

Význam životní pomoci u pracovníků pomáhajících profesí

Bc. Veronika Jurášková

Diplomová práce
2022



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2021/2022

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Bc. Veronika Jurášková**
Osobní číslo: **H20072**
Studijní program: **N0111A190013 Sociální pedagogika**
Forma studia: **Kombinovaná**
Téma práce: **Vnímání životní pomoci u pracovníků pomáhajících profesí**

Zásady pro vypracování

Zpracování a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti sociální práce, motivace pracovníků a jejich psychické odolnosti.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Seznam doporučené literatury:

GÉRINGOVÁ, Jitka, 2011. Pomáhající profese. Praha:Triton. ISBN 978-80-7387-394-3.

GULOVÁ, Lenka, 2011. Sociální práce. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3379-1.

CHRÁSKA, Miroslav, 2016. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu, 2., aktualizované vydání. Praha Grada. ISBN 978-80-247-5326-3.

MÁTEL, Andrej, 2019. Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2220-2.

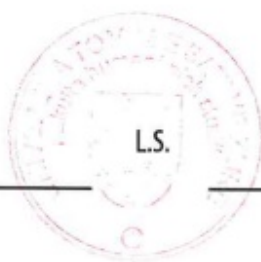
VÁGNEROVÁ, Marie, 2014. Současná psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0696-5.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Karla Hrbáčková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **12. ledna 2022**

Termín odevzdání diplomové práce: **22. dubna 2022**

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan



doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 12. ledna 2022

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové 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⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou 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⁾;
- 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;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo - diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 26.3.2022

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 nevydělěčně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště

vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, o písy nebo rozmnoženiny.

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

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

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

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

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

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

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

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

ABSTRAKT

Tato diplomová práce se zabývá problematikou významu životní pomoci u pracovníků pomáhajících profesí. Teoretická část se věnuje pojmu pomáhání, pracovníkům pomáhajících profesí, riziky spojené s vykonáváním sociální práce a smysluplnost v zaměstnání i v životě. Praktická část představuje výsledky kvantitativního výzkumu, který se zaměřuje na míru vnímání pomoci a smysluplnost v zaměstnání u pracovníků pomáhajících profesí.

Klíčová slova: pomáhání, pomáhající profese, pomoc, smysluplnost práce, spokojenost v životě

ABSTRACT

This diploma thesis deals with the issue of the importance of life assistance for workers helping professions. The theoretical part deals with the concept of helping, workers helping the profession, the risks associated with the theoretical implementation of social work and meaningfulness in employment and life. The practical part presents the result of quantitative research, which focuses on the level of perception of help and meaningfulness in employment of workers in helping professions.

Keywords: helping, assistance profession, help, meaningful work, satisfaction in life

Touto cestou děkuji vedoucí mé diplomové práce Mgr. Karle Hrbáčková, Ph.D. za metodické konzultace během práce, cenné rady, vstřícný a trpělivý přístup.

Děkuji také své rodině za podporu a trpělivost, kterou mi dodávali sílu po celou dobu mého studia, zejména svým rodičům a synovi Oskarovi.

„Pamatujte, že pokud budete někdy potřebovat pomocnou ruku, je to na konci vaší paže, jak stárnete, pamatujte, že máte další ruku: První je pomoci sobě, druhé je pomoci ostatním“

Audrey Hepburn

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

OBSAH

ÚVOD.....	11
I TEORETICKÁ ČÁST	13
1 POMÁHÁNÍ	14
1.1 PROSOCIÁLNÍ CHOVÁNÍ	15
1.1.1 Altruismus jako typ prosociálního chování.....	17
1.1.2 Empatie jako součást prosociálního chování	18
1.1.3 Prosociální osobnost.....	18
2 POMÁHAJÍCÍ PROFESE	20
2.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY JAKO POMÁHAJÍCÍ PROFESE	21
2.1.1 Osobnost sociálního pracovníka.....	22
2.1.2 Vzájemný vztah pracovník-klient	23
2.2 RIZIKA SPOJENÁ S VÝKONEM POMÁHAJÍCÍ PROFESE	24
2.2.1 Syndrom pomocníka	25
2.2.2 Moc.....	26
2.2.3 Stres.....	27
2.2.4 Deprese.....	28
2.2.5 Syndrom vyhoření	29
3 SMYSLUPLNOST	32
3.1 SMYSLUPLNOST PRÁCE.....	33
3.1.1 Typy práce.....	33
3.2 SMYSL V ŽIVOTĚ.....	34
3.3 ŠTĚSTÍ A SPOKOJENOST	35
3.3.1 Životní hodnoty	36
II PRAKTICKÁ ČÁST	37
4 VÝZKUMNÝ DESIGN.....	38
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM A CÍLE VÝZKUMU	38
4.1.1 Výzkumné cíle.....	38
4.1.2 Výzkumné otázky a hypotézy	39
4.2 VÝZKUMNÉ METODY	39
4.2.1 Typ výzkumu.....	39
4.2.2 Výzkumný soubor	40
4.2.3 Informace o výzkumném vzorku.....	40
4.2.4 Výzkumný nástroj	42
4.2.5 Sémantický diferenciál.....	42
4.3 ZPRACOVÁNÍ ZÍSKANÝCH DAT.....	43
4.3.1 Pilotní výzkum	44
4.3.2 Distribuce dotazníku	45

5	VÝSLEDKY A INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT	46
5.1	VNÍMÁNÍ MÍRY ŽIVOTNÍ POMOCI	46
5.2	VNÍMÁNÍ MÍRY SMYSLUPLNOSTI V ZAMĚTNÁNÍ.....	47
5.3	VNÍMÁNÍ MÍRY NÁROČNOSTI PŘI VÝKONU ZAMĚTNÁNÍ	49
5.4	VNÍMÁNÍ MÍRY SPOKOJENOSTI V ZAMĚTNÁNÍ V ZÁVISLOSTI NA DÉLCE PRAXE.....	52
5.5	ŽIVOTNÍ SPOKOJENOST	53
5.6	ZÁVĚRY VÝZKUMU.....	56
	ZÁVĚR	59
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	60
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	64
	SEZNAM OBRÁZKŮ	65
	SEZNAM TABULEK.....	66
	SEZNAM PŘÍLOH.....	67

ÚVOD

Termín pomáhající profese v sobě obsahuje typy povolání, které jsou zaměřeny na profesionální pomoc druhým lidem. Ať už je to práce ve školství, zdravotnictví, profese zaměřené na sociální pomoc, práce psychologů či terapeutů. Všechna tato povolání mají jedno společné a současně je to odlišuje od jiných profesí. U jiných profesích může být pomáhání součástí, které je však vedlejším produktem, ne hlavním cílem jejich profese. Nezbytnou podmínkou k výkonu těchto povolání je propojení vlastní osobnosti pomáhajícího do pracovního procesu a přímý kontakt s klientem. U pomáhajících profesí je vždy na jedné straně pomáhající a na straně druhé ten, kterému se pomáhá. Na všechny profesionály, kteří se rozhodnou vykonávat tyto profese, jsou kladeny stále větší nároky. Ve všech těchto povoláních se očekává profesionalita a vzájemný vztah založený na úctě a respektu.

