU VYHOŘENÍ..... | 28 |
| 3.3 SUPERVIZE..... | 31 |
| II PRAKTICKÁ ČÁST | 34 |
| 4 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU..... | 35 |
| 4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM | 35 |
| 4.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY | 35 |
| 4.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR | 35 |
| 4.4 DRUH A METODA VÝZKUMU..... | 36 |
| 4.5 ORGANIZACE VÝZKUMU | 36 |
| 5 REALIZAČNÍ FÁZE..... | 38 |
| 6 ZÁVĚR VÝZKUMU | 56 |
| 6.1 DOPORUČENÍ PRO PRAXI | 58 |
| 7 DISKUSE..... | 59 |
| ZÁVĚR | 60 |
| SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY | 61 |
| SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK..... | 64 |
| SEZNAM TABULEK | 65 |
| SEZNAM PŘÍLOH | 67 |
| PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK..... | 68 |
| PŘÍLOHA P II: ŘEŠERŠE POUŽITÉ LITERATURY..... | 71 |
| PŘÍLOHA P III: SLOVNÍK POJMŮ | 74 |

ÚVOD

Ve své bakalářské práci se budu nejprve věnovat možným teoretickým východiskům, která jsou charakteristická pro andragogickou profesi z hlediska sociální andragogiky. Přiblíží nám klíčová slova vystihující dané téma a v dalších kapitolách podrobně rozebere problematiku sociální práce a poradenství.

Následně se ve druhé části práce budu zabývat klíčovými kompetencemi sociálního andragoga, které jsou nezbytné pro vykonávání dané profese. Odborné znalosti a zkušenosti profesionálů jsou stěžejní, pro řešení každé těžké životní situace klienta. Faktem zůstává, že laický, neodborný zásah do nejrozmanitějších životních situací, které způsobují člověku jen těžkosti, může krizový stav klienta ještě více zkomplikovat. Proto je tato sociálně-educativní pomoc určena nejen jednotlivcům, ale i skupinám v krizových, životních situacích. Tato pomoc by měla být poskytována výhradně na profesionální úrovni. Vzhledem ke zhoršující se situaci ve společnosti, je potřeba sociálních andragogů a pedagogů čím dál víc aktuální a poptávka po těchto odbornících bude stále narůstat.

Ve třetí části této práce budu rozebírat závažný jev, který je s pomáhajícími profesemi bohužel spojen. Lidé těchto profesí jsou vystaveni ve zvýšené míře určitým rizikům. Dlouhodobý kontakt s klienty vyžaduje ze strany pracovníka vysokou míru nezdolnosti. Je důležité, aby ze strany organizace byly zajištěny podmínky minimalizující pracovní stres. V důsledku nezvládnutelného pracovního stresu dochází k vyčerpání, pasivitě a zklamání. Takové emocionální vyčerpání má za následek burn-out syndrom (syndrom vyhoření). Jednou z metod, jak lze zvládnout pracovní tlak, může být supervize na pracovišti, kterou podrobněji rozebereme v závěru třetí kapitoly.

Z vnějších moderujících faktorů byla pozornost věnována především vlivu sociální opory. Sociální opora má hlavní zdroje v rodině, v zaměstnání (od spolupracovníků), mimo práci u přátel a dobrých známých, v rámci trávení volného času, realizace zájmů, koníčků atd. Nedostatek opory koreluje pozitivně s burnout syndromem. Zdá se, že největší význam má v této souvislosti opora poskytovaná stejně postavenými spolupracovníky (peer-support). Jak již bylo výše uvedeno, je snazší negativním důsledkům pracovního stresu předcházet, než je odstraňovat.

Praktická část se věnuje výzkumu zvolené problematiky. Pro výzkumné šetření byla zvolena kvantitativní metoda, pomocí dotazníků. Byla oslovena cílová skupina zaměstnanců nejrůznějších pomáhajících profesí, kteří pracují v sociální sféře.

V závěru mé bakalářské práce budou shrnuty výsledky mého šetření a navrženy následující doporučení pro praxi, které z daného šetření vyplývají.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 K TEORETICKÝM VÝCHODISKŮM A POJMŮM

Po celou dobu lidské existence se člověk musel v důsledku vnějších i vnitřních faktorů učit a reagovat na změny. Pedagogické myšlení v evropských tradicích se ale začalo vyvíjet až v antickém Řecku, a to jako součást filozofie, politiky, a později také teologie. V té době se začala filozofie rozvíjet jako univerzální myšlení a hledání pravdivého, dobrého a krásného. Pedagogické myšlení vzniklo jako reakce na problém, zda je možné zasáhnout do vývoje člověka takovým způsobem, aby se z něj stal člověk hodnotnější a dokonalejší.

Za zakladatele vědecké pedagogické disciplíny lze označit německého filozofa, psychologa a pedagoga Johanna Friedricha Herbartu, který se ve svém díle *Obecná pedagogika* z roku 1806 zabýval identitou jednotlivých oborů. Přitom rozvíjel myšlenku, že každá vědní disciplína musí mít vlastní pojmy. Samozřejmě může a musí používat i pojmy z jiných oborů. Žádná z vědních disciplín si ovšem nesmí nárokovat vůči ostatním vědám vůdčí postavení. Základní pedagogické a andragogické pojmy jsou předmětem mnoha diskusí. Jednotlivé pojmy se orientují na různé oblasti reality a jsou předmětem různých vědních disciplín. (Beneš, 2014, s. 15 - 19)

1.1 O stavu výzkumu zvoleného tématu v domácí (české i slovenské), zahraniční a cizojazyčné literatuře

O stavu výzkumu zvoleného tématu v domácí (české i slovenské) literatuře

V úvodní kapitole se zabývám českou, slovenskou i zahraniční literaturou, která sloužila jako hlavní zdroj informací při psaní mé bakalářské práce. Autorů pro dané téma je na našem trhu velké množství, proto bylo velmi obtížné z tak široké nabídky vybrat jen některé.

V knize od Milana Beneše *Andragogika* (Beneš, 2014) se seznámíme se základními pojmy andragogiky, s jednotlivými směry, cílovými skupinami a významem vzdělávání dospělých. Nutí nás se zamyslet nad smyslem vzdělávání dospělých z hlediska historie a sociálních poměrů. Věnuje se jednotlivým cílovým skupinám a zdůrazňuje význam vzdělávání dospělých, jako důležitou část rozvoje jejich profesního života. V současné době lze kladně hodnotit stále rostoucí nabídku dalšího vzdělávání, která se stala součástí personální politiky v organizacích. Přesto vzdělávání neprobíhá rovnoměrně. Samotná profese andragoga vyžaduje neustálou potřebu se vzdělávat a kvalifikovat. Kniha je přínosná pro všechny, kteří mají o tento obor zájem, neboť se jedná o tematicky kompaktní a formálně přístupné dílo, které umožňuje obsáhlou a hlubokou orientaci v oblasti vzdělávání dospělých.

Publikace **Základy andragogiky** (Palán, 2003) představuje andragogiku jako rozhodující součást teoretických předpokladů pro práci s lidmi. Seznamuje nás s problematikou andragogiky jako vědního oboru a prosazuje moderní pojetí andragogiky jak v teoretické, tak i v praktické podobě. Autor představuje nejčastěji uplatňované výzkumné metody používané v andragogické praxi, seznamuje nás s novými přístupy ke vzdělání, kde hlavním pomocníkem je PC, pomocí kterého se můžeme sami doma vzdělávat. Najdeme zde podrobně popsanou historii vzdělávání dospělých, její vývoj a uplatnění v dnešní době. Dozvíme se o různých možnostech vzdělávání lidí s postižením, seniorů a nesmíme zapomenout ani na vzdělávací programy pro uprchlíky, azylanty, Romy apod. Publikace je velmi přínosná pro studenty a lidi, kteří se zabývají vzděláváním, neboť k jejímu pochopení je potřeba znát základy sociologie, pedagogiky, obecné psychologie a dalších vědních oborů.

Kniha **Základy andragogiky I.** (Prusáková, 2005) se podrobně seznamuje s andragogikou, která vychází z koncepce rozdělení věd o výchově. Zabývá se internacionální socializací dospělého člověka, snaží se pomoci dospělému jedinci andragogickými prostředky ve všech oblastech jeho života. Andragogika je součástí pedagogiky, obě vědy se navzájem prolínají, nejvhodnější definici použila autorka s pojmem edukologie, která obsahuje antropogogiku jako všeobecnou vědu o vzdělávání a výchově člověka, pedagogiku jako vědu o vzdělávání a výchově dětí a mládeže a andragogiku jako vědu o vzdělávání dospělých. Publikace je přínosná pro širokou veřejnost, neboť nás seznamuje se zcela neznámou, mladou disciplínou jakou je andragogika, která se neustále vyvíjí a za krátkou dobu své existence prošla změnami v mnoha oblastech.

O stavu výzkumu zvoleného tématu v zahraniční literatuře

Publikace autora Christiana Stocka **Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout** (Stock, 2010) je přeložena z německého originálu **Burnout** Natalií Vrajovou. Kniha je rozdělena do čtyř přehledných kapitol, které jsou doplněny mnoha informativními tabulkami a grafy. To činí tuto publikaci velmi čtivou a poutavou. Autor se věnuje otázce syndromu vyhoření, jeho příčinám, vývoji, rizikovými faktory, a to jak obecnými, tak vyplývajícími z osobnostních předpokladů každého z nás. Prevence syndromu vyhoření a řešení již vzniklého problému tvoří větší část obsahu této knihy. Součástí knihy je také test nazvaný „Jsem v ohrožení?“, čtenář si jej může vypracovat a zjistit tak, zda je tímto syndromem ohrožen.

O stavu výzkumu zvoleného tématu v cizojazyčné literatuře a dokumentech

Melinda Smith, Jeanne Segal a Robert Segal jsou autoři odborného článku **Preventing Burnout** (Preventing Burnout, ©2014), který lze nalézt na jejich webovém portálu helpguide.org. Ten se také věnuje mnoha problémovým oblastem našeho života, a to od partnerských a rodinných problémů, přes psychické a psychiatrické oblasti, až po zdraví, výživu, životní styl, a zároveň poskytuje čtenářům portálu poradenství a pomoc. Článek výše zmíněných autorů je zaměřen na varovné signály a příznaky syndromu vyhoření, jeho příčin a především prevenci.

1.2 Vztah tématu k andragogice

„Všechno oč tu běží, je hledání a nabízení pomoci.“ (Úlehla, 2005, s. 20)

Když se řekne slabost, ať chceme nebo ne, máme všichni spíše negativní pocit, vnímáme ji jako něco, oč nestojíme a co nevyhledáváme, co člověka diskredituje v očích druhých a také vlastních, co ho vylučuje z okruhu úspěšných a šťastných lidí. Zvykli jsme si rozlišovat lidi na slabé a silné.

Lidé ve všech kulturách, tu naši nevyjímaje, si stanovili jakousi sociální hierarchii, a to většinou tak, že na vrcholu žebříčku jsou ti úspěšní, mocní, zdraví a silní. Dole pak ti neúspěšní, bezmocní, nemocní, slabí, postižení. Tuto hierarchii lze sestavit také podle genderu, náboženství, národností, majetku apod.

Vše, co umožňuje vliv, např. peníze, postavení, síla, schopnosti je vnímáno jako lepší, než chudoba, neschopnost, obyčejnost, slabost. Psychologicky jsme touto mentalitou ovlivněni natolik, že svou slabost skrýváme, máme pocit viny a snažíme se vyrovnat úspěšným a silným. Ve spojení s profesionalitou dokonce chceme někdy patřit mezi ty nejlepší, což samo o sobě nemusí být špatné, pokud tato snaha není vedena falešnými motivy, např. kompenzací vlastních slabostí na druhých nebo projevem vlastního narcismu. Výsledek na sebe dlouho nenechává čekat. Dostaví se velmi rychle v podobě nejrůznějších zdravotních problémů a duševních onemocnění. Nejsme schopni řešit banální krizové situace, protože s vývojem moderních technologií jsme si zvykli život usnadňovat. Většinou volíme cestu nejmenšího úsilí a před problémy uhýbáme, stejně jako se vyhýbáme citovým prožitkům. Překonávání přirozených překážek, které v minulosti člověka zocelovaly, nám nyní schází. V dnešním složitém světě není vůbec jednoduché se orientovat a zároveň zvládat jeho nároky a požadavky. Díky tomu je stále více těch, kteří selhávají, a pro které jsou situace

někdy tak složité, že upadají do stavů lhostejnosti a beznaděje. S narůstajícím počtem lidí ocitajících se v náročných životních situacích, nabývá na významu pomoc a pomáhající profese. Touto pomocí může být např. finanční pomoc, zajištění základních biologických potřeb (jídlo, bydlení), zdravotní péče, vzdělávání, osvěta, poradenství, výchova.

Pomáhající profese představují v postmoderní společnosti významný fenomén, který sdružuje široké spektrum profesí, jejichž společným jmenovatelem je poskytování pomoci druhému člověku. Umění pomoci druhému člověku je více než aktuální a potřebné. Lidé by se měli zamyslet nad svými životními prioritami, umět využívat své přebytky ve prospěch druhých a v neposlední řadě umět podat pomocnou ruku v těžkých chvílích nejen svým blízkým. Pomáhat ostatním je přirozeností každého člověka. Kořeny pomáhajících profesí je možné hledat u šamanů, věštců nebo kněží, kteří svými znalostmi a magickými rituály léčili nemocné nebo vykládali význam nesrozumitelných událostí. Rozvoj praxe pomáhajících profesí přinesl v 19. století proces společenských a kulturních změn. Přelom 19. a 20. století je charakteristický institucionalizací, profesionalizací a specializací řady služeb. V současné době jsou pomáhající profese stále na vzestupu, jsou neobyčejné a mají svůj velký smysl. Hledají všechny způsoby k tomu, jak podpořit zdraví, nebo pohodu druhého člověka, přispívají k tomu, aby se lidem žilo lépe. Díky tomuto narůstajícímu fenoménu je zaznamenán také velký zájem o vědní obor andragogika, který přímo souvisí nejen se vzděláváním, ale také s pomocí dospělému člověku v jeho krajních životních situacích.

Hlavním důvodem pro rozvoj andragogiky byla společenská poptávka po nových druzích znalostí a kvalifikacích. V padesátých letech byl pocíťován nedostatek informací v souvislostech vzdělávání a společenského, ekonomického rozvoje, který podnítil i andragogické výzkumy. V devadesátých letech minulého století se v českých zemích o rozvoj andragogiky zasloužil tehdejší vedoucí katedry sociologie a andragogiky na Filozofické fakultě Univerzity Palackého Vladimír Jochman. Nahradil pojem „pedagogika dospělých“ či „výchova a vzdělávání dospělých“ současným pojmem andragogika. V současnosti hodnota a prestiž vzdělávání roste, stále více lidí začíná chápat vzdělávání jako nedílnou součást celoživotního učení. Reagují tak na společenské změny, kdy si tak zvyšují profesní kvalifikaci. Další motivací je tzv. druhá šance, ve které vidí svůj individuální rozvoj nebo jen vhodně zhodnocený volný čas. Vzdělávání dospělých se stává stále více aktuální, a tak andragogika má své uplatnění.