O pomáhajících profesích bylo napsáno již několik prací souvisejí především se stresem či mírou psychické odolnosti při výkonu zaměstnání, která jsou definována jako pomáhající. Žádný výzkum se ale prozatím nezabýval tím, jak pomoc vnímají samotní profesionálové a zda se úspěchy či neúspěchy v zaměstnání reflektují jejich spokojenost či nespokojenost v osobním životě. Cílem této diplomové práce je tedy zmapovat, jak vnímají pomoc pracovníci pomáhajících profesí při výkonu svého povolání, zda je pro ně jejich profese smysluplná, co je pro ně v rámci profese náročné, jak vnímají spokojenost v zaměstnání v závislosti na délce jejich praxe v pomáhajících profesích a jaká je jejich celková spokojenost se životem.

Několik let jsem pracovala na pozici sociálního pracovníka se zaměřením na pomoc lidem trpící schizofrenií a přidruženými psychickými onemocněními. Tento typ práce byl někdy vyčerpávající, zvláště u klientů, u kterých, i přes všechno vynaložené úsilí, nebyl vidět pokrok, v jiných případech se tito lidé neustále vraceli ke svým zažitým zvykům, které jim působily opětovné potíže. Zamýšlela jsme se nad tím, co je hlavní motivací pracovníků a zda má nějakou spojitost s tím, nakolik jsou spokojeni s jejich pracovním i osobním životem. Tedy do jaké míry považují svou profesi jako zatěžující a ovlivňující jejich soukromý život nebo zda jim úspěch v zaměstnání pomáhají kompenzovat něco, čeho se jim nedostává v rovině vztahů či vlastních ambicí.

Práce je rozdělena do dvou částí, teoretické a praktické. Teoretická část je složena ze tří hlavních částí. V první kapitole se zabýváme vymezení pojmu pomáhání, altruismu a prosociálního chování. Druhá kapitola je zaměřena na specifikování pomáhajících profesí, vymezení sociálních služeb, osobnosti pracovníka, vztahu pracovníka-klienta a podrobnější popis rizikových oblastí, kterými jsou profesionálové pracující v pomáhajících profesích ohroženi. Poslední, třetí oblast, teoretické části práce se věnujeme tématu smysluplnosti, pocitu smysluplnosti v práci, pocitu štěstí, a spokojenosti jak v zaměstnání, tak v osobním životě.

Empirická část práce je realizována kvantitativním výzkumem za pomoci vytvořeného dotazníku, týkající se vnímání životní pomoci a celkové spokojenosti s pracovním i osobním životem pracovníků pomáhajících profesí.

Hlavním přínosem této práce je, že nabízí rozšiřující pohled na profesionály v pomáhajících profesích. Předložené výsledky této práce mohou dále posloužit jako podnět k dalšímu zkoumání pracovníků v pomáhajících profesích, zvláště v oblastech vnímání pomoci, kterou poskytují, smysluplného postoje k práci související převážně s motivací, vzdělávání a seberealizace pracovníků.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 POMÁHÁNÍ

„Hlavní smysl v tomto životě je pomáhat druhým. A pokud jim nemůžete pomoci, aspoň jim neublížíte“
(Dalajláma)

Jelikož je ústředním tématem této diplomové práce otázka vnímání životní pomoci u pracovníků pomáhajících profesí, považuji za důležité zaměřit se nejprve na otázku smyslu pomáhání.

Géringová (2011) uvádí dva rozdílné přístupy související s pomáháním. Prvním z nich je teleologický, který připouští, *„že tato nanejvýš eticky ceněná schopnost je pouhým projevem biologického pudu“* (Géringová, 2011, s. 16), zatímco druhý přístup je nazýván humanistickým a tvrdí, že *„pomáhání, jako konečnou humánní a etickou záležitost, nemůžeme zploštit na pudu“* (Géringová, 2011, s. 16). Pro toto srovnání Géringová (2011) uvádí chování zvířat, pro které je typické pomáhání si v rámci příbuzenských vztahů a ochrana potomků, s čímž souvisí snaha o zachování genů stejného druhu. Zatímco u lidí je pomoc spojená s přirozenou dovedností ztotožňování se s ostatními a učením se nápodobou, která je podmíněna kulturními požadavky.

Stejný postoj zaujímá i Lorenzová (2001, s. 177), která vysvětluje, že *„pomáhání je daleko více kulturní hodnotou než instinktivně naprogramovanou kvalitou emocí či projevem chování“*.

V souvislosti s profesionály působící v pomáhajících profesích Úlehla (2005, s.21) definuje pomoc jako *„dojednaný způsob společné práce, kterou si klient přeje, pracovník ji nabídne a klient zvolí“*. V situacích, kdy selhávají metody, kterými se lidé snaží řešit své problémy a pomoc okolí je již nedostačující, přichází na řadu profesionální pomoc. Profesionální pomáhání je práce náročná a každý pracovník, který chce být ve svém poslání pomáhat druhým úspěšný, musí být odhodlaný přijmout zodpovědnost za rozhodnutí, která uskuteční. Nabízená pomoc by měla být podložena konkrétními metodami při práci s lidmi, odborným zkoumáním, teorií a navazující praxí. (Úlehla, 2005).

Nepochybně velmi důležitou součástí profesionálního pomáhání je také péče o pracovníky, prostřednictvím celoživotního vzdělávání či možnost spolupráce s ostatními odborníky. V neposlední řadě také kvalitní supervize, která může odhalit chybné činnosti nebo nesprávné postupy pracovníků, které si sami neuvědomují a současně nabízí prostor k sebereflexi (Švec, 2019).

V této souvislosti je nutno zamyslet se také nad motivací lidí, kteří přijmou za své, pomáhání druhým. Současně to znamená schopnost podívat se za hranici podvědomí každého, kdo se rozhodne pro práci v pomáhajících profesích a ochotu přiznat si, jaké jsou jejich skutečné motivy k pomáhání. Ocitnout se v pozici pomáhajícího sebou přináší i jistá očekávání, která mohou člověku bránit v reálném vidění svých klientů, sami sebe, a to, jak na sebe působí navzájem. Čím více se profesionál snaží oddělit svou profesní a osobní podstatu, aby se co nejméně podobal svému klientovi, tím více se vzdaluje sám sobě. Pokud se člověk dokáže přijmout i se svými „slabými stránkami“, o to je méně pravděpodobné, že obtíže klienta, se budou ztotožňovat s jeho vlastními a ovlivňovat jeho profesionální úsudek (Hawkins, Shohet, 2004).

Nepochybně existuje velice úzká spojitost mezi pomáháním, prosociálním chováním a pojmem altruismus, kterými se budeme zabývat v následujících dvou podkapitolách.

1.1 Prosociální chování

Lidská společnost je od nepaměti stavěna na prosociálním způsobu chování.

Stručný psychologický slovník (Hartl, 2004, s. 202) definuje prosociální chování jako „*sklon pomáhat druhému člověku jako vyvrcholení sociálního chování*“. Slaměník, Janoušek, 2008, s. 285 píše o tomto chování jako o „*jakémkoliv aktu chování konaný ve prospěch druhého člověka nebo skupiny osob, jako pomáhající chování, jehož cílem je přinést užitek jiným*“. Tento pojem dále rozvíjí Zášková, Kubíčková, 2008, s. 151 a uvádí, že „*prosociální chování má užší význam než pomáhání, není součástí placené služby, je projevem zájmu a snahu přinést prospěch potřebným*“.