1.3 K základním pojmům

V této podkapitole objasňujeme základní pojmy, které s bakalářskou prací souvisí a často jsou v ní používány. Vysvětlení klíčových pojmů je velmi důležité pro snadnější pochopení a orientaci v další teoretické části bakalářské práce. Byly použity definice z více zdrojů, aby byla daná problematika co nejlépe vysvětlena.

Stěžejním termínem užívaným v této práci je pojem **andragogika**. Podle andragogického slovníku můžeme andragogiku charakterizovat jako vědeckou disciplínu, která se zabývá veškerými procesy a souvislostmi učení a vzdělávání dospělých. (Průcha, Veteška, 2012, s. 33)

Prusáková (2005, s. 7) označuje ve své knize andragogiku jako samostatnou vědu, v systému věd o výchově, která má svůj předmět zkoumání v edukaci dospělých. Je vědou, která má jako všechny ostatní vědy svoji historii, i když není příliš dlouhá.

Často kladená otázka, zda je andragogika skutečně samostatná vědní disciplína, můžeme dle Beneše odpovědět takto: *Učící se dospělý je předmětem mnoha věd, které se s ním zabývají mnohdy s velmi přesvědčivými výsledky. Jenom andragogika to „činí na plný úvazek.“* (Beneš, 2003, s. 49)

Dalším klíčovým pojmem, který se v bakalářské práci používá, je **sociální andragogika**. Je to soubor teorií, strategií, zásad a pravidel zaměřených na orientaci, vedení, pomoc, péči a udržování osobnostních kompetencí člověka v sociálně tíživé situaci.

Podle slovenského andragoga Jána Perhácze členíme sociální andragogiku na intencionální a funkcionální. Intencionální aktivity se realizují především institucionálně ve vztahu k sociálnímu statusu a orientují se na interpersonální vztahy, sociální péči a pomoc dospělému. Funkcionální aktivity obsahují sociální učení tzn. výchovu, formování a utváření dospělého člověka. Patří sem i informální učení. (Palán, 2003, s. 153)

Podle andragogického slovníku je význam slova sociální andragogika vysvětlený jako aplikovaná andragogická disciplína, která je zaměřena na edukaci a reedukaci dospělých v sociálním kontextu. Zkoumá vztah mezi sociálním prostředím, sociální situací jedince a jeho edukačním potenciálem. Pomáhá integrovat dospělé jedince do společnosti v rámci socializace a pomáhá jim prostřednictvím poradenství a vzdělávání řešit krizové a neočekávané životní situace. (Průcha, Veteška, 2012, s. 231)

Dalším klíčovým slovem je **sociální práce**, jejíž definice je dosti obtížná. Důležité je, aby tento pojem dokonale vymezil úkoly, úrovně a její cíle. Mezinárodní federace sociálních pracovníků v roce 1998 definuje sociální práci jako činnost, která předchází nebo upravuje problémy jednotlivců, rodin, skupin a komunit vznikající z konfliktů jejich potřeb a společenských institucí. (Vrtíšková, 2009, s. 41)

Sociální práce je specifická odborná činnost, která směřuje ke zlepšení vzájemného přizpůsobování jednotlivců, rodin, skupin a životního prostředí, v němž žijí. K rozvíjení sebeúcty, vlastní odpovědnosti jednotlivců s využitím schopností osob, mezilidských vztahů a zdrojů poskytovaných společností. S pojmem sociální práce se pojí i termín sociální pomoc. **Sociální pomoc** je pomoc člověku (sociální skupině) spočívající v souhrnu odborných činností od poradenství přes terapii a trénink až po organizování, vyjednávání a zastupování, směřující k obnově a zlepšení psychosociálních funkcí klientů, lepšímu využití různých zdrojů ze strany klientů (od intrapsychických a interpersonálních až po společenské), vyvolání sociální změny v sociálním prostředí, která je klientovi prospěšná. (Palán, 2003, s. 153)

2 ANDRAGOGIKA A SOCIÁLNÍ ANDRAGOGIKA

V této kapitole se zaměříme na vymezení andragogiky, kde sociální aspekt je mnohem zřetelnější, a to ve vědní disciplíně zvané sociální andragogika. Hlavním bodem je vzdělávání, výchova a pomoc dospělému jedinci v tíživé životní situaci. Své místo má i v sociálních aktivitách státu, jeho institucích i nadacích.

2.1 Sociální andragogika

Sociální andragogika, podle Z. Palána (2003, s. 151), vychází především ze sociologie, sociální psychologie, sociální pedagogiky, teorie výchovy a vzdělávání dospělých. Jejím předmětem je zajištění integrace jedince do sociální skupiny i do společnosti jako celku prostřednictvím rozvoje sociálních vztahů a vazeb, zajištění očekávaného plnění sociálních rolí, dodržování sociálních norem apod. To vše na základě výchovy, vzdělávání a péče o člověka. Jde tedy o soubor teorií, strategií a pravidel zaměřených na orientaci, vedení, pomoc a udržování osobnostních kompetencí člověka v sociálně tíživé situaci.

Předmětem sociální andragogiky je vzdělávání, výchova a pomoc dospělému při jeho průběžném začleňování do společnosti a zároveň pomoc při změnách, jejichž řešení je mimo možnosti dospělého člověka.

Podle Palána (2003, s. 151-152) je cílem sociální andragogiky výchova k:

- schopnosti vytvářet si adekvátní interpersonální vztahy;
- vzdělávání a k očekávanému plnění sociálních rolí;
- zkvalitňování sociálních vztahů v dané sociální skupině;
- zlepšování sociálních vztahů prohlubováním schopnosti komunikace;
- překonání egoistického pragmatismu;
- respektování sociálních norem.

Dále podle Palána (2003, s. 152) je sociální andragogik také součástí sociální práce, pokud:

- je sociální situace klienta řešitelná výchovou a vzděláváním;
- využívá sociálních zkušeností ze sféry výchovy a vzdělávání dospělých;
- analyzuje sociální vztahy a problémy, ať na pracovišti či v rodině;
- řeší konkrétní klíčové kompetence klienta.

Sociální andragogika má i své uplatnění v sociálních aktivitách státu a různých státních institucí, jako jsou ministerstva nebo soukromoprávní ziskové či neziskové instituce. Včetně občanských sdružení, církví, nadací a jiných nestátních organizací. (Palán, 2003, s. 152)

Mezi příklady využití sociální andragogiky v praxi řadíme, např. aktivity firemních útvarů vzdělávání a péče o lidské zdroje, činnost institucí sociální péče pro dospělé, individuální skupinovou poradenskou činnost nebo práce nejrůznějších humanitárních a charitativních organizací, ústavů sociální péče či domovů důchodců apod. (Palán 2003, s. 155)

Sociální andragogiku můžeme členit na aktivity funkcionální, ve kterých jde především o výchovu, formování a utváření dospělého člověka či aktivity intencionální, které se realizují především institucionálně a orientují se na interpersonální vztahy, sociální péči a pomoc dospělému. (Palán 2003, s. 154)

Aktuální sociální andragogika vychází z celospolečenských vztahů, které jsou dané právním systémem a současnou politikou státu, ať z liberalistického vztahu člověka a společnosti, nebo z hlediska etického tj. odpovědnosti člověka za sebe sama, rodinu i společnost. (Palán 2003, s. 152)

Andragogika je samostatná věda v systému věd o výchově, která má svůj předmět zkoumání v problematice edukace dospělých. Andragogika ve své relativně krátké historii prochází induktivním vývojem a hledá své disciplinární identity.

Nejobecnější formulací předmětu andragogiky by mohlo být její schéma jako aplikované vědy o mobilizaci lidského kapitálu v prostředí sociální změny. Lidský kapitál si můžeme velmi zjednodušeně představit jako určitý stupeň kvality příslušníků určité společnosti. Tato kvalita je dána dvěma hlavními složkami. Kapitálem **kulturním** (vlastně kulturní úroveň, v podstatě dovednostmi používat informace získávané nejenom vzděláním, ale i působením rodinného prostředí) a kapitálem **sociálním** (sítěmi společenských kontaktů, vazeb, známostmi apod.). (Bartoňková, Šimek, 2002, s. 12)

Jiným přístupem je definování integrální andragogiky jako aplikované vědy o orientování člověka v kritických uzlech jeho životní dráhy či při problémovém průběhu jeho životní dráhy. Pojem a koncepce je založená doc. PhDr. V. Jochmannem na katedře sociologie a andragogiky FF Univerzity Palackého v Olomouci. Zabývá se teoretickými aspekty mobilizace lidských zdrojů v sociálních, kulturních, politických a ekonomických podmínkách. Integruje poznatky věd o člověku a společnosti, zejména sociologie, psychologie, pedagogiky, teorie organizace a řízení, a aplikuje je na konkrétní problémy mobilizace lidských zdrojů. (Průcha, Veteška, 2012, s. 132)

2.2 Sociální práce a její cíle

Tato kapitola ozřejmí pojmy související se sociální prací v pomáhajících profesích, její smysl a význam. Sociální práce je vědní obor poměrně mladý, který čerpá z jiných vědních oblastí, např. z psychologie, sociologie, pedagogiky a vytváří si vlastní teoretickou základnu. Tyto poznatky poté využívá a aplikuje do dalších oblastí ve snaze pomáhat lidem v nouzi.

Pomáhající profese (helping professions) je pojem zahrnující rozsáhlou škálu povolání a přístupů. Psychologický slovník je charakterizuje jako veškeré profese, jejichž teorie, výzkum a praxe se zaměřují na pomoc druhým, identifikaci a řešení jejich problémů a na získávání nových poznatků o člověku a jeho podmínkách k životu, aby pomoc mohla být účinnější. Patří sem lékaři, zvláště psychiatři, dále psychologové, sociální pracovníci, speciální pedagogové a další. (Hartl, Hartlová, 2010, s 445)

Základním nástrojem sociální pomoci je sociální práce. V tomto smyslu můžeme chápat sociální práci jako proces, ve kterém se pomáhá lidem prostřednictvím vhodných sociálních služeb řešit nebo zmírnit jejich osobní, nebo sociální problémy, které bez takové pomoci nejsou sami schopni zvládnout. Na rozdíl od ostatních pomáhajících oborů se sociální práce zabývá především interakcemi mezi člověkem a jeho sociálním prostředím. (Vrtišková, 2009 s. 40)

Velkou úlohu představují služby sociální práce, které zabezpečují jakési pomyslné síto, aby se klient nedostal až pod zem, úmyslně nepíši na dno, protože na dně klient dost často už je. Služby sociální práce jsou záchrannou sítí, která pomáhá klientům k odrazu. Pokud tuto pomoc správně využijí, může jim pomoci k návratu do stavu přijatelného pro většinou společnost (Matoušek, 2001, s. 66).

Hlavním cílem sociální práce je koncept sociálního fungování. Navrátil (2001, s. 11-12) definuje sociální fungování jako „podporu klienta v situaci, kde je taková potřeba buď skupinově, nebo individuálně vnímána a vyjádřena. Sociální práce se profesionálně zabývá lidskými vztahy v souvislosti s výkonem sociálních rolí.“

Sociální práce podléhá společenskému, kulturnímu i historickému vývoji, což má vliv i na její cíle. Mezi cíle patří např. vyhodnocení potřeb a životních okolností, hodnocení stupně a povahy ohrožení, doporučení a realizace preventivních opatření atd. Nejvýznamnějším

cílem sociální práce je pomáhat klientovi. Ze strany politiky je cílem sociální kontrola, nalezení východiska a prevence sociálních nesnází (Navrátil, 2001, s. 12).

Havrdová (1999, s. 154) cíl sociální práce popisuje jako „ochranu a posílení zejména znevýhodněných a ohrožených skupin a jednotlivců ve společnosti.“

Nezbytnou součástí sociální práce je také poradenství. Poradenská práce může probíhat na několika úrovních. Jednak je to práce s klientem, nebo v páru, případně s rodinou či skupinou. Vždy je důležité klientovi porozumět, pomoci se mu otevřít. Chceme-li klientovi porozumět, musíme se v první řadě zajímat o to, jak věci vidí a prožívá on.

Americká asociace sociálních pracovníků popisuje cíle sociální práce takto:

1. Podpořit schopnost klienta řešit problém, adaptovat se na nároky a vyvíjet se.
2. Zprostředkovat klientovi kontakt s agenturami, které mu mohou poskytnout zdroje, služby a potřebné příležitosti.
3. Napomáhat tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly humánně a efektivně (profesionální sociální pracovník může mít roli poskytovatele, organizátora služeb, supervizora, konzultanta a také roli obhájce klientových zájmů).
4. Rozvíjet a zlepšovat sociální politiku. (Matoušek, 2003, s. 13-14)

Součástí sociální práce je mj. i poradenství. Můžeme ho chápat jako poskytování informací, které si uživatel služeb vyžádá a které potřebuje k řešení svého problému. Sociální poradenství a poradenství vůbec má velmi úzký vztah k sociální práci a zahrnuje dvě složky:

Základní poradenství – základní sociální poradenství jsou povinni poskytnout všichni poskytovatelé sociálních služeb bez ohledu na to, kdo je o radu požádá.

Odborné poradenství – poskytují specializované poradny, které se profilují buď podle nějakého jevu (např. bezdomovectví) nebo podle cílové skupiny (osoby se zdravotním postižením, senioři, cizinci). (Vrtišková 2009, s. 50)

2.3 Specializace sociální andragogiky

Profesní příprava sociálních andragogů se uskutečňuje výhradně na vysokých školách. V současné době se ve všech resortech stále více požaduje, aby si pracovníci neustále zvyšovali svoji kvalifikaci prostřednictvím přednášek, odborných seminářů, školení, kurzů nebo zahraničních stáží. Tyto požadavky se stále více dotýkají i sociálních andragogů. Tím se zároveň zvyšuje kvalita jejich práce a rozšiřuje se rámec profesních kompetencí.

Z tohoto důvodu můžeme akceptovat i profesní specializaci sociálního andragoga na různé individuální, skupinové nebo komunitní problémy dospělé populace v reálné společenské praxi. J. Perhácz vymezil sedm základních sfér odborného působení, jako příslušné kompetence sociálního andragoga, ze kterých je možné vyvodit určité specializace samotné sociální andragogiky:

1. Sociální práce s dospělými v sociální síti (sociální oddělení vyšších územních celků)

V rámci této sféry je profesní kompetence sociálního andragoga zaměřená jednak na péči o občany, kteří potřebují pomoc, např. bezdětné páry. Kde jde zpravidla o poradenskou činnost s akcentem na výchovnou práci. Jednak na sociální pomoc starších, zdravotně postižených občanů, kde jde převážně o služby sociální pomoci s výraznou orientací na terapeutické rozhovory sociálního andragoga s klientem. A v neposlední řadě funkce sociálního kurátora pro dospělé, např. pro drogově závislé, bezdomovce, gamblery atd.

2. Poradenská činnost na úřadech práce, sociálních věcí a rodiny pro nezaměstnané:

Sociální andragog musí být připravený na osobní a písemnou komunikaci, osobní prezentaci a výchovný takt. Musí být citlivý ke klientovi, disponovat schopností učit jiných i sebe samého, odolávat stresu a emoční labilitě, být flexibilní, mít vědomosti z poradenské práce a být empatický.

3. Odborná multiplikátorská činnost v klubech práce pro nezaměstnané:

Do profesní kompetence sociálního andragoga v klubech práce spadá kromě jiného pomoc nezaměstnaným při pracovní rekvalifikaci, reorganizaci práce, řešení osobních a životních problémů (např. příprava nezaměstnaného na vstup do nového zaměstnání, na první setkání s novým zaměstnavatelem) apod.

4. Penitenciární práce v nápravně - výchovných zařízeních, postpenitenciární pomoc a resocializace:

Sociální andragog uplatňuje při své práci s klientem různé převýchovné a resocializačně – výchovné postupy. Jde o oblast reedukace dospělých v speciálních podmínkách (vězeňská výchova dospělých s výrazným resocializačním záměrem).

5. Výchovná práce v humanitárních a charitativních organizacích:

Významnou součástí sociální práce s dospělými v systému sociální andragogiky, která se uskutečňuje prostřednictvím mimovládních organizací třetího sektoru. Posláním těchto organizací je zmírňovat lidské neštěstí a utrpení, prosazovat zrovnoprávnění zdravotně postižených a sociálně znevýhodněných občanů.

6. Edukační práce sociálního andragoga ve výrobních podnicích, firmách a zaměstnaneckých organizacích:

Sociální andragog svoji funkci vykonává na personálním oddělení. Primárně se orientuje na rozvíjení lidských zdrojů. Zabezpečuje jim poradenství v případě dočasné pracovní neschopnosti, nebo při ztrátě zaměstnání. Zabezpečuje vzdělávání, zvyšování kvalifikace, rekvalifikace, zajišťuje zájmovou, kulturní a tělovýchovnou činnost. V neposlední řadě usiluje o zlepšování interpersonálních vztahů na pracovišti.

7. Výchovná a sociální práce se seniorskou populací (Perhács, J., 1998, s. 58 – 62).

Evropská společnost rapidně stárne, zvyšuje se počet občanů v produktivním a seniorském věku v populační struktuře obyvatelstva. To je třeba vnímat jako určitou výzvu pro (sociální) andragogiku i geragogiku, které nabývají obzvlášť v poslední době na významu. Uvedená skutečnost také vypovídá ve prospěch dalšího rozvoje andragogické profese na našem pracovním trhu.

2.4 Vymezení profesních kompetencí sociálních andragogů

Kompetence vznikají, rozvíjejí se a zanikají v průběhu života. Jsou tedy závislé i na věku. Kompetenci je možno zjednodušeně chápat jako schopnost určitým způsobem se chovat, projevuje se tedy jistým chováním člověka. Chování jako takové je výsledkem složitých interních procesů. Chování konkrétního člověka v konkrétní situaci je výsledkem dynamiky jeho osobnosti, skládající se z více prvků. Některé části tvoří relativně stabilní charakteristiky člověka, jako jsou postoje, hodnoty a motivy. Jiné zase obsahují způsobilosti, vědomosti a dovednosti. Pozorované chování je výsledkem součinnosti těchto a mnoha jiných faktorů. Znamená to, že kompetence je poměrně komplikovaný pojem a mezi odborníky nepanuje vždycky jednota v tom, co do ní patří a co ne. (Vodák, Kucharčíková, 2011, s. 71)

Za povšimnutí stojí též vymezení kompetencí, které uvádí čeští autoři J. Veteška a M. Tureckiová (2008, s. 25), podle kterých jde o oprávnění jednotlivce konat rozhodnutí, za které by měl nést zodpovědnost, anebo na straně druhé o soubor znalostí, způsobilostí, metod, postupů a postojů, které jednotlivec využívá k úspěšnému řešení úloh a životních situací a které mu také umožňují osobnostně se rozvíjet.

V edukační praxi můžeme charakter sociálních kompetencí sociálního andragoga demonstrovat na jeho kooperativnosti, komunikativnosti a schopnosti pracovat v týmu a odolávat konfliktním situacím. Profesní pravomoci sociálního andragoga jsme rozdělili do dvou kategorií, a to na **klíčové (primární) profesní kompetence**, ke kterým řadíme (re)edukační kompetenci, poradenskou kompetenci, kompetenci sociálně-výchovné prevence, intervence, terapie a rehabilitace. A na **doplňkové (sekundární) profesní kompetence**, mezi které řadíme organizačně-manažerskou, evaluační, administrativní a kooperační kompetenci. (Határ, 2012, s. 141- 142)

U nás se kompetencemi sociálního pracovníka s akademickým titulem, čili způsobilostí k výkonu profese zabývala Havrdová (1999, s. 45). Kompetence chápe jako funkcionální projev profesionální role. **Soustava základních kompetencí** byla inspirována materiálem britské Ústřední rady pro vzdělávání a trénink v sociální práci pro udělení diplomu v sociální práci. Zohledňovala standardy vzdělávání v sociální práci užívané v současnosti v České republice. Soustava zahrnuje následující schopnosti a dovednosti:

- rozvíjet účinnou komunikaci;
- orientovat se a plánovat postup;

- podporovat a pomáhat k soběstačnosti;
- zasahovat a poskytovat služby;
- přispívat k práci organizace;
- odborně růst.

Sociální pracovník (andragog) by měl dokázat ve prospěch svého „klienta“ – kterým může být jednatlivec, rodina i skupina – mobilizovat zdroje různých druhů, lidské i materiální. Přirozeným systémem podpory je rodina, síť přátel, zaměstnavatelé, systém charitativních organizací, dostupné vzdělávací a kulturní instituce. Z toho vyplývá hlavní námitka proti snahám o specializaci sociálních pracovníků – specialista omezený na určitou metodu nebo na určitý resortní okruh by klientovi nedokázal pomáhat tak efektivně, jako pracovník připravený univerzálně a orientovaný všestranně.

3 SOCIÁLNÍ OPORTA PRACOVNÍHO PROSTŘEDÍ

Pro většinu lidí v moderní společnosti zaujímá zaměstnání jedno z předních míst v jejich žebříčku životních hodnot. Práce určuje náš životní styl, sociální rámec, v němž se pohybujeme, naše sebepojetí. Je pramenem odměny i stresu. Přílišný psychický tlak na pracovníka a přemíra stresu mohou vést k syndromu vyhoření. Podpůrná sociální síť na pracovišti může držet vyhoření na uzdě. Tam, kde existují podpůrné pracovní vztahy, mohou pracovníci ve stresu vyhledat kolegy a požádat je o radu a pomoc, které se jim také dostane. Tak se zmenšuje jejich napětí a blokuje to vývoj vyhoření. Podpora kolegů a nadřízených i supervizorů značně pomáhá zaměstnancům reagovat na tlak, především v krizových situacích.

Podpůrné skupiny v kolegiu – možnost svěřit se kolegům pomáhá jedinci, aby nepropadl odcizení a beznaději. Dostane podporu a rady od stejnorodé skupiny, jejíž členové jsou v menší či větší míře postiženi týmiž problémy a stresovými situacemi. Kolegové se mohou navzájem podpořit, porovnávat své výkony a podělit se o pozitivní pohledy – nejen o frustraci a nejistotu.

Schůze personálu – je to příležitost ke spřátelení, ke vzájemné pomoci, k požádání o radu, debatě o plánech a ovlivnění politiky instituce. Tato setkání pomáhají emocionálně i profesně.

Další vzdělávání pracovníků – rozšiřuje nebo obnovuje znalosti, zaměstnanci jsou flexibilnější a sebevědomější. Změny v instituci a semináře zaměřené na zvládání stresu by měly zahrnovat zlepšení personálního managementu, které se týká zaměstnávání, klasifikace a vzdělávání pracovníků. Dále pak zlepšení profesionality tím, že se zmírní konflikty rolí a pracovníci se přizvou k rozhodovacím procesům. Ale také zlepšení sociálního prostředí podporou skupinové práce.

Zkoumání jednotlivých stránek vlastní role – je shrnujícím prvkem, má vést k odpovídající volbě vzdělávání v instituci i mimo ni, aby se zaměstnanec profesně vyvíjel.

Empirické výzkumy ukazují, že sociální podpora představuje podstatný prvek efektivní obrany proti vyhoření. (Maroon, 2012, s. 105 – 108)

3.1 Syndrom vyhoření (burn-out) a podmínky jeho vzniku

Sociální pracovník vnímá svou profesi např. jako zdroj obživy, jako způsob pomoci druhému člověku (altruismus, prosociální chování), jako způsob seberealizace. Na základě těchto vnímání může u sociálního pracovníka docházet k syndromu vyhoření. Může na něj mít vliv prožívaný stres z práce, z neuspokojivé pomoci klientovi, a to z důvodu nedostatečné kvalifikace. Příímá práce s klientem je omezená nadměrnou byrokracií, nebo s nespokojivým klientem. (Schmidbauer, 2008)

Nejrůznějších definic syndromu vyhoření nalézáme v literatuře celou řadu. Matoušek popisuje syndrom vyhoření jako soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu. Pracovníkem míní jak profesionála, tak dobrovolníka. (Matoušek, 2003, s. 55)

Syndrom vyhoření je důsledek výkonu pomáhající profese, který se stal předmětem zájmu řady odborníků. Kopřiva (2006, s. 101 - 102) popisuje syndrom vyhoření jako stav, který vzniká následkem dlouhodobě záporné energetické bilance. Mezi jeho hlavní projevy řadí depresi, lhostejnost, cynismus, stažení se z kontaktu, ztrátu sebedůvěry, časté nemoci a tělesné potíže. Zdůrazňuje, že se nejedná o obyčejnou únavu, vždy je vpletena otázka po smyslu vlastní práce. Popisuje tři cesty, které k rozvoji syndromu vyhoření vedou. První z nich je **ztráta ideálů**, která je způsobena prvotním nadšením. Při vstupu do profesního života člověka práce baví, je pro něj zábavná a smysluplná. Časem však dochází k deziluzi, ztrátě důvěry ve vlastní schopnosti. Najednou povolání ztratilo veškerý smysl. Druhou cestou k syndromu vyhoření je **workoholismus**. Neznamená jen to, že někdo opravdu hodně pracuje. Jde o nutkavou potřebu hodně pracovat, tedy závislost na práci. Je zapotřebí práci omezit a získat čas na jiné činnosti, které mohou znamenat naplnění. Dostat se z pravého workoholismu často vyžaduje spolupráci s psychologem. A třetí cestou je **teror příležitostí**. Jde o na sebe stále nabalující se nové příležitosti, které člověk nechce odmítnout, ale postupem času není schopen dostát příslibeným závazkům. Ty spotřebovávají veškerý jeho čas a energii. Jde o nedostatek řádu v životě, o horší kontakt s realitou a někdy také o neschopnost odmítnutí.

K rozvoji syndromu vyhoření specificky přispívají pracoviště:

- kde není věnována pozornost potřebám personálu;
- kde noví členové nejsou zacvičeni personálem zkušeným;
- kde neexistují plány osobního rozvoje;

- kde chybí supervize;
- kde pracovník nemá příležitost sdělit někomu kompetentnímu, na jaké potíže při práci narazil, a poradit se s ním o možných řešeních;
- v nichž vládne soupeřivá atmosféra;
- v nichž spolu rivalizuje několik zneprátených skupin pracovníků, které navíc do svých konfliktů zaplétají i klienty;
- se silnou byrokratickou kontrolou chování personálu, příp. i klientů. (Matoušek, 2003, s. 57)

Prostředí některých institucí přispívá k vyhoření víc než jiné. Instituce s podobnými cíli, strukturou a pracovními postupy mají různou míru fluktuace, nálada mezi personálem se liší a vyskytují se zde prvky podporující vyhoření a znechucení. Někteří odborníci doporučují zasáhnout už při prvních příznacích stresu. Ty jsou však velmi obecné, a proto lze počáteční fáze syndromu vyhoření těžko rozpoznat. V praxi se zpravidla intervence dostaví až v posledním stadiu vyhoření, když pro změny zbývá už jen málo prostoru a energie, a tím se ztrácí i naděje na úspěch. Se syndromem vyhoření jde ruku v ruce i stres a frustrace. (Maroon, 2012, s. 101)

Stavy depresivní a vyhoření se často překrývají a existuje řada podobností. Stav vyhoření v pokročilém stádiu jde od deprese jen těžko odlišit. Často se setkáváme s názorem, že vyhoření je zvláštní formou deprese, avšak jak je již výše zmíněno vyhoření se projevuje vyčerpáním hned v několika oblastech, což znamená, že postihuje jedince komplexněji, tudíž je na místě vyhoření od stavů deprese odlišovat. (Stock, 2010, s. 14-19)

Stock (2010, s. 19) uvádí ve své publikaci Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout tři hlavní příznaky syndromu vyhoření – vyčerpání, odcizení a pokles výkonnosti.

3.2 Prevence vzniku syndromu vyhoření

Vyhořelý sociální pracovník má charakteristické chování. Jedním možným řešením je změnit místo nebo vzdát se povolání, neboť má pocit, že ve své roli selhal. Někteří sociální pracovníci se vyhoření vyhnou kariéřním postupem. Mnozí však zůstanou na svých místech, dále trpí a méně vykonávají. Odborníci se zabývali vyrovnávacími strategiemi v pomáhajících povoláních a dospěli k názoru, že není možné, aby jedinec nesl zátěž sám. Je třeba tento problém řešit v rámci celého pracoviště, aby zde vznikla atmosféra chránící před vy-

hořením, dále je nutno zlepšit pracovní podmínky, obohacovat role a vytvořit podpůrný sociální rámec. (Maroon, 2012, s. 79)

Prevence na úrovni jednotlivce:

Životní styl – někteří pomáhající potřebují aktivně myslet na to, aby jejich profesionální zájmy nepohltily veškerý jejich volný čas, aby zůstal prostor na koníčky, kulturu a společenský život.

Mezilidské vztahy – pro pomáhajícího je velmi významné, jaké má zázemí ve svém osobním životě. Dlouhodobě neřešené konflikty v manželství, partnerství a rodině energii vysávají. Pro většinu lidí je důležitým energetickým momentem kvalita jejich sexuálního života.

Přijetí sebe samého – klienti od profesionálů potřebují, aby je přijali, akceptovali a věnovali jim základní náklonnost. Tento postoj potřebuje každý člověk zachovávat i vůči sobě samému. Dvojnásob je takového postoje vůči sobě zapotřebí člověku pomáhajícímu. Jinak se dostane na šikmou plochu narůstajícího vyčerpání, které skončí stavem vyhoření. Pomáhající je tedy v jistém smyslu sobě samému nejdůležitějším klientem. Není to žádný neurotický egocentrismus. Je to normální podmínka šťastného života pro každého. Kdo se nemá rád, spotřebovává mnoho energie ve stálém vnitřním konfliktu mezi skutečným a ideálním obrazem sebe samého. Kdo nesnáší některé své skutečné vlastnosti, nedovede tyto rysy přijmout ani u klientů a i zde upadá do konfliktu. Člověk, který je na sebe přísný, který se nemá rád, se paradoxně stává tím, čemu se chce vyhnout – egocentrikem, jehož základním životním tématem je on sám, jeho vnitřní konflikt, i když k jeho řešení třeba používá pomáhání druhým. (Kopřiva, 2006, s. 100)

Prevence na úrovni organizace:

Burnout má i „chronické“ důsledky, protože se promítá do chování, které souvisí s pracovním výkonem. Je proto i v zájmu zaměstnavatele, aby se prevencí zabýval.

Pracovní zátěž – je závažným problémem, neboť se podílí na chronických nebo kritických situacích. Přetížení má za následek vyčerpání a vyčerpání je hlavním zdrojem vyhoření. Je důležité, aby ve chvíli, kdy se cítí mentálně a emocionálně pod tlakem, měl příležitost se na určitou dobu se ze stresových situací vymanit. Dobrým dočasným řešením je dovolená a čas k odpočinku.