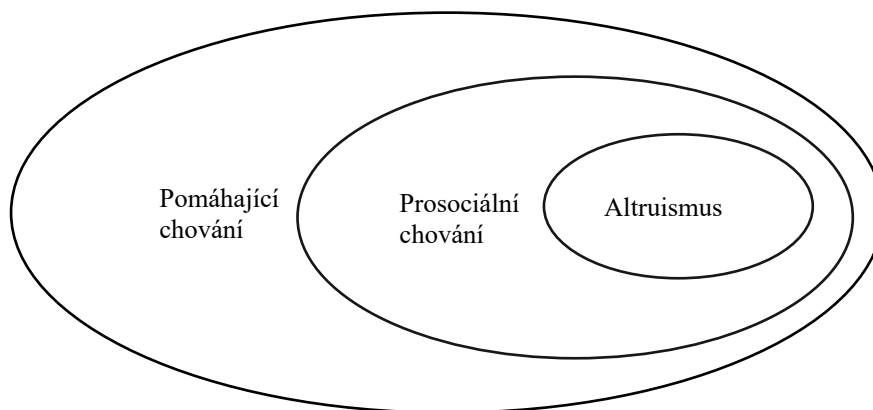
Carlo a Randall (2002 in Zášková, Mlčák, 2013) uvádí tendence prosociálního chování:

- 1) **Chování altruistické povahy** – nenucená pomoc druhému, kde je motivací upřímný zájem o naplnění jeho potřeb a přání; je podporováno pocitem milosrdenství týkající se morálky.
- 2) **Chování na žádost** – dobrovolná pomoc druhému, kde je součástí snaha o naplnění přání žádosti druhého; motivací je morálka a pocit sounáležitosti.
- 3) **Chování prostřednictvím emocí** – nabídnutá pomoc ve vypjatých životních situacích; motivací je soucit a stres negativně působící na psychiku jedince

- 4) **Chování na veřejnosti** – pomoc probíhající se spoluúčastí okolí, které je motivováno přáním o uznání a prosazení si svých zájmů.
- 5) **Bezejmenné chování** – pomoc je poskytována bez nutnosti znát totožnost toho komu je pomáháno; motivací je dobrý pocit z možnosti pomoci druhému.
- 6) **Chování v krizové situaci** – pomoc je poskytována jedinci, který se ocitl v bezvýchodné situaci.

V souvislosti s pomáháním se sociální psychologie zaměřuje na obsah pojmu prosociálního chování. Nejednotnost je nejen v definicích, ale také ve vzorcích chování nebo motivaci. Autoři v rámci pojmů pomáhání, altruismu a prosociálního chování, ve své podstatě popisují stejné vzorce chování, které se vzájemně prolínají a doplňují (Slaměník, Janoušek, 2008).

Vzájemný vztah těchto tří pojmů popisuje následná ilustrace (Bierhoff, cit. dle Hewstone, Stoerbe, 2001; Bierhoff, 2002; Slaměník, Janoušek, cit. dle Výrost, Slaměník, 2008; Nakonečný, 2009).



Obr. 1 Vztah pomáhajícího, prosociálního a altruistického chování

Jedním z autorů zabývajících se prosociálním chováním je H. W. Bierhoff, který srovnává tyto tři pojmy a uvádí, že prosociální chování je takové „jehož cílem je zlepšit situaci druhé osoby, přičemž pomáhající není povinen poskytnout pomoc na základě své profese a příjemce pomoci není organizace ani instituce, nýbrž jedinec“ (Bierhoff, 2006, in Zášková, Mlčák, 2009, s. 16).

1.1.1 Altruismus jako typ prosociálního chování

„Kořenem štěstí je altruismus – přání sloužit druhým“

(Dalajláma)

V akademickém slovníku cizích slov (2000) je altruismus definován jako „*nesobecký způsob myšlení a cítění, nezištné jednání ve prospěch druhých jako mravní princip.*“

Podobně altruismus definuje (Géringová, 2011, s. 19), která uvádí „*altruismus je obecně chápán jako ochota pomáhat někomu bez očekávání odměny, ačkoliv se nevylučuje získání nějakých osobních výhod: osobního uspokojení, dobrého pocitu, sebeúcty nebo splnění morální povinnosti*“. Naproti tomu ve stručném psychologickém slovníku (Hartl, 2004, s.16) je altruismus popsán jako „*poskytování výhod jiným na úkor sebe...*“

Přestože neexistuje jednotná a univerzální definice altruismu, tak se většina odborníků shoduje na tom, že se jedná o nepodmíněné a nenucené chování, kdy jedinec poskytuje pomoc druhé osobě, bez toho, aniž by očekával jakoukoliv formu zisku nebo výhody. Společnými znaky jsou poskytování pomoci bezděčně, užitek pro druhé, ochota pomáhat bez zjevného důvodu a přinášení oběti v podobě vynaložené námahy, energie nebo času (Zášková, Mlčák, 2009).

Altruismus u lidí je podmíněn silným pocitem vzájemnosti, který je charakterizován odměňováním druhých za spolupráci, dodržování norem a na druhou stranu udělování trestu pro ty, kteří tyto pravidla daná společností poruší (Koukolík, 2006). Objevují se také názory, že nezištný altruistický čin sám o sobě neexistuje a vždy je za ním skrytý sobecký záměr k získání obdivu či pochvaly. Protikladem altruismu je egoismus. Oba tyto protipóly se liší motivací ke svým činům. Přestože je konkrétní skutek vykonán se záměrem dosáhnout uznání, lásky nebo vděku, tak není považován za altruistický, neboť jeho podstatou není prospěch na straně pomáhaného. Altruistický způsob chování může být nevědomý naučený úkol, který může mít spojitost s výchovou (Géringová, 2011).

O protipólech altruismu a egoismu se zmiňuje také (Zášková, Mlčák, 2013), kteří uvádějí, že egoistický způsob chování je spojen s racionalitou. Na rozdíl od altruistického chování, kde je primárním úkolem pomoci druhému, se tito lidé zaměřují na to, aby uspokojili především své vlastní potřeby.

1.1.2 Empatie jako součást prosociálního chování

Podle stručného psychologického slovníku (Hartl, 2004, s.59) je empatie „*vcítivost; schopnost vcítit se do pocitů a jednání druhé osoby; je považována za součást emoční inteligence, kterou lze cíleně rozvíjet nácvikem*“.

Umění naslouchat a vcítovat se do druhého je základem empatie. Součástí tohoto procesu je nejen schopnost aktivního naslouchání a porozumění obsahu sdělení, ale také dovednost porozumět tomu, jaký postoj, komu je pomáháno, zastává. Na nejvyšší úrovni je profesionál schopen o prožívání, které by kopírovalo to, co by prožíval sám, kdyby se ocitl ve stejné situaci jako jeho klient. Schopnost vcítění se není možné nijak ověřit a funguje pouze na úrovni hypotéz. Je závislé na souhrnu znalostí profesionála a jeho schopností zapojit do interakce s klientem své empatické prožívání (Hájek, 2006).

Aktivní zapojení empatie do pomáhajících profesí lze prostřednictvím empatického rozhovoru. Při takovém rozhovoru profesionála s klientem mluvíme o skutečné ochotě pomoci než o nutkání získat nad klientem moc. Rozhovor tohoto typu je veden způsobem, kdy jsou vyslyšeny potřeby a přání klienta, aniž by byl v průběhu přerušován nebo hodnocen. Cílem je navést klienta na způsoby řešení problému a vyjádřit případnou podporu (Géringová, 2011).

Schopnost empatie je důležitá také při zmírňování egoistických projevů chování, protože s její pomocí se tyto způsoby vystupování, jako je například vztek, manipulace nebo agresivnímu přístupu k menšinám, dají zmírnit. Člověk s empatií má schopnost, pokud se dostane do konfliktní situace, zvládat konflikty bezkonfliktně, čímž napomáhá k odstranění napětí v mezilidských vztazích i vztazích ve společnosti. Ohleduplnost, tolerance, vzájemná spolupráce a pochopení jsou základními rysy typické pro jedince s vyšší mírou empatie, která je nejvíce ovlivněna altruistickým chováním.

Při zkoumání rozdílů, mezi pohlavími, v rámci prosociální charakteristiky osobnosti autoři uvádějí, že u žen byla výrazně vyšší míra empatie než u mužů. Tyto rozdíly ale vyrovnávají s rovnoměrně klesají s přibývajícím věkem (Zášková, Mlčák, 2013).

1.1.3 Prosociální osobnost

Zášková, Mlčák (2009, s. 88) definují prosociální osobnost jako „*trvalé aspekty povahy člověka, které se projevují v myšlenkách, pocitech a jednání dané osoby*.“ Autoři dále

dodávají, že charakteristické rysy osobnosti ovlivňují velkou část relativní stálosti a soudržnosti psychických vlastností v těchto dějích, a to současně s ohledem na různá časová období a v nejrůznějších životních situacích (Zášková, Mlčák, 2009).

Značná skepse převládající do 80. let týkající se možné přítomnosti prosociální osobnosti
Třísložkový prosociální model osobnosti vytvořil H. W. Bierhoff (2006 in Zášková a Mlčák, 2013):

- 1) **Prosociální motiv**-vnitřní přesvědčení o správnosti poskytování pomoc potřebným.
- 2) **Prosociální typ individuality**-neboli schopnost vcítění se do druhého a sociální cítění.
- 3) **Vize zákonitého vidění lidstva**-zakládající se na předpokladu, že se člověku dostává pouze toho, o co žádá a čeho je hoden.

K nejvýraznějším rysům prosociální osobnosti patří především schopnost empatie, která umožňuje pracovníkovi snadněji se vcítit do svého klienta. Rozdělení empatie dle Mlčáka, Zášková (2013) je následující:

V psychologickém pojetí je empatie chápána jako vlastnost, stav nebo proces:

- 1) **Empatie jako vrozená vlastnost** – specifikována jako předpoklad, znalost, schopnost, vlastnost vztahující se k identifikaci s druhou osobou prostřednictvím vlastních pocitů nebo schopnosti vcítit se do druhých; nejčastěji chápána jako dispoziční empatie na kterou má vliv učení. U vrozené empatie jsou rozdíly ve významu i rozsahu.
- 2) **Empatie jako psychický stav** – jev podmíněný konkrétní situací, za použití nejčastěji nepřímé reakce na konkrétní podnět nebo osobu; má proměnlivý charakter v závislosti na případu.
- 3) **Empatie jako proces** – následnost je ovlivněná aktuálně probíhajícími prožitky v mezilidských vztazích; komunikační proces, kdy pomáhající vnímá klientovo prožívání a vyjadřuje k němu empatické pochopení (Zášková a Mlčák, 2013).

Pojem empatie se skládá ze dvou základních složkách, které se vzájemně doplňují a současně odlišují. Emocionální složka nám umožňuje vcítit se do psychického stavu druhého, jeho naladění, co aktuálně potřebuje a jak se cítí. Zatímco kognitivní složka nám umožňuje vidět problém z pohledu jiných, aniž bychom prožívali jejich emoce (Zášková a Mlčák, 2013).

2 POMÁHAJÍCÍ PROFESE

„Jakákoli tragédie se může obrátit v největší dobro, pokud k ní přistupujeme tak, aby nám mohla pomoci růst“
(Louise L. Hay)

Pojem definující pomáhající profese je používán relativně krátkou dobu, a přestože nemá jednu obecnou známou definici, tak začíná vstupovat do všeobecného podvědomí. Společným znakem těchto profesí je orientace je individualitu a potřeby člověka, kterému je pomáháno, stejně tak je cílem pomáhajících profesí poskytovat pomoc a oporu potřebným (Michalík a kol.,2011).

Ptáme-li se po významu slova pomáhající profese můžeme nahlédnout do slovníků, kde nalezneme rozdílná vysvětlení tohoto pojmu. Psychologický slovník uvádí, že pomáhající profese je: *„Souhrnný název pro 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 tak, aby mohla být pomoc účinnější; patří sem lékaři, zvláště psychiatři, psychologové, sociální pracovníci, speciální pedagogové, šířeji fyzioterapeuti, balneologičtí pracovníci apod“* (Hartlová, Hartl, 2000).

Ve slovníku sociální práce definuje pomáhající profese jako: *„Profese vznikající v souvislosti se slábnoucí úlohou rodiny a jiných tradičních systémů sociální podpory. Cílem pomáhajících profesí je institucionalizované poskytování této podpory. V širokém pojetí k nim patří medicína, psychologie, pedagogika, sociální práce“* (Matoušek, 2003, s. 140).

Příkladem povolání, které jsou založeny na pomoci druhým jsou například zdravotnické, pedagogické nebo profese v oblasti sociální pomoci. Dále také práce psychologů, duchovních a terapeutická podpora. Všechny tyto povolání jsou zaměřeny na vztah s klientem, jejich vzájemnou interakci a propojení osobnosti profesionála do pomáhajícího procesu. Existují také povolání, ve kterém je pomáhání druhým, součástí profese, ale není její hlavní náplní (Géringová, 2011). Mezi taková zaměstnání patří například úředníci, právníci nebo kosmetické či kadeřnické služby. Přestože jsou tyto profesionálové, stejně jako u pomáhajících profesí, v neustálém kontaktu s klientem-není tu ovšem předpokladem k výkonu povolání postoj založený na důvěře nebo osobní vztah (Kopřiva, 2013).

Nejdůležitějším prvkem ve vzájemném vztahu pomáhajícího a klienta je osobnost pracovníka, která je specifická svou orientací na konkrétní požadavky klienta a od

profesionála se očekává vysoce vyvinutá schopnost vcítit se do druhého, stejně tak jako umění asertivního chování (Michalík, 2011).

2.1 Sociální služby jako pomáhající profese

Matoušek (2016, s.202) definuje sociální služby, jako: „*služby podporující soběstačnost klientů zabezpečením základních životních potřeb*“.

Úkolem sociální služby je poskytnout pomoc sociálně znevýhodněným jednotlivcům a skupinám. Hlavním cílem je snaha o zlepšení jejich životní situace nebo zmírnění dopadů jejich sociálního vyloučení (Matoušek a kol., 2007).