Odměna – bývá spojena se základním problémem nespokojenosti zaměstnance s rámcovými podmínkami práce a potíže s akceptováním ze strany instituce. Jeho práce si nikdo nevyšímá, nikdo ji neoceňuje. Strategie odměny pomáhá rozpoznat, v čem je hlavní problém. S tím také souvisí uplatnění kreativity. Každý sociální pracovník, má dostat prostor, aby vyjádřil svou individualitu a kreativitu.

Pospolitost – bývá spojena v případech se sociálními problémy v rámci práce, mohou to být neshody s kolegy, přezíravé chování ze strany vedení, nespokojení podřízení, zvláště obtížní klienti nebo konfliktní společenské prostředí. Proto je zapotřebí organizovat setkání, kde mohou zaměstnanci vyjádřit své pocity. Je nezbytné vytvořit atmosféru pro spolupráci, neboť ta vede k různorodosti, zájmu a další motivaci.

Další vzdělávání – pracovníkům rozšiřuje nebo obnovuje znalosti, zaměstnanci jsou flexibilnější a sebevědomější. (Maroon, 2012, s. 103 -108)

Bylo poukázáno na důležitost tzv. sociální opory (social support) – sociální sítě lidí v tzv. malých skupinách, které člověka, který se propadá do emocionálního vyhoření, za dané situace podrží. Bylo poukázáno na výrazný vliv dobrých vzájemných vztahů a opravdového přátelství, ba i přátelské atmosféry doma i na pracovišti pro povzbuzování a podřízení člověka ohroženého vyhořením. (Křivohlavý, 1998, s. 127)

Několik dobrých tipů pro prevenci syndromu vyhoření nabízí odborný článek **Preventing Burnout** (Preventing Burnout, ©2014), který nabízí praktické rady a tipy, jak se syndromu vyhoření vyhnout:

- začněte den relaxačním rituálem;
- osvojte si zdravé stravování, cvičení, spací návyky;
- nastavte si hranice – nepřetěžujte se, naučte se říkat „ne“;
- každý den si udělejte pauzu od technologií – každý den zkuste odložit notebook, vypněte telefon a přestaňte kontrolovat emaily;
- využijte svoji kreativní stránku – kreativita je silným protijedem syndromu vyhoření;
- naučte se zvládat stres – když jste na cestě k vyhoření, můžete se cítit bezmocní. Máte ale mnohem větší kontrolu nad stresem, než si myslíte. Naučit se, jak zvládat stres, vám pomůže znovu získat rovnováhu. (Preventing Burnout, ©2014)

Abychom předešli burnoutu, je nutné striktně oddělit svůj pracovní a osobní život, tzn., že známe své profesionální kompetence, které se snažíme dlouhodobě nepřekračovat. Jestliže

se první známky vyhoření již objevily, je vhodné se poradit se zkušenějším kolegou či se svěřit rodině a nejbližším přátelům. Samozřejmě lze v případě pomáhající profese využít supervize.

3.3 Supervize

Práce v pomáhající profesi může na jedné straně energii dodávat, na druhé straně ji za jiných okolností může intenzivně odčerpávat. Proto je zde důležité více než v jiných profesích dbát o dobré hospodaření s energií.

Řada autorů se pokouší o typologii supervize, např. Havrdová 2000; Hawkins a Shohet 2004. Shoda mezi nimi je v tom, že prioritou supervize je profesionální rozvoj pracovníka, rozšiřování jeho vědomostí. Souběžně s tím mu má supervize pomáhat řešit těžko řešitelné případy, má mu pomáhat vyrovnat se s pracovním stresem. Tyto funkce supervize jsou v praxi neoddělitelné. Tam, kde se pracovník dostal při výkonu práce do těžkostí, je nutné, aby mu supervize poskytla maximum možné podpory. (Matoušek, 2003, s. 352)

Smyslem supervize je učení složitým psychoterapeutickým poznatkům a jejich aplikaci při jednání s klientem a při přemýšlení o něm. Praktické umění psychoterapie je třeba se učit v osobním kontaktu. Supervize v psychoterapii se dělí na kvalifikační, která je součástí výcvikového procesu, a průběžnou, která doprovází praxi již kvalifikovaných pracovníků. (Kopřiva, 2006, s. 136)

Supervize spočívá především v reflexi s cílem vyjasňování, uvědomování si vnitřních a vnějších překážek a možností v práci. Pro naše účely je nezbytné uvést, že se rozlišuje vzdělávací supervize, kde je předem stanoven obsah, který má rozvíjet praktické kompetence supervizanta a profesionální supervize, která je poskytována na základě osobních potřeb a potřeb organizace. Dále se rozlišují supervize individuální, skupinové, týmové, organizační. (Havrdová in Matoušek, 2013, s. 515)

Supervizi pomáhá definovat faktické postavení supervizora v systému organizace. Supervizor může do organizace, v níž se supervize provádí, přicházet z vnějšku, nebo být jejím zaměstnancem.

Interní supervize – nebo také intervize, supervizor, resp. ten, kdo supervizi provádí, je součástí týmu, organizace. Důležitou roli hraje, jakou pozici v organizaci zaujímá a jak dokáže udržet důvěru zaměstnanců i vedení organizace. Citlivou oblastí je dodržování ml-

čenlivosti na jedné straně a na druhé straně předávání informací vedení. Výhodou je znalost problematiky, terénu a klientely.

Externí supervize – supervizor není součástí týmu, organizace, supervize tedy není ovlivněna příp. mocenským podtextem nadřizený – podřízený. Autorita externího supervizora je dána tím, co zná, umí, jak se chová, dále tím, kdo supervizi zadal a také tím, jaké jsou očekávány výstupy.

Supervize je prostor, kde se supervizant může zaměřit na vlastní slabá místa a pocítit, že supervizor s ním sdílí odpovědnost za zacházení s klienty. Tím se supervize stává centrální formou podpory pracovníka.

Dobrá supervize pomáhá:

- lépe využívat vlastní zdroje;
- reagovat na různé výzvy (pozitivní i negativní);
- vyrovnat a rozvrhnout si pracovní zátěž.

Překážky dobré supervize je třeba podle Hawkinse a Shoeta (1989) definovat, abychom je mohli překonat. Jsou to např:

- odlišná předchozí supervizní zkušenost;
- osobní překážka (pocity méněcennosti, duševní porucha);
- složitost vztahu supervizor – supervidovaný;
- postoj supervizantovy organizace;
- praktické překážky (finance, vzdálenost, doprava...);
- kultura organizace, v níž probíhá supervize. (Matoušek, 2003, s. 360 – 362)

Rizika supervize úzce souvisejí s **etikou supervize**. Profesionální etika v supervizi souvisí s obecnými etickými pravidly (Charta lidských práv atd.) a konkrétními etickými pravidly zaznamenanými v kodexech jednotlivých profesí (např. Etický kodex sociálních pracovníků). Za základní etická pravidla můžeme v supervizi považovat – být prospěšný, neškodit, nezneužívat, nemanipulovat.

Pracovníci v pomáhajících profesích jsou nejrizikovější skupinou, která je ohrožena syndromem vyhoření. Jejich práce je výhradně založena na mezilidském kontaktu se skupinami lidí, jejichž potřeby jsou akcentované, psychika je v nerovnováze a představa o přiměřené pomoci není vždy realistická. Proto by se mělo dbát na psychohygienu každého pracovníka. Jelikož základní podmínky vzniku syndromu vyhoření tvoří pracoviště, mělo by

se dbát, aby pracovníci měli vstřícné podmínky, přátelské vztahy, a aby jim byl umožněn profesní a osobní rozvoj. Konkrétními otázkami se budeme zabývat v empirické části této BP.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU

První část BP byla věnována použité literatuře, teoretickým východiskům a stěžejním pojmům, které se staly podkladem pro praktickou část práce.

V této části BP se věnujeme vymezení metodologie výzkumné činnosti a samotnému průběhu výzkumu. Do zkoumané problematiky řadíme vymezení hlavních cílů empirické části BP, objasnění výzkumného vzorku a techniky výzkumu či v neposlední řadě zvolení problematických okruhů. Součástí výzkumu je důležité doporučení pro praxi, které je uvedeno v závěru mé práce.

4.1 Výzkumný problém

V posledních letech je problematika psychického vyčerpání, jež se projevuje v souvislosti s profesionální pomocí odborníků pracujících v pomáhajících profesích velmi aktuální. Proto jsem svůj výzkum zaměřila na problematiku vzniku syndromu vyhoření u této cílové skupiny, na včasnou diagnostiku a prevenci.

4.2 Výzkumné otázky

Jako hlavní výzkumnou otázku jsem pro následující šetření stanovila:

Jsou pracovníci pomáhajících profesí ohroženi syndromem vyhoření?

Poté jsem stanovila následující dílčí otázky:

Jaká je míra informovanosti zaměstnanců o dané problematice?

Které rizikové faktory nejvíce ovlivňují práci lidí v pomáhajících profesích?

Jaké jsou nejúčinnější preventivní metody vzniku syndromu vyhoření?

Souvisí riziko vzniku syndromu vyhoření s pracovním prostředím?

4.3 Výzkumný soubor

Jako základní výzkumný soubor byli osloveni zaměstnanci Úřadu práce ČR Zlín a OSSZ Zlín. Osloveno bylo 120 respondentů, kteří pracují na pozicích odborných referentů a poradců. Jejich každodenní činností je kontakt a práce s lidmi. Díky velkému psychickému a pracovnímu zatížení se velmi často v jejich činnosti mohou objevit počínající příznaky syndromu vyhoření, které mohou vést ke zhoršení motivace, výkonnosti a celkově celého pro-

fesionálního jednání. Jedná se o velmi aktuální problém, který ovlivňuje kvalitu života jak v profesních tak osobní oblasti.

4.4 Druh a metoda výzkumu

Ve své bakalářské práci jsem zvolila kvantitativní výzkum formou dotazníku. Dotazník je nejvíce používanou metodou pro sběr dat. Výhodou dotazníkové metody je rychlé získání dat od velkého množství respondentů, jednoznačná formulace otázek, nenáročnost a přesná data. Nevýhodou může být, že při eventuálním neporozumění nelze nic opravit nebo upřesnit.

Dle Chrásky (2007, s. 171) musí dotazník, který je předmětem kvantitativního výzkumu splňovat základní nároky kladené na řádné měření. U zmíněného dotazníku to jsou především validita, reliabilita a praktičnost.

4.5 Organizace výzkumu

Jak jsme již uvedli dříve, pro sběr dat kvantitativního výzkumu byl zvolen dotazník. Dotazník obsahoval 15 povinných položek (otázek) různého druhu. Použily jsme v dotazníku otázky uzavřené (typu ano či ne), otázky se třemi možnými variantami odpovědi (ano, ne, nevím) a polouzavřené, kde mohli respondenti možnost uvedení více odpovědí. Kompletní dotazník je součástí přílohy I.

Dotazníkové šetření probíhalo od 16. 3. - 31. 3. 2015. Bylo odesláno 120 dotazníků. Vráceno bylo 92 dotazníků.

Před samotnou distribucí dotazníků byl proveden předvýzkum, který měl za úkol prověřit srozumitelnost jednotlivých položek. Návrh dotazníku byl v počtu 10 kusů rozdán rodinným příslušníkům a spolupracovníkům k vyplnění. Po vyhodnocení získaných výsledků předvýzkumu a následné diskuzi s vybranými respondenty, byly některé otázky nahrazeny jejich jednodušším a srozumitelnějším zněním. Takto upravené dotazníky byly připraveny ke konečnému šíření. Vzhledem k podstatně menší časové náročnosti a z důvodu oslovení respondentů z širšího okolí jsme pro distribuci dotazníků využili internetové stránky www.vyplnto.cz. Odkaz na internetovou stránku, obsahující úvodní informace a dotazník k vyplnění, byl šířen pomocí emailů.

Výzkum byl prováděn neveřejně, anonymně a respondenti byli předem upozorněni na to, že data budou zpracovávána korektně, diskrétně a v souladu se zákonem. Účel dotazníku a využití odpovědí byl popsán v úvodu.

Výsledky šetření byly získány v elektronické podobě a na jejich základě byly vytvořeny grafy, kde je přehledně zobrazen výsledek u jednotlivých otázek. Pod každým grafem, je uvedený vlastní komentář získaných údajů. Analýzou výsledků se zabývá následující kapitola.

5 REALIZAČNÍ FÁZE

V této části práce se zabýváme analýzou veškerých získaných údajů z výzkumného dotazníkového šetření. Celkem bylo distribuováno 120 dotazníků. Z celkového počtu dotázaných odpovědělo 92 respondentů. Návratnost doazníků je tedy **76,6%**. Můžeme tedy konstatovat, že procento návratnosti bylo poměrně vysoké, díky ochotné spolupraci oslovených respondentů. Tato skutečnost může být ovlivněna tím, že pracovníci byli na dotazníkový průzkum upozorněni, v dostatečném časovém předstihu.

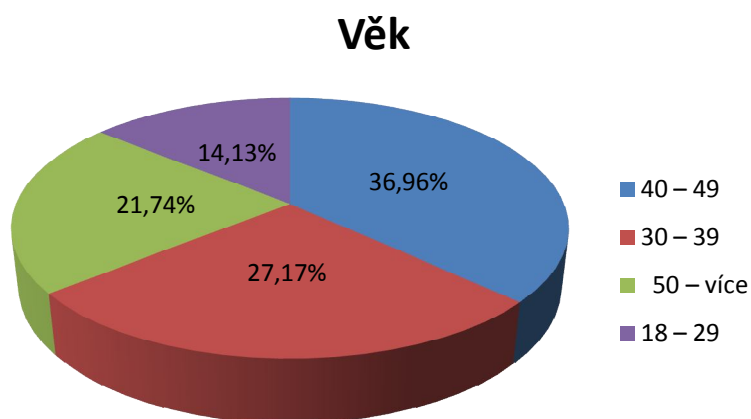
Bližší specifikace respondent (otázky č. 1 až 4)

Abychom získali bližší přehled o složení výzkumného vzorku, zpracovali jsme nejdříve první čtyři otázky. Prostřednictvím první otázky jsme zjišťovali věk respondentů, druhá otázka se zabývala pohlavím zkoumaného vzorku a třetí otázka se zabývala délkou praxe respondentů. Ve čtvrté otázce jsme zkoumali nejvyšší dosažené vzdělání daného výzkumného vzorku.

Otázka č. 1: Věk

Tabulka 1.: Věk

| Věk | Počet | % |
|-----------|-------|---------------|
| 18 – 29 | 13 | 14,13% |
| 30 – 39 | 25 | 27,17% |
| 40 – 49 | 34 | 36,96% |
| 50 – více | 20 | 21,74% |



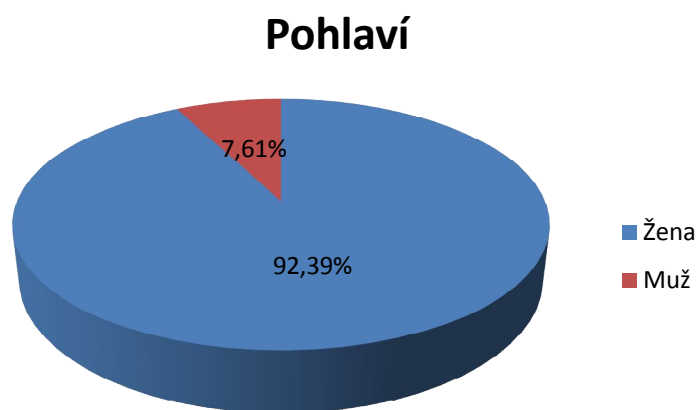
Graf 1.: Věk (vlastní zdroj)

Z celkového počtu 92 dotazovaných respondentů jich nejvíce patřilo do věkové kategorie **40-49 let**, počet respondentů byl 34 (36,96%), druhou největší skupinou byly osoby ve věku **30-39 let** s počtem 25 (27,17%), třetí skupinou jsou respondenti ve věku **50 a více let** v počtu 20 (21,74%) a poslední nejméně početnou skupinou jsou osoby ve věku **18-29 let** v počtu 13 (14,13%).

Otázka č. 2: Pohlaví

Tabulka 2.: Pohlaví

| Pohlaví | Počet | % |
|---------|-------|--------|
| Žena | 85 | 92,39% |
| Muž | 7 | 7,61% |



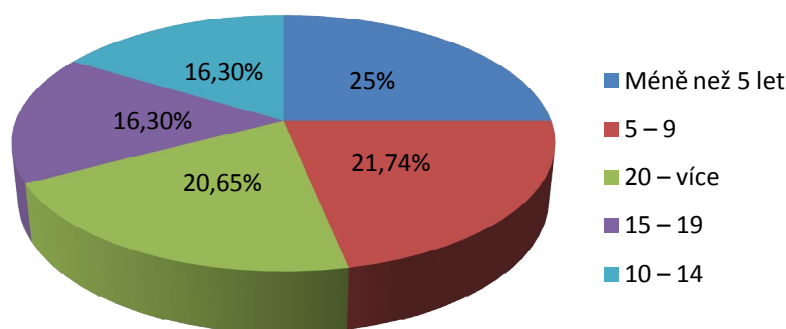
Graf 2.: Pohlaví (vlastní zdroj)

Výše uvedená tabulka a graf znázorňuje rozložení respondentů dle pohlaví, kteří se zúčastnili výzkumného šetření. Z celkového počtu 92 respondentů je jednoznačné zastoupení počet **žen** 85 (92,39%) a počet **mužů** pouze 7 (7,61%). Výsledek vypovídá o většinovém zastoupení žen v pomáhajících (poradenských) profesích.

Otázka č. 3: Délka praxe v oboru

Tabulka 3.: Délka praxe v oboru

| Počet let | Počet | % |
|-------------|-------|---------------|
| Méně než 5 | 23 | 25% |
| 5 – 9 | 20 | 21,74% |
| 10 – 14 | 15 | 16,30% |
| 15 – 19 | 15 | 16,30% |
| 20 – a více | 19 | 20,65% |

Délka praxe v oboru

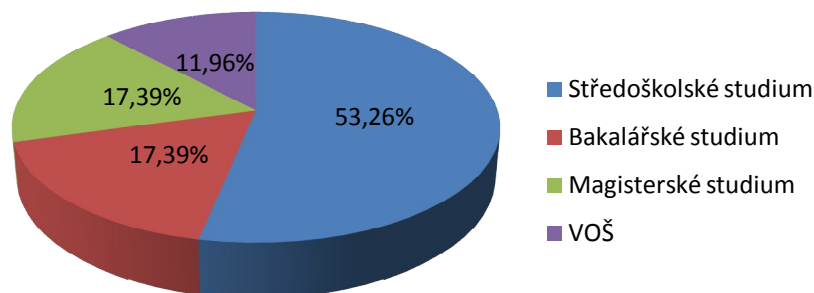
Graf 3.: Délka praxe v oboru (vlastní zdroj)

Třetí graf znázorňuje rozdělení respondentů dle délky praxe. Vyplývá z něj, že v našem zkoumaném vzorku převládají zaměstnanci s délkou praxe **méně než 5 let** v počtu 23 (25%). Zaměstnanci s délkou praxe **5-9 let** jsou zastoupeni v počtu 20 (28,5%). S nepatrným rozdílem je následující zastoupení kategorie **20 a více let** v oboru, v počtu 19 (20,65%). Zbývající dvě skupiny **15-19 a 10-14** jsou zastoupeny ve stejném počtu respondentů 15 (16,30%).

Otázka č. 4: Nejvyšší dosažené vzdělání

Tabulka 4.: Nejvyšší dosažené vzdělání

| Vzdělání | Počet | % |
|-----------------------|-------|--------|
| Středoškolské studium | 49 | 53,26% |
| Bakalářské studium | 16 | 17,39% |
| Magisterské studium | 16 | 17,39% |
| VOŠ | 11 | 11,96% |

Nejvyšší dosažené vzdělání

Graf 4.: Nejvyšší dosažené vzdělání (vlastní zdroj)

Další otázkou jsme zjišťovali skladbu dosaženého vzdělání respondentů. U zaměstnanců jednoznačně převládá **středoškolské** vzdělání. Počet respondentů je 49 (53,26%), zaměstnanců s ukončeným **vysokoškolským vzděláním** (bakalářského i magisterského) je shodný počet respondentů v obou zastoupených skupinách 16 (17,39%). A **VOŠ** s požadovaným zaměřením má nejméně početná skupina 11 respondentů (11,96%).

Analýza dalších položek z dotazníku (otázky č. 5 – 9)

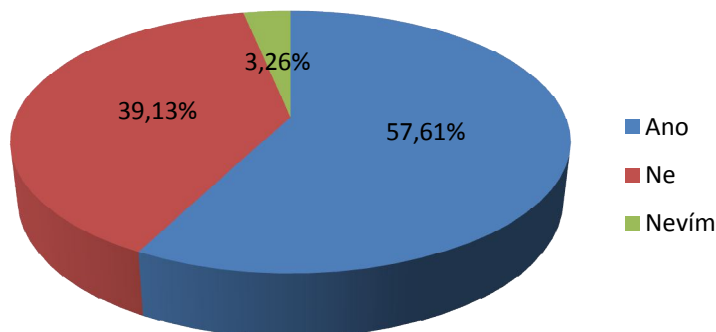
V této části práce se zabýváme podrobnou analýzou dalších položek dotazníku. Otázky se týkaly míry spokojenosti zaměstnanců na pracovišti, které ovlivňují možnost vzniku syndromu vyhoření.

Otázka č. 5: Máte pocit, že pracujete pod stresem?

Tabulka 5.: Máte pocit, že pracujete pod stresem?

| Odpověď | Počet | % |
|---------|-------|--------|
| Ano | 53 | 57,61% |
| Ne | 36 | 39,13% |
| Nevím | 3 | 3,26% |

Máte pocit, že pracujete pod stresem?



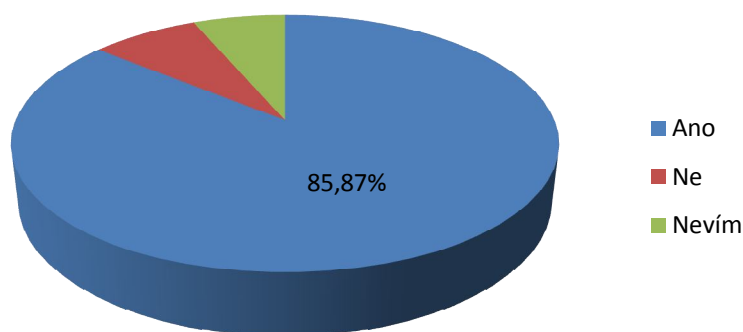
Graf 5.: Máte pocit, že pracujete pod stresem? (vlastní zdroj)

Stres v povolání pomáhajících profesí je nedílnou součástí tohoto typu zaměstnání. Proto jsme zjišťovali, jak vnímají respondenti stres na pracovišti. U zaměstnanců jednoznačně převládá odpověď **ano** s 53 respondenty (57,61%), na odpověď **ne** odpovědělo 36 respondentů (39,13%) a odpověď **nevím** zodpověděli pouze 3 respondenti (3,26%).

Otázka č. 6: Práce s klienty Vás naplňuje, děláte ji rád/ráda?

Tabulka 6.: Práce s klienty Vás naplňuje, děláte ji rád/ráda?

| Odpověď | Počet | % |
|---------|-------|--------|
| Ano | 79 | 85,87% |
| Ne | 7 | 7,61% |
| Nevím | 6 | 6,52% |

Práce s klienty Vás naplňuje, děláte ji rád/ráda?

Graf 6.: Práce s klienty Vás naplňuje, děláte ji rád/ráda? (vlastní zdroj)

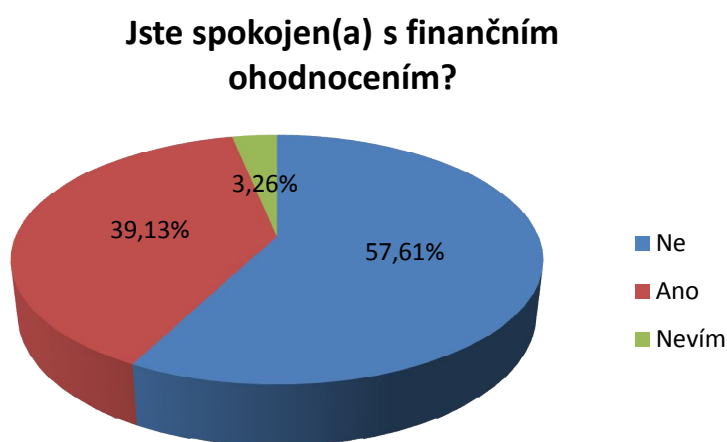
Z analýzy odpovědí můžeme konstatovat, že převážnou většinu respondentů práce s klienty naplňuje. **Kladně** odpovědělo 79 respondentů tj. 85,87%. Odpověď **ne** a **nevím** zodpovědělo přibližně stejný počet zaměstnanců.

Z výpovědí vyplývá, že valná většina respondentů je se svou prací spokojená. Uspokojuje jejich potřebu pomáhat druhým.

Otázka č. 7: Jste spokojen(a) s finančním ohodnocením?

Tabulka 7.: Jste spokojen (a) s finančním ohodnocením?

| Odpověď | Počet | % |
|---------|-------|--------|
| Ano | 36 | 39,13% |
| Ne | 53 | 57,61% |
| Nevím | 3 | 3,26% |



Graf 7.: Jste spokojen(a) s finančním ohodnocením? (vlastní zdroj)

Výsledkem této otázky bylo zjištění, jak jsou zaměstnanci v pomáhajících profesích spokojeni s finančním ohodnocením. Nejčetnější skupina v počtu 53 respondentů (57,61%) odpověděla **záporně**. Druhá skupina v počtu 36 respondentů (39,13%) odpověděla **kladně**.

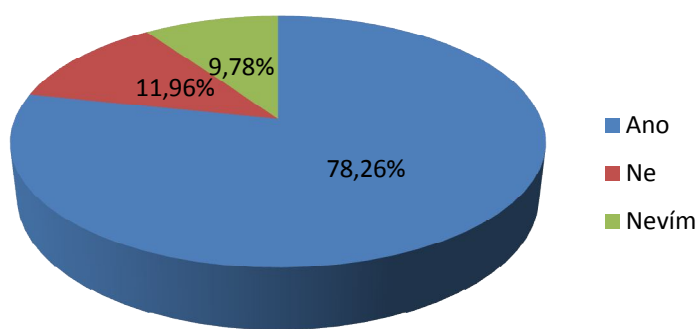
V posledním případě, **nevím**, odpověděli 3 respondenti (3,26%).

Z výsledků se dá vyčíst, že větší polovina zaměstnanců, není spokojena se svým finančním ohodnocením práce.

Otázka č. 8: Do práce chodíte rád(a)?

Tabulka 8.: Do práce chodíte rád(a)?

| Odpověď | Počet | % |
|---------|-------|--------|
| Ano | 72 | 78,26% |
| Ne | 11 | 11,96% |
| Nevím | 9 | 9,78% |

Do práce chodíte rád(a)?

Graf 8.: Do práce chodíte rád(a)? (vlastní zdroj)

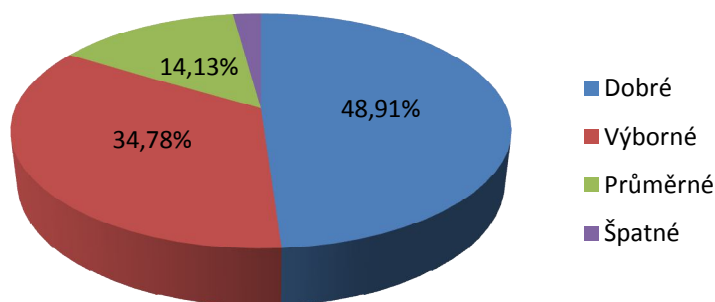
Chuť do práce si pracovníci udržují i prací samotnou – určeným cílem, pracovní náplní, možností seberealizace, zodpovědností k zaměstnavateli. Proto je důležité, s jakými pocity chodí zaměstnanci do práce. Náš výzkumný vzorek odpověděl **kladně** v 72 případech (78,26%). Odpověď **ne** zvolilo 11 respondentů (11,96%) a na odpověď **nevím** odpovědělo 9 respondentů (9,78%).

Otázka č. 9: Pracovní vztahy mezi Vámi a ostatními kolegy jsou?

Tabulka 9.: Pracovní vztahy mezi Vámi a ostatními kolegy jsou?

| Odpověď | Počet | % |
|----------|-------|--------|
| Výborné | 32 | 34,78% |
| Dobré | 45 | 48,91% |
| Průměrné | 13 | 14,13% |
| Špatné | 2 | 2,17% |

Pracovní vztahy mezi Vámi a ostatními kolegy jsou?



Graf 9.: Pracovní vztahy mezi Vámi a ostatními kolegy jsou? (vlastní zdroj)

Vztahy mezi pracovníky hrají důležitou roli při spokojenosti vykonávané práce. Proto jsme se zajímali o to, jak respondenti vnímají pracovní vztahy vzájemně mezi sebou na pracovišti. Největší podíl byl v počtu 45 (48,91%) respondentů, ti označily pracovní vztahy jako **dobré**. Za **výborné** označilo vztahy mezi kolegy 32 (34,78%) respondentů. **Průměrné** vztahy na pracovišti označilo 13 (14,13%) zaměstnanců. Vyloženě za **špatné** vztahy na pracovišti označily pouze 2 (2,17%) dotázaní respondenti.

Analýza dalších položek z dotazníku (otázky č. 10 – 15)

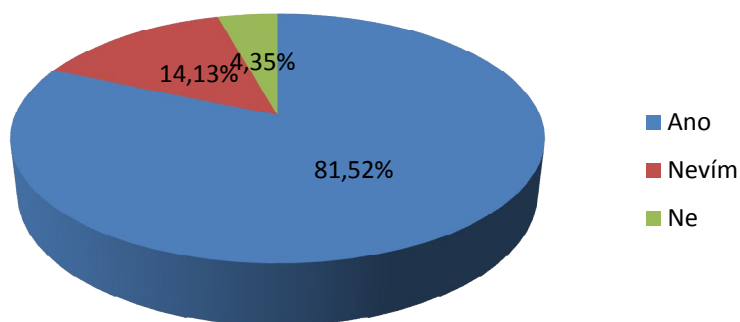
Část otázek je zaměřena na jedince samotné. Pokusíme objasnit (zjistit) zda mají zaměstnanci v pomáhajících profesích dostatek informací o dané problematice. Zda dokáží určit rizikové faktory, které mají za důsledek vyčerpání vlastního organismu a mohou být zdrojem nežádoucích zdravotních rizik. Navíc, nadměrné požadavky a stresogenní podmínky v jedné oblasti zasahují do prožívání v druhé oblasti, mimopracovní. Důležité jsou zde otázky zaměřené na prevenci a sociální oporu v zaměstnání. Nedostatek opory koreluje pozitivně s burnout syndromem.