Revoluci v sociálních službách přinesly zásadní změny po roce 1989. Do té doby stávají sociální systém nebyl vyhovující a bylo zapotřebí provést zásadní změny. Reforma přišla o několik let později v podobě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Tento zákon definuje sociální služby jako „*sociální služba je činnost nebo soubor činností zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začleňování nebo prevence sociálního vyloučení*“ (§ 3, písm. a, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Sociální začleňování je ve stejném zákoně popsáno jako „*proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít životem, který je ve společnosti považován za běžný*“ (§ 3, písm. e, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) a sociální vyloučení je „*vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace*“ (§ 3, písm. f, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Sociální služby zahrnují služby sociálního poradenství, sociální péče a sociální prevence. Tyto služby jsou poskytovány formou pobytových, ambulantních nebo terénních služeb. Pobytové služby poskytují mimo jiné činnosti především ubytování v zařízení sociálních služeb. V případě ambulantních služeb osoba navštěvuje zařízení sociální služby nebo je do zařízení doprovázena či dopravována. Terénní služby jsou poskytovány v domácnosti osob, v jejich přirozeném sociálním prostředí. Zákon tyto služby definuje a popisuje jejich základní činnosti, které jsou dále rozpracovány ve Vyhlášce č. 505/2006 Sb., k provedení zákona o sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 32, § 33).

2.1.1 Osobnost sociálního pracovníka

Sociální práce dle slovníku označuje osobnost jako „*osobité spojení duševních a tělesných vlastností člověka, které se utváří v průběhu individuálního vývoje a projevuje se ve společenských vztazích*“ (Matoušek, 2008, s. 129). Přičemž osobnostní stránka pracovníka je jedním z nejdůležitějších prostředků, která přímo ovlivňuje hodnotu vykonané práce ve všech oblastech pomáhajících profesí (Géringová, 2011).

Osobnost pracovníka je primárním předpokladem pro výkon pomáhající profese, kdy vztah s klientem je založený na důvěře a pocitu bezpečí a vzájemném respektu (Kopřiva, 1997). S obdobným tvrzením přichází také Elichová (2017, s. 103), která říká, že „*jelikož jediným nástrojem sociálního pracovníka je jeho osobnost, měl by být na tuto skutečnost velmi citlivý*“.

Na profesionála v pomáhajících profesích jsou kladeny velké nároky a předpoklady. Kraus a Poláčková (2001, s. 178) uvádí, že odpovídající pracovník by měl mít „*prosociálně orientovanou zralou osobnost, která si je vědoma svého životního směřování, s příznivým a realistickým sebepojetím, osobnost bez neurotických či psychopatických rysů, s předpoklady sebereflexe vlastního rozhodování, jednání i emocí, otevřená podnětům, ochotná se sebevzdělávat i procházet pravidelnými supervizemi. Osoba vědoma si zavazujícího étosu pomáhající profese a řady norem, jež je při jejím výkonu nutno dodržovat*“.

Podle aktuálních výzkumů z oboru psychologie se předpokládá, že každý jedinec se rodí s vrozeným potenciálem, s jehož pomocí se rozvíjí určité dovednosti. Díky těmto vrozeným vlohám je člověk schopný svůj potenciál rozvíjet – v ranném dětství prostřednictvím nejbližší rodiny, poté v rámci vzdělávání a následně díky vlastnímu odhodlání. Předpokladem k tomu, aby byl jedinec úspěšný v oboru, který vykonává, jsou příznivé podmínky pro rozvíjení vlastního potenciálu. Většinou ale nestačí mít pouze předpoklady pro vykonávání určitého povolání. Je nutné vzít v potaz souhrn kompetencí, jako například osobnostní charakteristika, postoje a vědomosti v oboru. Všechny tyto soubory dovedností jsou předpokladem k úspěšnému zvládnutí konkrétní profese (Elichová, 2017).

V rámci pomáhajících profesí je kladen důraz na demonstraci konkrétních osobnostních znaků. Například ve školství se od učitele očekává, že v rámci svého povolání využije svých koordinačních dovedností, důvtipu a empatie směrem k potřebám žáků. Pracovník v sociální sféře by měl využívat své citlivosti k potřebám klienta a motivačních schopností, aby bylo

možné u klienta dosáhnout změn. Profesionálové ve zdravotnictví využívají znalostí ze svého oboru a komunikačních dovedností při jednání s pacientem (Geringová, 2011).

Ať už si představíme profesionála v oblasti zdravotnictví, školství nebo sociální sfěře, tak ve všech těchto pomáhajících profesích má osobnost daného jedince vliv na kvalitu jeho práce. To, jakým způsobem a jakým rozsahem je osobnost pomáhajícího zainteresovaná v rámci svého povolání se odráží na tom, zda pocítují uspokojení v práci, a naopak do jaké míry se jich dotýká syndrom vyhoření (Geringová, 2011).

Pro ty, kteří se rozhodnout pro práci v některé oblasti pomáhající profese, je důležité, aby si již na počátku vědomi pozitiv i negativ při výkonu tohoto povolání. Stejně tak je žádoucí si ujasnit svůj postoj k profesi a očekávaný přínos pro společnosti a klienty (Michalík, 2011).

2.1.2 Vzájemný vztah pracovník-klient

Soubor kompetencí pracovníka v pomáhajících profesích je obsažen v popisu práce konkrétní činnosti a v souboru vnitřních pravidel konkrétní organizace. Současně jsou podmíněny profesionalitou pracovníka a intuitivními postupy založenými na logickém vyhodnocování situací. Tyto kompetence se střetávají a vzájemně na sebe působí (Elichová, 2017).

Podle stručného psychologického slovníku (Hartl, 2004, s. 112) je kompetence „*schopnost, způsobilost, kvalifikace...*“

V souvislosti se vzájemným působením mezi klienty a pracovníky působící v pomáhajících profesích Geringová (2011, s.54) uvádí, že „*každá interakce mezi lidmi je ovlivňována vztahem. Vztah je proměnná, která je fluentní a můžeme ji také záměrně kultivovat. Vztah může být „špatný“, může se však také „zlepšovat“ anebo naopak: dobrý vztah se může docela „zkazit.“*

Úlehla (2005) uvádí, že při vzájemné spolupráci pracovníka a klienta je důležité navázat kontakt a zde platí pravidla:

- 1) **Vstřícnosti**-od profesionála očekává, že bude slušný a oddaný své profesi. Někdy pomůže, kdy si pracovník zkusí představit, že on sám je v roli klienta.
- 2) **Vědomí funkce, jakou v organizaci zastávám**-pracovník by si měl být vědom svého postavení a úkolů, která se od něj očekávají. Nabízená pomoc slouží klientovi a jeho potřebám.

- 3) **Vysvětlování své pozice ve vztahu pracovník a klient**-znamená, že nabízená služba je tu pro a výhradně kvůli klientovi.
- 4) **Brát na sebe zodpovědnost pouze tam, kde je má pomoc žádaná**-smyslem služby není tedy dělat vše za klienta, ale pracovník by ho měl vést, mít úctu k jeho potřebám, dodávat mu sebevědomí a učit ho přebírat odpovědnost za svá rozhodnutí.

To, co pracovníka a klienta spojuje, je potřeba vzájemně si vyhovět. Profesionál je v pozici pomáhajícího, který si je vědom toho, co jeho práce obnáší a co je jeho úkolem. Od samého začátku setkání si profesionál pokládá otázku, čím může být klientovi prospěšný. Na druhé straně je klient přicházející s nadějí, že mu bude nabídnuta pomoc v tíživé situaci (Úlehla,2005).

2.2 Rizika spojená s výkonem pomáhající profese

Všichni ti, kteří působí v pomáhajících profesích žijí v přesvědčení, že tak činí v nejlepším zájmu potřebných. Při hlubším zkoumání ale zjišťujeme, že žádný profesionál si nezvolil pomáhající profesi náhodně, ale důvodem jsou vnitřní motivace, někdy skryté i jemu samotnému. Je důležité si tedy položit otázkou, co je motivem každého pracovníka v pomáhající profesi. Samotné uvědomění si, ať už je považováno za „pozitivní“ či „negativní“, je nevyhnutelnou podmínkou toho, aby pomoc klientovi byla profesionální. V případě, kdy si je profesionál vědom svých nedostatků a slabých stránek je méně pravděpodobné, že bude obtíže klienta považovat za své nebo mu budou připomínat situace z jeho vlastního života (Hawkins, P., Shohet. R., 2004).

Být v pozici toho, kdo pomáhá znamená, že na sebe profesionál přenáší určitá očekávání. To mu ovšem znemožňuje vidět u klienta stránky ve kterých vyniká. Pomáhající v takové pozici není schopen vnímat náchylnost k vlastní duševní zranitelnosti ani potřebu vzájemné interakce (Hawkins, P., Shohet. R., 2004).

Při profesionálním pomáhání druhým hrozí mimo jiné také riziko vyhoření, jehož průběh a následky jsou jasně viditelné. Existují ale i jiné patologické jevy související s motivací, v rámci pomáhajících profesí, které jsou hůře odhalitelné. Tyto negativní projevy jsou rizikem pro každého, kdo se věnuje práci s lidmi (Géringová, 2011).

Každý v životě touží po uznání a ve chvíli, kdy se ho nedostává, přichází pocit zklamání. Stejně tak obtížné může být pro pracovník v pomáhající profesi přijímání skutečnosti, že je pouhým průvodcem na cestě klienta k uzdravení či pomoci, ale není na této cestě sám.

2.2.1 Syndrom pomocníka

Výraz „syndrom“ označuje spojitost příznaků, které tvoří celkovou podobu konkrétního případu.

Schmidbauer, 2008, s. 19 říká *„pomocník dává a je silný. Svěřenec je slabý a odkázaný na pomocníka. Asymetričnost této situace se pro bezmocného pomocníka stává drogou. A když z ní nemůže čerpat dostatek zážitků úspěchu a potvrzení, je ve velkém nebezpečí drogové závislosti“*. V této souvislosti se Schmidbauer (2008) zmiňuje o častých případech závislosti na opiátech u pracovníků pomáhajících profesí, která jsou pro ně snadněji dostupné a především fakt, že u tohoto typu práce, droga poskytuje útěk před vyčerpaností a určitý způsob obrany. Interní konflikt může mít svůj počátek v dětství, kdy se jim nedostávalo dostatečné pozornosti a jejich základní potřeby nebyly uspokojovány. V profesionální rovině se to v dospělosti odráží trváním a prosazováním si své role specialisty ve svém oboru.

Syndrom pracovníka spočívá mimo jiné také v naučenou reakci neprojevení emocí, pocitů a potřeb, které se postupem času stávají součástí jeho osobnosti. Neschopnost projevit své emoce, z důvodů vlastního pocitu prázdnoty a nízkého sebevědomí, kompenzuje pracovník prostřednictvím maximálního pracovního tempa a sebeobětování se na úkor sama sebe. Také pracovník, který se práci s klienty snaží dovést do dokonalosti, namísto toho, aby si osvojil realističtější cíle, rychle ztrácí motivaci, a naopak u něj převládají pocity bezmoci a selhání. Z toho důvodu je podstatné zabývat se syndrom pracovníka, a to prostřednictvím supervize, při níž je možné včasné odhalení před vyhořením a nabídnout pracovníkům v pomáhajících profesích sebereflexi, vybudování si pevných hranic a najít si stabilitu v rámci pracovního procesu (Schmidbauer, 2008).

Nejčastěji se tento syndrom objevuje v práci se seniory a v péči o nemocné, kde se pracovník může ocitnou, při snaze pomoci, až za hranicemi svých povinností. Stejně tak se v těchto povoláních může objevit nepřiměřená tvrdost a zneužívání moci (Schmidbauer, 2008).

2.2.2 Moc

V psychologickém slovníku (Hartl, 2004, s.139) je moc definována jako: „*Nadvláda; v mezilidských vztazích schopnost jedné osoby docílit zamýšlených účinků na chování nebo city osoby či osob druhých*“.

Způsob a míra prosazování moci se liší podle typu pomáhající profese. Pro většina pracovníků pomáhajících profesí je hlavní motivací k práci pomáhání druhým a být prospěšným. Existuje ale skupina osob, působící v tomto oboru, kteří třebaže nevědomě touží pracovat a řídit životy těm, kteří mají zjevně horší životní podmínky než oni samotní. Tuto skrytou touhu po moci je obtížné rozeznat. Příkladem může být situace, kdy je zapotřebí udělat rozhodnutí ve prospěch klienta, který se ocitl v komplikované situaci a je bezradný. Pracovník se rozhodne na základě svého přesvědčení, které ovšem nemusí korespondovat s názorem klienta. Právě v takových situacích se, kdy rozhodnutí učiní pracovník za klienta vystupuje na povrch potěšení z možnosti někoho ovládat, mít nad někým moc. V soukromém životě je takové nutkání, někoho ovládat, často provázeno zpytováním svědomí. V profesionální sféře si takové jednání pracovník může sám před sebou obhájit ve smyslu toho, že vše udělal s tím nejlepším záměrem klientovi pomoci a výčitky svědomí zmizí úplně. Ve snaze přesvědčit sám sebe o dobré vůli a konání v nejlepším zájmu klienta, se může pracovník dostat do začarovaného kruhu (Guggenbuhl-Craig, 2007).

O vzájemném vztahu autority a moci není pochyb. Přicházející klient většinou bojuje s pocitem bezmoci, což v pracovníkovi může vzbudit touhu po moci. Tato mocenská převaha může ovlivnit vzájemný vztah pracovník-klient. Profesionál má k dispozici určité kompetence a může je použít směrem ke klientovi. Ten může zareagovat tím, že se stáhne do sebe a bude mu činit potíže spolupracovat na řešení jeho problému (Kopřiva, 2013, s. 40). Již při prvním kontaktu je možné pozorovat nevědomé signály ze strany profesionála. Prostřednictvím postoje, tónu, jakým s klientem hovoří nebo zaujetí negativního stanoviska při pomoci klientovi (Géringová, 2011).

Úlehla (2009) dělí vztah profesionála a klienta podle dvou základních přístupů: nabídnutí pomoci a uplatňování moci.

Při mocenské převaze se pracovník snaží přesvědčit klienta, že jedná v jeho nejlepším zájmu a aplikuje na klienta kompetence, které má přidělené prostřednictvím úřední moci. V opačném případě, při nabídnutí pomoci jde především o vzájemnou spolupráci, kdy pomáhající naslouchá, radí a klient má možnost se svobodně rozhodnout.

Skrytá souvislost všech profesionálů působících v pomáhajících profesích, a podstatou jejich práce je pomáhat druhým, je rozpolcená. Přestože by jejich hlavní náplní mělo být poskytování pomoci potřebným, tak se tu současně objevuje i chuť někoho ovládat a cítit se mocný. Na první pohled dobré skutky, doplněné o odůvodnitelné argumenty, je obtížné odhalit (Géringová, 2011).