Otázka č. 10: Máte dostatek informací o tom, co znamená syndrom vyhoření?

Tabulka 10.: Máte dostatek informací o tom, co znamená syndrom vyhoření?

| Odpověď | Počet | % |
|---------|-------|--------|
| Ano | 75 | 81,52% |
| Ne | 4 | 4,35% |
| Nevím | 13 | 14,13% |

Máte dostatek informací o tom, co znamená syndrom vyhoření?



Graf 10.: Máte dostatek informací o tom, co znamená syndrom vyhoření? (vlastní zdroj)

Aby svá náročná povolání zaměstnanci dobře vykonávali a zvládali, je důležité mít dostatek informací o syndromu vyhoření, který může jejich práci velmi negativně ovlivnit. Burnout syndrom může být chápán jednak jako stav, vznikající v důsledku řady okolností. A těm je třeba předcházet například důkladnou informovaností.

V následující otázce většina dotazovaných odpověděla **kladně** a to z 81,52% v počtu 75 respondentů. Odpověď **nevím** jsme zaznamenali u 14,13% tj. 13 respondentů. **Záporně** odpovědělo pouhých 4,35% v počtu 4 respondentů.

Otázka č. 11.: Možnou příčinou syndromu vyhoření může být:

Tabulka 11.: Možnou příčinou syndromu vyhoření může být:

| Odpověď | Počet | % |
|-------------------------------------|-------|--------|
| Velké pracovní nároky | 66 | 71,74% |
| Málo aktivního, pasivního odpočinku | 49 | 53,26% |
| Práce s lidmi | 40 | 43,48% |
| Velké osobní nároky | 33 | 35,87% |

Možnou příčinou syndromu vyhoření může být



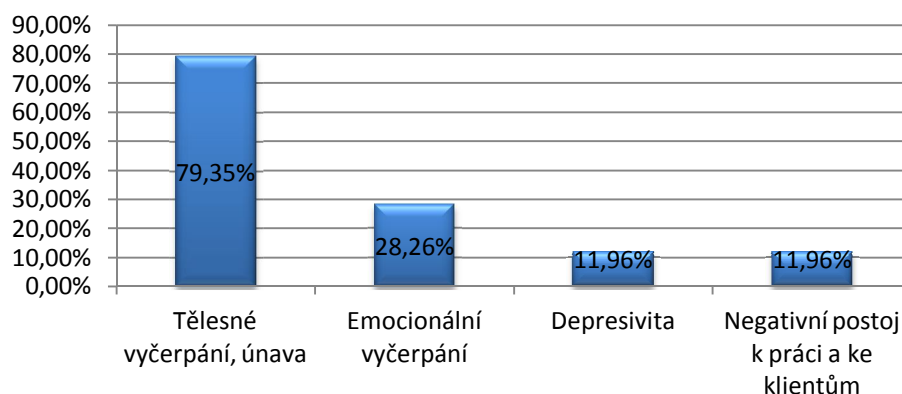
Graf 11.: Možnou příčinou syndromu vyhoření může být (vlastní zdroj)

V otázce č. 11 nás zajímalo, zda zaměstnanci považují některý z uvedených faktorů, jako možnou příčinu vzniku syndromu vyhoření. Zde měli zaměstnanci možnost označit více odpovědí. Celých 71,74% tj. 66 respondentů uvedlo na prvním místě **velké pracovní nároky**. Na druhém místě uvedlo 53,26% tj. 49 respondentů málo **aktivního, pasivního odpočinku**. Na třetím místě je uvedena **práce s lidmi**. Odpovědělo na ni 43,48% tj. 40 respondentů. Jako poslední byly uvedeny **velké osobní nároky**. Tak odpovědělo 35,87% v počtu 33 respondentů. Z výsledku můžeme vydedukovat, že na pracovníky odpovídající v tomto výzkumu, jsou kladeny velké pracovní nároky a ty mohou vést spolu s přidruženými faktory k syndromu vyhoření.

Otázka č. 12.: Projevují se u Vás některé symptomy syndromu vyhoření?

Tabulka 12.: Projevují se u Vás některé symptomy syndromu vyhoření

| Odpověď | Počet | % |
|--|-------|---------------|
| Tělesné vyčerpání, únava | 73 | 79,35% |
| Emocionální vyčerpání | 26 | 28,26% |
| Depresivita | 11 | 11,96% |
| Negativní postoj k práci a ke klientům | 11 | 11,96% |

Projevují se u Vás některé symptomy syndromu vyhoření?

Graf 12.: Projevují se u Vás některé symptomy syndromu vyhoření? (vlastní zdroj)

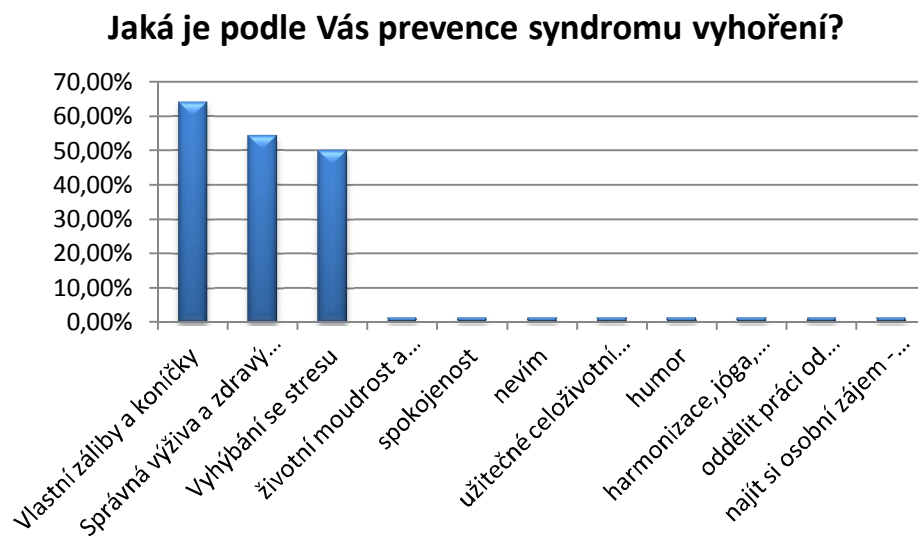
Graf č. 12 znázorňuje odpovědi respondentů na nejčastěji projevující se symptomy syndromu vyhoření u pomáhajících profesí. **Tělesné vyčerpání a únava** dominuje na prvním místě v počtu 73 respondentů, tj. 79,35. **Emocionální vyčerpání** uvádí celkem 26 respondentů, tj. 28,26%. **Depresivitu a negativní postoj k práci a ke klientům** označilo shodně 11 respondentů, tj. 11,96%.

Následující otázku můžeme tedy shrnout se závěrem, že **tělesné vyčerpání a únava** je nejčastějším uváděným symptomem, který se projevuje u zaměstnanců ohrožených syndromem vyhoření.

Otázka č. 13.: Jaká je podle Vás prevence syndromu vyhoření?

Tabulka 13.: Jaká je podle Vás prevence syndromu vyhoření?

| Odpověď | Počet | % |
|---|--------------|---------------|
| Vlastní záliby a koníčky | 59 | 64,13% |
| Správná výživa a zdravý životní styl | 50 | 54,35% |
| Vyhýbání se stresu | 46 | 50% |
| Životní moudrost a nadhled | 1 | 1,09% |
| Spokojenost | 1 | 1,09% |
| Nevím | 1 | 1,09% |
| Užitečné celoživotní vzdělávání reflektující situaci ve společnosti | 1 | 1,09% |
| Humor | 1 | 1,09% |
| Harmonizace, jóga, práce s tělem, pracovat na vnitřní rovnováze | 1 | 1,09% |
| Oddělit práci od soukromého života, ale někdy to jde obtížně | 1 | 1,09% |
| Najít si osobní zájem - aktivitu - něco co Vás bavi | 1 | 1,09% |



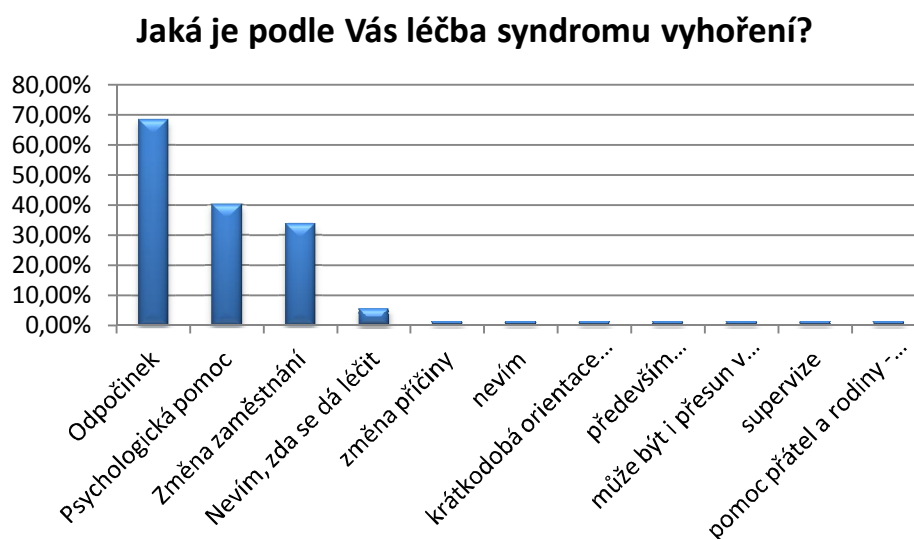
Graf 13.: Jaká je podle Vás prevence syndromu vyhoření? (vlastní zdroj)

Jakou prevencí syndromu vyhoření využívají respondenti, jsme zobrazily v tabulce č. 13 a v grafu č. 13. Z analýzy získaných dat, kdy respondenti mohli zaznačit více možných odpovědí, jsme vypočítali, že nejčastějším způsobem prevence jsou **vlastní záliby a koníčky**, ty označilo 59 respondentů, tj. 64,13%, na druhém místě je **správná výživa zdravý životní styl**, který označilo 50 respondentů tj. 54,35%, na třetím místě je **vyhýbání se stresu**, tuto možnost označilo 46 respondentů tj. 50%. Poté jsou zmíněny další možnosti, ke kterým se vyjádřil shodný počet respondentů a to vždy jeden, tj. 1,09%. V dotazníku byly uvedeny: **životní moudrost a nadhled, spokojenost, nevím, užitečné celoživotní vzdělávání reflektující situaci ve společnosti, humor, harmonizace – jóga, práce s tělem, pracovat na vnitřní rovnováze, oddělit práci od soukromého života, najít si osobní zájem – aktivitu.**

Otázka č. 14.: Jaká je podle Vás léčba syndromu vyhoření?

Tabulka 14.: Jaká je podle Vás léčba syndromu vyhoření?

| Odpověď | Počet | % |
|--|--------------|---------------|
| Odpočinek | 63 | 68,48% |
| Psychologická pomoc | 37 | 40,22% |
| Změna zaměstnání | 31 | 33,70% |
| Nevím, zda se dá léčit | 5 | 5,43% |
| změna příčiny | 1 | 1,09% |
| nevím | 1 | 1,09% |
| krátkodobá orientace na úplně novou aktivitu | 1 | 1,09% |
| především samostudium v odborné literatuře a praktikovat | 1 | 1,09% |
| může být i přesun v rámci zaměstnání na jiné místo | 1 | 1,09% |
| supervize | 1 | 1,09% |
| pomoc přátel a rodiny - posílení svého Já | 1 | 1,09% |



Graf 14.: Jaká je podle Vás léčba syndromu vyhoření? (vlastní zdroj)

Na tuto otázku si měli respondenti možnost vybrat z několika nabízených možností a mohli označit libovolný počet odpovědí podle toho, jaké nabízené alternativy preferují. Součástí otázky byla možnost dopsat jejich vlastní alternativu. Nejčastěji zmiňovanou možností léčby je **odpočinek** a to v 63 případech, tj. 68,48%. Na druhém místě byla označena **psychologická pomoc** a to 37 respondenty, tj. 40,22%. **Změnu zaměstnání** uvedlo 31 respondentů, tj. 33,70% a čtvrtou možností byla odpověď **nevím, zda se dá léčit**. Tuto variantu označilo 5 respondentů tj. 5,43%.

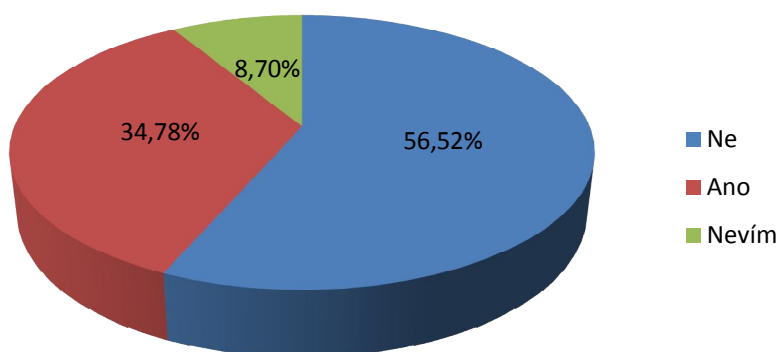
Další uvedené odpovědi jako jsou **změna příčiny**, **nevím**, **krátkodobá orientace na úplně novou aktivitu**, **především samostudium v odborné literatuře a praktikovat**, **může být i přesun v rámci zaměstnání na jiné místo**, **supervize**, **pomoc přátel a rodiny – posílení vlastního já**. Následující odpovědi označili respondenti shodně v počtu jeden, tj. 1,09%.

Otázka č. 15.: Nabízí Váš zaměstnavatel supervizi jako možnou prevenci syndromu vyhoření?

Tabulka 15.: Nabízí Váš zaměstnavatel supervizi jako možnou prevenci syndromu vyhoření?

| Odpověď | Počet | % |
|---------|-------|--------|
| Ne | 52 | 56,52% |
| Ano | 32 | 34,78% |
| Nevím | 8 | 8,70% |

Nabízí Váš zaměstnavatel supervizi jako možnou prevenci syndromu vyhoření?



Graf 15.: Nabízí Váš zaměstnavatel supervizi jako možnou prevenci syndromu vyhoření?
(vlastní zdroj)

Nejčtenější odpovědí na výše uvedenou otázku respondenti uvádí odpověď **ne**, v počtu 56,52% tj. 52. V dalším případě odpovědělo **kladně** 34,78% dotazovaných v počtu 32. A poslední odpověď **nevím**, uvedlo 8,70% tj. 8 respondentů.

Vzhledem k tomu, že se burnout syndrom promítá do postojů a způsobů chování souvisejících s výkonem pracovní činnosti – absence v zaměstnání, změny zaměstnání, snížené pracovní úsilí, snížená pracovní spokojenost aj. – má i ekonomické důsledky. Je i v zájmu zaměstnavatele, aby se prevencí burnout syndromu zabýval.

6 ZÁVĚR VÝZKUMU

V poslední kapitole bakalářské práce provedeme vyhodnocení dotazníkového šetření. Na základě zjištěných skutečností vyhodnotíme praktický závěr. V další kapitole uvedeme doporučení pro praxi.

Při analýze dotazníkového šetření jsme zjišťovali možnost vzniku syndromu vyhoření u pomáhajících (poradenských) profesí. Z výzkumu nám vyplynuly odpovědi na námi stanovené výzkumné otázky.

Jaká je míra informovanosti zaměstnanců o dané problematice?

Které rizikové faktory nejvíce ovlivňují práci lidí v pomáhajících profesích?

Jaké jsou nejúčinnější preventivní metody vzniku syndromu vyhoření?

Souvisí riziko vzniku syndromu vyhoření s pracovním prostředím?

V první části dotazníku byly formulovány otázky, které souvisely s demografickými daty respondentů. Zde jsme zjišťovali např. věk, pohlaví, délku praxe a nejvyšší dosažené vzdělání. Z těchto údajů jsme zjistily, že v profesích sociálních pracovníků jsou převážně zastoupeny ženy ve věkové kategorii 40 – 49 let se středoškolským vzděláním. Délka praxe byla u zkoumaného vzorku překvapivě menší než pět let. Převaha žen v sociálních službách (pomáhajících profesích) je v našich podmínkách pravidlem. Je to dáno osobnostními předpoklady, jakými jsou např. komunikace s klienty, empatie nebo umění naslouchat.

Analýza otázek druhé části dotazníku zjišťovala míru spokojenosti zaměstnanců na pracovišti. Zkoumali jsme, zda je práce s klienty naplňuje, a jak jsou spokojeni s jejich finančním ohodnocením, jestli do práce chodí rádi, a jak vnímají stres ve své pracovní činnosti. Výsledkem našeho šetření bylo zjištění, že převážná část respondentů vnímá svoji pracovní činnost jako práci pod stresem. Napříč tomu uvedli, že je práce s klienty naplňuje, do práce chodí rádi a pracovní vztahy považují za dobré. Důležitým faktorem, který jedince může motivovat je finanční ohodnocení za odvedenou práci. Z našeho šetření jednoznačně vyplývá, že větší polovina zaměstnanců není spokojena se svým finančním ohodnocením.

Finanční ohodnocení sociálních služeb je dlouhodobě podprůměrně ohodnocené v porovnání s jinými státy v EU. Sociální práce je náročná a velmi prospěšná profese. Pomoc slabším jedincům a skupinám navždycky zůstane nejdůležitější a nejsmysluplnější prací. Proto si myslím, že v této oblasti by se mělo ze strany organizací a jejich zřizovatelů mnohé změnit.

V poslední části dotazníku byly otázky zaměřené na informovanost zaměstnanců k dané problematice. Zda dokáží diagnostikovat syndrom vyhoření, určit jeho příčiny a v neposlední řadě prevenci a včasnou léčbu.

Z výzkumného šetření vyplynulo, že informovanost zaměstnanců o dané problematice je poměrně vysoká. V praxi se s tímto problémem již většina z nich setkala, a za hlavní příčinu považují velké pracovní nároky ze strany zaměstnavatele. Z toho plyne odpověď na další otázku, které nejčastější symptomy syndromu vyhoření respondenty ohrožují. Nejčastěji uváděným symptomem je tělesné vyčerpání a únava.

Jak je známo, je snazší negativním důsledkům pracovního stresu předcházet, než jej odstraňovat. Proto je velmi důležitá včasná prevence problému, ta může předejít dalším nežádoucím vlivům, které působí jak na efektivitu práce, tak na osobní pohodu a zdraví jedince.

V další otázce respondenti označili, že nejčastějším způsobem jak předcházet syndromu vyhoření jsou vlastní záliby a koníčky. Pomocí volnočasových aktivit se snaží o psychickou regeneraci, která jim nejvíce pomáhá při odreagování od pracovního stresu.

Předposlední otázkou našeho dotazníku je: „Jaká je podle Vás léčba syndromu vyhoření?“ Respondenti měli možnost vybrat si z několika nabízených variant. Nejčastěji uvedenou možností léčby byl odpočinek, dále posezení s přáteli, rozhovor s někým blízkým a sympatickým, pocit podpory a klidného zázemí ve své rodině, nás může „nabít“ na několik dnů dopředu. A v neposlední řadě odpočívat můžeme i zcela pasivně, v ústraní, tichu a samotě.

V závěru našeho šetření jsme se také zabývali tím, zda nabízí zaměstnavatel v rámci prevence syndromu vyhoření možnost supervize. K mému překvapení byla nejčastější odpověď ne. O supervizi je známo, že se mimo jiné stará o emocionální potřeby supervidovaných. Pomáhá jim odreagovat se a poradit si s emoční zátěží po kontaktu s klienty, kolegy a nadřízenými, a odolávat tlaku, stresu a frustracím ze sociální práce. Z našeho dotazníkového šetření vyplynuly určité skutečnosti, které se pokusím shrnout v následující kapitole Doporučení pro praxi.

6.1 Doporučení pro praxi

Malý průzkum nás seznámil s nejčastějšími příznaky vyčerpání, ale také způsoby, jakými má pomáhající pracovník relaxovat, odreagovávat se od náročné práce a zbavovat se škodlivých a nebezpečných vedlejších zátěží, které s sebou nese výkon jeho profese. Následující doporučení bych ráda směřovala jak k organizacím, tak pracovníkům v pomáhajících profesích.

Každá organizace by měla mít zájem na tom, aby byl vytvořen dlouhodobý program, který by předcházel syndromu vyhoření. Jeho prevence může mít pozitivní vliv na snížení pracovní neschopnosti. V opačném případě může ve firmě přetrvávat velké snížení pracovního výkonu, nepříznivé pracovní klima, nebo fluktuace zaměstnanců. Všechny zmíněné aspekty mohou firmě způsobit zbytečné komplikace, které mají ekonomické důsledky.

Proto je nyní v popředí zájmu organizací rozvoj programů zaměřených na osobní vývoj, pracovní poradenství, výcvik v profesních dovednostech, týmovou spolupráci, zvýšení podílu pracovníků na řízení atd. Vhodným a rozšířeným je teambuilding, který přinese zkvalitnění mezilidských vztahů a komunikace. Další dobrou investicí podniků do zaměstnanců může být nabídka kondičních programů, které prokazatelně snižují psychický i fyzický stres. Vhodné je také pořádání seminářů na téma syndrom vyhoření a možnost realizace supervize.

Jedno z nejdůležitějších doporučení pro zaměstnance vidím v tom, že je důležité, aby důsledně oddělovali čas pracovní od času odpočinku. Vzhledem k náročnosti pomáhajících profesí je třeba, aby každý znal své možnosti a hranice a uměl požádat o pomoc tam, kde jeho síly již nestačí. Především by se člověk měl umět postarat sám o sebe, pokud chce pomáhat druhým.

Jak tedy máme správně o sebe pečovat? Jak nevyplýtvat příliš rychle svou energii a nadšení? Je důležité především starat se o svou duševní hygienu. Dávat pozor, uvědomovat si, jak přemýšlíme, jestli pozitivně nebo negativně, na co myslíme, co prožíváme, jaké jsou naše emoce. Dbát na svůj vzhled, na své zdraví, na svou fyzickou kondici. Umět střídat psychickou námahu s námahou tělesnou a nepřesouvat těžiště pouze do jedné z těchto oblastí. Je potřeba důsledně oddělovat čas pracovní od času odpočinku.

Nelze očekávat, co se týče této problematiky, že nastanou radikálnější změny. Přesto je velmi důležité, abychom se soustředili a na prevenci a šíření osvěty v boji proti stresu.

7 DISKUSE

Výsledky, které jsme díky výzkumnému šetření zjistili, nám potvrdily, že práce sociálních pracovníků v pomáhajících profesích je velmi psychicky náročná a stále více potřebná. Nárůst složitých sociálních situací, ve kterých se člověk ocitá v průběhu své životní cesty, vede v mnohých případech ke ztrátě lidské důstojnosti, závislosti a sociální odkázanosti na pomoc jiných. Faktem je, že laický neodborný zásah, může jeho krizový stav ještě výrazněji zkomplikovat.

Já bych ovšem ráda zminila jeden z poznatků, který jsem měla možnost načerpat při studiu knih týkající se tématu sociální andragogiky. Tato vědecká disciplína andragogiky je poměrně mladá a úspěšně rozvíjená především na Slovensku. K současným představitelům, kteří se podílejí na jejím rozvoji, patří např. J. Perhács, A. Tokárová, C. Határ, J. Matulčík a mnozí další.

Ráda bych zmínila, že povolání, tak společensky významné profese jako je sociální andragog v našich podmínkách absentuje. Je důležité, aby se problematika výchovy, vzdělávání a edukačního poradenství předala pod patronát andragogicky kvalifikovaným pracovníkům, kteří mají užší specializaci. Ta je dána jejich klíčovými a profesními kompetencemi.

Ve své knize Határ (2009, s. 8) uvádí, že pokud by společnost investovala více prostředků do nových pomáhajících profesí výchovného charakteru a šířila jejich kompetenční rámec, nebylo by na světě tolik zla, nenáviti a nepochopení.

Matulčík (2013, s. 18) ve své knize zdůrazňuje, že předmět zájmu sociálně-andragogického poradenství se váže na vědní obor sociální andragogika. V rámci sociální andragogiky se identifikují a formulují teoretické a aplikační způsoby řešení sociálních problémů dospělých, prioritně jejich výchovou a vzděláváním a poradenskými aktivitami.

Problematika sociálního poradenství a pomoci, považujeme v současnosti za velmi aktuální. Stále se zvyšuje počet lidí odkázaných na pomoc státu, ocitajícíce se v hmotné a sociální nouzi. Bez pomoci zainteresované osoby nebo instituce nejsou schopni řešit své problémy. Hlavním cílem sociálně-andragogického poradenství je poskytnout pomoc klientům a vést je k aktivnímu řešení jejich vlastního problému.

ZÁVĚR

Jak je v samotném názvu uvedené cílem mé práce, bylo zaměřit se na sociální andragogiku, která je mladou, rozvíjející se vědou. Ta má za úkol podat pomocnou ruku dospělému člověku v jeho tíživých životních situacích, se kterými si sám nedokáže poradit.

Pomoc se dá definovat tak, že někdo je na pomoc druhého odkázán a někdo druhý mu ji poskytne. Existují různé druhy pomoci – sociální, přátelská, sousedská, nezištná. Pomoc je tedy součástí našeho společenství. V andragogice je frekventovaný termín životní pomoc.

Ve své práci jsem se snažila objasnit všechny termíny, které s danou problematikou souvisí. Zaměřila jsem se na práci sociálních pracovníků, kteří působí na úřadech a institucích, kteří jsou v každodenním styku s klienty a snaží se řešit jejich mnohdy velmi těžké životní situace. Výkon této práce totiž vyžaduje víc než jen plnění pracovních úkolů. Vyžaduje dávat kus sebe. Práce v pomáhajících profesích je vyčerpávající a nezřídka vzniká riziko, že neudržíme hranici mezi prací a soukromím. Poté už je jen krůček k psychickému vyčerpání, které nezřídka vede k syndromu vyhoření. Proto je nedílnou součástí pomáhajících, trénink fyzické i psychické odolnosti, asertivita a duševní hygiena.

Na tuto problematiku bylo zaměřeno i moje dotazníkové šetření, které jsem podrobně rozebrala a popsala v závěru praktické části.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- BARTOŇKOVÁ, Hana a Dušan ŠIMEK. *Andragogika: studijní texty pro distanční studium*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2001. ISBN 80-244-0394-3.
- BENEŠ, Milan. *Andragogika*. 1. vyd. Praha: Eurolex Bohemia, 2003. ISBN 80-86432-23-8.
- BENEŠ, Milan. *Andragogika*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-802-4748-245.
- HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Velký psychologický slovník*. Vyd. 4. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5.
- HATÁR, Ctibor. *Sociální andragogika, kapitoly z teorie a metodiky sociálně-edukační starostlivosti o dospělé*. 1. vyd. Nitra: UKF Nitra, 2012. ISBN 978-80-558-0037-0.
- HATÁR, Ctibor. *Sociální pedagogika, sociální andragogika a sociální práce: teoretické, profesijní a vztahové reflexie*. Praha: Česká andragogická společnost, 2009. ISBN 978-80-873-0601-7.
- HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902-0818-5.
- HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. ISBN 978-807-1787-150.
- CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.
- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-736-7181-6.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. ISBN 80-7169-551-3.
- MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8548-2.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Editor Alois Křišťan. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-802-6203-667.

- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8549-0.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. ISBN 978-807-1784-739.
- MATULČÍK, Július, 2013. Dvadsať rokov andragogiky na Filozofickej fakulte Univerzity Komenského – od pedagogiky dospelých k andragogike, In: *Acta Andragogika 3*, s. 17 – 32. ISBN 978-80-223-3369-6.
- NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. 1. knižní vyd. Brno: Zeman, 2001. ISBN 80-903-0700-0.
- PALÁN, Zdeněk. *Základy andragogiky*. Praha: Vysoká škola J. A. Komenského, 2003. ISBN 80-86723-03-8.
- PERHÁČZ, Ján. *Teoretické východiská zamerania profesijnej kompetencie sociálneho androgóga*. In PERHÁČZ, J. (ed.). *Profesionalita vo výchove a vzdelávaní dospelých : zborník z vedeckej konferencie*. Bratislava: FiF UK, 1998.
- PRUSÁKOVÁ, Viera. *Základy andragogiky I*. Bratislava: Gerlach Print a Univerzita Komenského, Filozofická fakulta, 2005. ISBN 80-89142-05-2.
- PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA. *Andragogický slovník*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3960-1.
- ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9.
- VETEŠKA, Jaroslav a Michaela TURECKIOVÁ. *Kompetence ve vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-802-4717-708.
- VODÁK, Jozef a Alžbeta KUCHARČÍKOVÁ. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 9788024736518.
- VRTIŠKOVÁ, Marie. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Tribun EU, 2009. ISBN 978-80-7399-877-6.
- SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-369-7.
- STOCK, Christian, 2010. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3553-5.
- ŠIMEK, Dušan. *Kurikulum andragogiky: sborník*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2003. ISBN 9788024406381.