2.2.3 Stres

Problematika stresu, jak mu předejít a aktivně se před ním bránit se zabývá spousta publikací a je stále podrobena nejrůznějšímu zkoumání. Odborníci z oblasti psychologie popisují stres jako reakci těla na přemíru zátěže nebo pocit nebezpečí (Vágnerová, 2015).

Existuje několik definic stresu. Jaro Křivohlavý specifikuje stres jako *„situaci člověka ve stresu můžeme přirovnat do určité míry ke sněhové kouli, kterou ze všech stran stlačujeme tak moc, až z ní začne kapat voda a koule se mění v kus ledu“* (Křivohlavý, 2010, s. 24).

V jiné publikaci Křivohlavý (1994, s. 10) uvádí *„stresem se obvykle rozumí vnitřní stav člověka, který je buď přímo něčím ohrožován, nebo takové ohrožení očekává, a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná“*.

V situacích, kdy se pracovníkům v pomáhajících profesích nedostává potřebné opory, může nastat okamžik, kdy od klientů absorbují přemíru jejich problémů a trápení. K přetížení prací dochází v okamžiku, kdy nedojde k uvolnění těchto emocí, protože působí nejen pracovní prostředí, ale také momentální rozpoložení a charakteristika člověka. Nevyplavený stres, který zůstává v člověku může způsobit psychosomatické obtíže či počátek onemocnění (Hawkins a Shohet, 2004).

Existují typy stresových situací, kterým nelze předejít, ale u pracovníků v pomáhajících profesích se mohou obrátit ve stres pozitivní, protože motivují k lepším výkonům a aktivují energii, která pomáhá vypořádat se s nově vzniklou situací. Pokud jsou lidé obeznámeni s tím, jak jejich tělo reaguje na vypjaté situace, přemíru napětí a stresové situace, tak jsou schopni předcházet nahromadění stresu a případnému syndromu vyhoření, který je v pomáhajících profesích velmi častým jevem (Hawkins a Shohet, 2004).

Stres je úzce spojený s depresemi, kterým se budeme věnovat v následující kapitole. Podle odborníků z oboru psychologie se stres může prohloubit se syndromem vyhoření a ty následně v deprese (Křivohlavý, 2012).

2.2.4 Deprese

Deprese je častým onemocněním v pomáhajících profesích. Její definici můžeme najít ve stručném psychologickém slovníku Hartl (2004, s. 45) jako *“duševní stav charakterizovaný pocitem smutku, skleslosti, nerozhodnosti, zpomalení duševních i tělesných procesů, úzkostí, apatií, sebeobviňování...člověk v depresi hodnotí záporně sebe i svět, očekává selhání namísto úspěchu...“*.

Velmi podobnou definici pro depresi uvádí Křivohlavý (2012, s. 88) *„depresí se rozumí chorobný smutek, psychologický stav charakterizovaný pocity smutku, skleslosti, vnitřního napětí, nerozhodnosti, spolu s útlumem a zpomalení duševních i tělesných procesů, ztrátou zájmu a pokleslým sebevědomím, úzkostí, apatií, sebeobviňováním a útlumem“*.

Deprese, jako jedno z velmi častých onemocnění, které se projeví alespoň jednou za život u každého pátého člověka, je deprese onemocněním, kterým trpí jednonásobně více ženy než mužů. S onemocněním jsou spojeny výrazné změny v životě, a to především období menopauzy, období puberty nebo na stáří, při odchodu do důchodu (Praško,2015).

Toman (2014) uvádí, že deprese je nejhlubší varianta dlouhodobého negativního smýšlení, které se dotýká především samotného jedince a jeho přesvědčení o vlastním selhání. Mimo již zmíněné příznaky, je pro tento typ onemocnění typický také pocit nesnesitelného vyčerpání, jež vede k prohlubování nemoci a může vést až k sebevražedným myšlenkám a činům.

Mezi nejtypičtější znaky deprese patří záporné myšlenky směřující jak k sobě, tak okolí, a negativním představám vztahující se k přítomnosti a budoucnosti. Dále převažují pocity, kdy se člověk cítí smutný, nemá motivaci k životu, je plačtivý, pociťuje úzkost a s těmito pocity se člověk již probouzí a přetrvávají i v průběhu dne. Také chování u jedince trpící depresí je velmi rozdílné od zdravého a projevuje se především pasivitou, váhavostí, nejistotou a překroucenými pocity o nedůležitosti jeho vlastní existence. To, co je pro normálního člověka rutinou se pro člověka trpící depresí stává náročný úkolem a pokud se mu nedaří tyto aktivity splnit, tak upadá ještě do hlubších negativních pocitů (Křivohlavý, 2012).

Pocit beznaděje vedoucí k depresím pramení z moderního pohodlného života, kdy je vše na dosah a člověk nemusí vynaložit velké úsilí, aby něco získal. Současně se posledních letech silně prosazuje nezávislost jedince na skupinových a společenských normách. Lidé se více zaměřují na vlastní blaho, než na sounáležitost s ostatními a kvalitní vztahy, což opět vede

k pocitům sklíčenosti. Další důležitá skutečnost, která podporuje deprese a jejich šíření, je rozvoj farmaceutických léčiv, výroba antidepresiv, i samotní odborníci z oboru psychiatrie, kteří smutek pozvedli na vážné psychické onemocnění (Toman, 2014).

2.2.5 Syndrom vyhoření

Výraz *burnout* vznikl v Americe a do českého jazyka se překládá jako vyhoření. Existuje nespočetně mnoho studií a odborné literatury zabývající se touto problematikou. Na samotném počátku je přeceňování svých sil, touha po dokonalosti a úbytek životní perspektivy (Schmidbauer, 2008).

U pracovníků pomáhajících profesí častěji hrozí syndromu vyhoření. Důvodem může být dlouhá pracovní doba, nedostatečné ohodnocení, důraz na dodržování úředních předpisů, vzájemné neshody na pracovišti a chybějící supervize. Při neřešení těchto problémů může pracovník postupně ztratit motivaci k práci, dochází ke konfliktům mezi spolupracovníky a od skepticismu je to jen krůček k vyhoření (Gulová, 2011).

Při výčtu charakteristických znaků doprovázející či předchází syndromu vyhoření, tak to jsou bezesporu depresivní stavy, apatičnost, nezájem, ztráta sebedůvěry, omezení kontaktů s okolím a psychosomatické potíže projevující se na zdraví člověka (Kopřiva, 2013).

Kopřiva (2013) uvádí tři různé cesty, z oblasti práce, které mohou předcházet syndromu vyhoření:

- 1) **Ztráta ideálů**-na samotném počátku je nadšení a motivace při nástupu do nového zaměstnání. Následuje seznámení se s prostředím a zaběhnutí se v pracovním procesu. Protože je práce uspokojující, tak nemá jedinec problém s prací přesčas. Přestože v zaměstnání tráví téměř veškerý volný čas, i nad rámec své pracovní doby, tak se úkoly a cíle zdají být nedosažitelné. Člověk začíná ztrácet víru ve vlastní schopnosti, je vyčerpaný, a nakonec pro něj práce ztratí veškerý smysl.
- 2) **Workoholismus**-stejně jako je tomu u jiných závislostí, tak i při extrémní závislosti na práci, má člověk vtíravou potřebu neustále pracovat, a to bez ohledu na to, jak moc to narušuje nebo ničí jeho soukromý život. Je zapotřebí v práci zvolnit, najít si jiné záliby, které pomáhají k pocitem naplnění. Případně se poradit s odborníkem.
- 3) **Teror příležitostí**-některým lidem se daří v zaměstnání plnit úkoly včas a kvalitně, ale i přesto jim práce neubývá a musí jí obětovat spoustu času navíc a energie. Na

první pohled by se mohlo zdát, že je to stejné jako příklad workoholismu, ale v tomto případě je spíše na vinně neschopnost říci „ne“, nedostatečné uspořádání v životě a horší odhad toho, kolik času na požadovanou práci bude zapotřebí.