Internetové zdroje

Preventing Burnout. In: Helpguide.org [online] California: 1999 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z: http://www.helpguide.org/mental/burnout_signs_symptoms.htm

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

| | |
|--------|-------------------------------------|
| BP | Bakalářská práce |
| ČSSZ | Česká správa sociálního zabezpečení |
| Např. | Například |
| A pod. | A podobně |
| Tj. | To jest |

SEZNAM TABULEK

| | |
|--|----|
| Tabulka 1.: Věk..... | 39 |
| Tabulka 2.: Pohlaví | 40 |
| Tabulka 3.: Délka praxe v oboru..... | 41 |
| Tabulka 4.: Nejvyšší dosažené vzdělání..... | 42 |
| Tabulka 5.: Máte pocit, že pracujete pod stresem? | 43 |
| Tabulka 6.: Práce s klienty Vás naplňuje, děláte ji rád/ráda?..... | 44 |
| Tabulka 7.: Jste spokojen (a) s finančním ohodnocením?..... | 45 |
| Tabulka 8.: Do práce chodíte rád(a)?..... | 46 |
| Tabulka 9.: Pracovní vztahy mezi Vámi a ostatními kolegy jsou?..... | 47 |
| Tabulka 10.: Máte dostatek informací o tom, co znamená syndrom vyhoření?..... | 48 |
| Tabulka 11.: Možnou příčinou syndromu vyhoření může být: | 49 |
| Tabulka 12.: Projevují se u Vás některé symptomy syndromu vyhoření..... | 50 |
| Tabulka 13.: Jaká je podle Vás prevence syndromu vyhoření?..... | 51 |
| Tabulka 14.: Jaká je podle Vás léčba syndromu vyhoření?..... | 53 |
| Tabulka 15.: Nabízí Váš zaměstnavatel supervizi jako možnou prevenci syndromu vyhoření? | 55 |

SEZNAM GRAFŮ

| | |
|---|----|
| Graf 1.: Věk (vlastní zdroj)..... | 39 |
| Graf 2.: Pohlaví (vlastní zdroj) | 40 |
| Graf 3.: Délka praxe v oboru (vlastní zdroj)..... | 41 |
| Graf 4.: Nejvyšší dosažené vzdělání (vlastní zdroj)..... | 42 |
| Graf 5.: Máte pocit, že pracujete pod stresem? (vlastní zdroj) | 43 |
| Graf 6.: Práce s klienty Vás naplňuje, děláte ji rád/ráda? (vlastní zdroj)..... | 44 |
| Graf 7.: Jste spokojen(a) s finančním ohodnocením? (vlastní zdroj)..... | 45 |
| Graf 8.: Do práce chodíte rád(a)? (vlastní zdroj) | 46 |
| Graf 9.: Pracovní vztahy mezi Vámi a ostatními kolegy jsou? (vlastní zdroj)..... | 47 |
| Graf 10.: Máte dostatek informací o tom, co znamená syndrom vyhoření? (vlastní zdroj) | 48 |
| Graf 11.: Možnou příčinou syndromu vyhoření může být (vlastní zdroj) | 49 |
| Graf 12.: Projevují se u Vás některé symptomy syndromu vyhoření? (vlastní zdroj)..... | 50 |
| Graf 13.: Jaká je podle Vás prevence syndromu vyhoření? (vlastní zdroj)..... | 52 |
| Graf 14.: Jaká je podle Vás léčba syndromu vyhoření? (vlastní zdroj) | 54 |
| Graf 15.: Nabízí Váš zaměstnavatel supervizi jako možnou prevenci syndromu vyhoření? (vlastní zdroj)..... | 55 |

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha PI: Dotazník

Příloha P II: Rešerše použité literatury

Příloha PIII: Slovník pojmů

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Vážená paní, vážený pane,

jsem studentkou třetího ročníku Fakulty humanitních studií na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně v oboru Andragogika v profilaci na řízení lidských zdrojů v neziskové sféře. Ráda bych Vás požádala o vyplnění krátkého dotazníku, který je zcela anonymní a bude sloužit jen k účelům mé bakalářské práce. Dotazník je určen pro pracovníky v pomáhajících profesích.

Děkuji za Váš čas a spolupráci.

Věra Julinová

Vaši odpověď prosím zakřížkujte.

Při větším množství správných odpovědí, označte všechny odpovídající.

1. Věk

- 18 – 29
- 30 – 39
- 40 – 49
- 50 – více

2. Pohlaví

- Žena
- Muž

3. Délka praxe v oboru

- Méně než 5 let
- 5 – 9
- 10 – 14
- 15 – 19
- 20 – více

4. Nejvyšší dosažené vzdělání

- Středoškolské studium
- VOŠ
- Bakalářské studium
- Magisterské studium

5. Máte pocit, že pracujete pod stresem?

- Ano
- Ne
- Nevím

6. Práce s klienty vás naplňuje, děláte ji rád/ráda?

- Ano
- Ne
- Nevím

7. Jste spokojeni s finančním ohodnocením?

- Ano
- Ne
- Nevím

8. Do práce chodíte rád/ráda?

- Ano
- Ne
- Nevím

9. Pracovní vztahy mezi vámi a ostatními kolegy jsou

- Výborné
- Dobré
- Průměrné
- Špatné
- Velmi špatné

10. Máte dostatek informací o tom, co znamená syndrom vyhoření (Burn – out syndrom)?

- Ano
- Ne
- Nevím

11. Možnou příčinou vzniku syndromu vyhoření může být

- Málo aktivního, pasivního odpočinku
- Velké pracovní nároky
- Velké osobní nároky
- Práce s lidmi
- Jiná.....

12. Projevují se u Vás některé symptomy syndromu vyhoření?

- Emocionální vyčerpání
- Negativní postoj k práci a ke klientům
- Tělesné vyčerpání, únava
- Depresivita

13. Jaká je podle Vás prevence syndromu vyhoření

- Správná výživa a zdravý životní styl
- Vlastní záliby a koníčky
- Vyhýbání se stresu
- Jiná.....

14. Jaká je podle Vás léčba syndromu vyhoření

- Změna zaměstnání
- Odpočinek
- Psychologická pomoc
- Nevím, zda se dá léčit
- Jiná.....

15. Nabízí Váš zaměstnavatel supervizi jako možnou prevenci syndromu vyhoření?

- Ano
- Ne
- Nevím

PŘÍLOHA P II: ŘEŠERŠE POUŽITÉ LITERATURY

BENEŠ, Milan. Andragogika. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2580-2

Kniha Milana Beneše, Andragogika vysvětluje, že vzděláváním dospělých je v současné době věnováno více pozornosti. Mapuje obor s jeho multidisciplinárním založením, využívá poznatky příbuzných oborů. Zamýšlí se nad smyslem a významem vzdělávání dospělých. Vysvětluje základní termíny a hlavní směry andragogických teorií.

HAVRDOVÁ, Zuzana. Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb. Vyd. 1. Praha: Univerzita Karlova, Fakulta humanitních studií, 2010, 207 s. ISBN 978-808-7398-067.

Kniha je zaměřena na téma zdravotní a sociální služby. V prvních kapitolách autorka mapuje obecný, hodnotový rámec zdravotnictví a dotýká se i výuky lékařské etiky. Navazující kapitoly se zabývají z různých úhlů oblastí sociálních služeb. Zde se střetávají hodnoty zdravotních a sociálních profesí, které se potýkají s obtížnými úkoly. Autoři nahlíží na toto velmi závažné téma z pozic rozličných profesí. Z pohledu psychologičky, sociální pracovníce, lékařky, zdravotní sestry a inspektora kvality sociálních služeb.

HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. Supervize v pomáhajících profesích. Vyd. 1. Překlad Helena Hartlová. Praha: Portál, 2004, 202 s. ISBN 978-807-1787-150.

Přední britští autoři nabízejí stručnou a přehlednou příručku supervize, která je základním a nepostradatelným nástrojem odborného růstu a řízení pracovníků v oblasti pomáhajících profesí. Ukazují, k čemu supervize slouží, co od ní může očekávat ten, kdo je supervidován, a jak se stát dobrým supervizorem. Využijí ji pracovníci pomáhajících profesí, jak začínající, tak zkušení.

JUŘÍČKOVÁ, Věra. Poradenství. 2008. vyd. Opava: Optys, 2008. ISBN 978-80-85819-71-7.

Publikace je souhrnem teoretických poznatků o aktuálních možnostech poradenství. Přibližuje základní aspekty práce s klientem v pomáhajících profesích, přes první kontakt s klientem, anamnézu, diagnostiku, intervenci až po ukončení poradenské práce. Seznamu-

je čtenáře rovněž s institucemi, které poradenství poskytují. Rozvíjí základní dovednosti nutné pro sociální práci.

KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, 147 s. ISBN 80-736-7181-6.

Autor čtivě a přehledně popisuje, jak ve všech pomáhajících profesích hraje klíčovou roli vztah mezi pracovníkem a tím, komu je pomáháno. Ať už je to pacient v nemocnici, obyvatel domova důchodců nebo klient v poradně. Zkušený psychoterapeut radí, jak lépe chápat a rozvíjet vztah ke klientům, jak se vyhnout hrozcím nebezpečím a kde nacházet a obnovovat psychickou energii pro službu druhým. Kniha je doplněna mnoha příklady z praxe.

MATOUŠEK, Oldřich. Encyklopedie sociální práce. Vyd. 1. Editor Alois Křišťan. Praha: Portál, 2013, 570 s. ISBN 978-802-6203-667.

Tato publikace je výsledkem dvouleté práce velkého kolektivu autorů, předních odborníků v oblasti sociální práce a souvisejících oborů z vysokých škol i praxe: Libor Musil, Pavel Navrátil, Igor Tomeš, Martin Smutek, Alois Křišťan, Helena Válková, Radka Janebová, Kateřina Kubalčíková, Hana Pazlarová a další. ESP přináší přes 200 hesel ze všech oblastí sociální práce. V podobě tematicky uspořádaných samostatných hesel poskytuje toto rozsáhlé dílo přehled psychologických a sociologických teorií. Přináší přehled klíčových pojmů, technik a metod sociální práce. Samostatnou část tvoří hesla charakterizující profesi sociálního pracovníka a hesla zabývající se výzkumem v oblasti sociální práce.

MUŽÍK, Jaroslav. Androdidaktika. Praha: ASPI, 2004. ISBN 80-7357-045-9

Publikace Jaroslava Mužíka předkládá výukové metody určené pro lektory, manažery i metodiky. Jsou zde konkrétní postupy pro projektování kurzů a školení, používání didaktických diagnostik. Kniha rozšíří poznání každého, kdo se účastní procesu vzdělávání dospělých. Je vhodným studijním materiálem pro studenty vysokých škol a další zájemce o problematiku vzdělávání dospělých.

PLAMÍNEK, Jiří. Vzdělávání dospělých. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3235-0

Vzdělávání dospělých je nádherným posláním, ale i velkým byznysem, kniha Jiřího Plamínka, Vzdělávání dospělých shrnuje úspěšné metody moderní výuky, prezentace, diskuze, řešení modelových situací, koučování a učení z reálného výkonu. Popisuje jak stavět vzdělávací programy a jak volit styl výuky. Kniha je rozdělena do čtyř kapitol učení a vzdělávání, volba témat, volba metod a lidské potíže.

VRTIŠKOVÁ, Marie. Teorie a metody sociální práce. Brno: Tribun EU s.r.o., 2009. ISBN 978-80-7399-877-6.

Je to souhrn poznatků z oblasti psychologie, sociální psychologie a jiných vědních oborů. Slouží jako nápomocný materiál k orientaci v problematice oboru sociální práce. Studijní text vychází z nejnovějších dostupných materiálů uznávaných autorů, kteří se v současné době zabývají oborem sociální práce, jak v oblasti teoretické, tak i praktické.

KŘIVOHLAVÝ, J. Jak neztratit nadšení. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, spol. s r.o., 1998.

Vstupujeme do života s určitou mírou energie. S nadšením se vrháme do profesionální činnosti, s láskou vstupujeme do manželství. Po určité době však tam, kde jsme se setkali s překážkami, těžkostmi a neúspěchy, toto počáteční nadšení ztácíme. Z psychologického hlediska dochází k něčemu, co se odborně nazývá syndrom vyhoření - „burnout“. Kniha ukazuje, za jakých okolností k vyhoření dochází a dává možnost osobně si vlastní míru vyhoření změřit. Těžiště knihy je souborem podnětů typu „Co dělat, aby k vyhoření nedocházelo“ a „co dělat, když už k němu dojde“.

PŘÍLOHA P III: SLOVNÍK POJMŮ

Andragogika

Je to vědní a studijní obor zaměřený na veškeré aspekty vzdělávání a učení se dospělých. Existují rozdílné koncepce andragogiky. Je to specifická součást věd o výchově, vzdělávání a vyučování.

Andragog

Učitel, subjekt, edukátor. Užší pojetí chápe profesi andragoga, jako odborníka působící v oblasti edukace dospělých. Širší pojetí vychází zejména z integrální andragogiky a zahrnuje celou škálu praktických činností a aktivit přesahující tradiční androdidaktický proces.

Burn-out syndrom

Psychický stav, prožitek vyčerpání

Edukace

Vyjadřuje veškeré situace, při nichž probíhají edukační procesy, tj. dochází k nějakému druhu učení. Edukací je tedy nejen učení a vyučování ve školní lavici, ale také rekvalifikační kurzy pro dospělé, samostudium cizího jazyka atd.

Etický kodex

Slouží k prosazování etického chování, pravidel a rozhodování, a tak pomáhá zlepšovat vnější i vnitřní prostředí podniků, institucí, škol, vědeckých společností aj.

Frustrace

Znamená zmaření touhy, zklamání. Vyjadřuje situaci, kdy člověk směřuje k určitému cíli, ale nemůže ho dosáhnout, protože se mu do cesty staví stále nové překážky

Gender

Označení kulturně vytvořených rozdílů mezi muži a ženami. Pojem se začal užívat ve společenských vědách ve druhé polovině 20. Století v rámci feministického paradigmatu.

Kompetence

Komplex schopností nezbytných k úspěšnému zastávání určité funkce nebo souboru funkcí a k dosahování žádoucí výkonnosti.

Komunikace:

Obecný termín označující vysílání a přijímání informací různého druhu u všech živých organismů (zvuky, řeč, gesta, mimika, čichové, hmatové, chemické informace). V užším smyslu je to sdělování významů mezi lidmi pomocí jazyka (verbální komunikace) nebo prostřednictvím nejazykových prostředků (neverbální komunikace).

Krize

Těžká, přechodná situace, vrcholné období překonávající největší těžkosti

Nepříznivá sociální situace

Oslabení nebo ztráta schopnosti (z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, nebo zdravotního postižení) řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

Potřeby

Potřeby znamenají nedostatek nebo nadbytek něčeho, co člověka nutí k takovým činnostem, které mu umožní uspokojení potřeby a obnovení stavu organismu. Jsou něčím, co člověk potřebuje ke svému životu a vývoji.

Sociální andragogika

Sociální andragogika, vychází především ze sociologie, sociální psychologie, sociální pedagogiky a teorie výchovy a vzdělávání dospělých. Jejím předmětem je zajištění integrace jedince do sociální skupiny i do společnosti jako celku prostřednictvím rozvoje sociálních vztahů a vazeb, zajištění očekávaného plnění sociálních rolí, dodržování sociálních norem apod. To vše na základě výchovy, vzdělávání a péče o člověka. Jde tedy o soubor teorií, strategií a pravidel zaměřených na orientaci, vedení, pomoc a udržování osobnostních kompetencí člověka v sociálně tíživé situaci.

Sociální práce

Je přímé, záměrné a terapeutické působení na klienta - člověka, který je sociálně, zdravotně či jinak handicapován.

Sociální opora

je sociální opora pomoc, která je poskytována druhými lidmi danému člověku nacházejícímu se v zátěžové situaci.

Sociální poradenství

Cílem je poskytování potřebných informací, které přispívají k řešení nepříznivé situace.

Stres

Stav organismu, který je odezvou na prožívanou zátěž vyvolanou nějakým podnětem (tzv. stresorem) z prostředí.

Supervize

je součástí vzdělávání, v němž jde o pomoc při řešení konkrétních problémových situací, které supervidovanému vznikají při práci s klienty.