Podstata syndromu vyhoření je založena na tom, že každý člověk má v sobě zakořeněný pocit, že náš život by měl mít nějaký smysl, směr nebo vlastní podstatu. Lidé mají potřebu neustále se ujišťovat v tom, že to, co dělají je užitečné pro ně samotné nebo pro druhé. Potřebují vědět, že jejich život je smysluplný a důležitý. Vyšší riziko vyhoření hrozí u osob, kteří mají při nástupu a výkonu svého povolání velké ambice. O svém zaměstnání uvažují spíše jako o poslání a současně věří, že práce, pro kterou se rozhodli bude dávat smysl jejich životu. Na cestě za hledáním smyslu svého života se mohou ztratit ve vlastních představách a vysokých cílech kladených na sebe sama (Křivohlavý, J. 2012).

Příčiny vzniku syndrom vyhoření se na počátku, jeho vzniku i jeho průběhu, projevuje nenápadně, plíživě a lze ho snadno přehlédnout. Může trvat týdny, měsíce i roky a jednotlivé fáze jsou různě dlouhé. Vyhoření, jakožto následek přehlížených symptomů, nemá dle Kebzy a Šolcové (2003) spojitost s prožitými traumatickými zážitky, ale je „spíše střetem určitých osobnostních a fyzických dispozic, úrovně sociability a sociální opory, schopnosti čelit stresu a zvládat jej a působením stresu chronické povahy“ (In Bartošíková, 2006, s. 26).

Rizikové faktory syndromu vyhoření můžeme dle Jeklové, Reitmayerové (2006) rozdělit na vnější a vnitřní:

- **Vnějšími faktory** – zaměstnání a její struktura, spokojenost, př. nespokojenost v osobním životě, vztahy v rodině a přáteli, zvyšující se nároky a očekávání společnosti.
- **Vnitřními faktory** – charakter jednotlivce a způsob jakým reagujeme na standartní i zátěžové situace v životě.

V souvislosti s např. výběrem povolání se při přetížení organismu dostavuje pocit stresu, napětí nebo frustrace. Obvykle to postihuje jedince, kteří jsou silně motivovaní, entuziastičtí a mají od svého povolání velká očekávání. Jsou mezi nimi i tací, kteří své povolání považují za poslání. Pocit selhání, při nemožnosti dokončit zadaný úkol nebo splnit očekávání druhých je doprovázen příznaky vyhoření (Křivohlavý, 2012).

Zaměstnání, ve kterých dochází k rozvíjení syndromu vyhoření (Matoušek, 2003):

- nevěnují dostatečnou péči svým zaměstnancům a jejich potřebám;

- nenabízí zaučení nových zaměstnanců zkušenými;
- nerealizování personální rozvojení;
- neexistující inspekce;
- chybějící možnost diskuze s jinými odborníky ohledně řešení problému
- kompetitivní pracovní prostředí
- nepřátelská vnitřní politika

Dlouhodobé zatížení organismu, přemíra stresu, nedostatek energie a sebe utvrzování se v tom, že došlo k selhání lidského faktoru, může vést právě k syndromu vyhoření. Přestože je osobní zážitek s burnout syndromem extrémně nepříjemná, tak se v mnohých případech může obrátit ve zkušenost pozitivní. Velkou mírou v tom hraje roli také to, zda si člověk umí včas připustit, že má problém a jakým způsobem s touto informací pracuje. Tento silný prožitek může pomoci k lepšímu povědomí o to, kdo jsme nebo kým se chce stát. Současně může být spouštěčem životních změn a rozhodnutí, které mohou vést ke zlepšení situací v životě, osobní spokojenosti a navození psychické pohody. Ti, kteří zažili zkušenost se syndromem vyhořením a zvládli ji, udělali velký krok na cestě za plnohodnotnějším a spokojenějším životem (Křivohlavý, 2012).

3 SMYSLUPLNOST

„Žít smysluplně znamená zaměřit se na něco hodnotného. Není důležité nepodaří-li se cíle dosáhnout“ (Alfried Langle)

„Smysluplnost života je výrazem hodnoty, kterou přisuzujeme událostem a běhu života, i významu, který přiřazujeme vlastní existenci“ (Reker, Wong 1988 in Křivohlavý, 2006, s. 50).

Autor tuto myšlenku dále rozvíjí s tím, že význam toho, kam chce člověk směřovat je prvotním okamžikem od níž se odvíjí význam smysluplnosti. To, v čem člověk nevidí určitou smysluplnost, tam je snaha o dosažení cíle minimální. Naproti tomu: To, co považují lidé za významné a mající pro mě smysl, tam člověk vynaloží velké úsilí, aby stanoveného cíle dosáhl (Křivohlavý, 2006). Otázka hodnot souvisí i s oblastí duchovna, kde jsou přítomny cíle, kterých člověk chce dosáhnout, jejich pořadí a úsilí člověka, jak těchto cílů dosáhnout (Křivohlavý, 2012).

Odborníci z oboru psychologie zkoumají smysluplnost existence bytí, a přestože se jedná o poměrně novou a neprobádanou oblast, tak je součástí neustálého pozorování v rámci psychologického zkoumání. Součástí těchto studií je snaha o pochopení podstaty toho, co je nazýváno smysluplností a smyslem existence (Křivohlavý, 2006).

Otázka smysluplnosti se dotýká i oblasti duchovního porozumění lidské existence, kde je hlavní podstatou zkoumání hodnot v životě, toho, co je pro nás více či méně důležité a jakým způsobem směřujeme k těmto cílům. V případě, že si člověk není schopen odpovědět na tyto otázky, tak si v životě může připadat ztracený a zbytečný (Křivohlavý, 2012).

Snaha o hledání a nalezení smysluplnosti je jeden z primárních úkolů v životě, který je vyvozován a přetvářen v závislosti na aktuální situaci každého jedince. Zvláště v obtížných životních situacích, jako je nemoc či stáří, se člověk obrací ke smysluplnosti žití (Křivohlavý, 2006).

Reker a Chamberlin (2000, s 199 in Křivohlavý, 2006, s. 50) uvádí *„smysl a smysluplnost našeho jednání i života jako celku je osobní, privátní, subjektivní a individuální, idiosynkratický jev; který však má i svou stránku sociální. Příkladem tohoto působení může být vliv signifikantních lidí kultury na utváření života jednotlivců i vyšších sociálních celků.“*

3.1 Smysluplnost práce

Smysluplnost práce je stále aktuálním tématem, vzhledem k tomu, kolik času běžný člověk stráví v zaměstnání. Křivohlavý (2013) hovoří v souvislostech mezi spokojeností z uspokojivé práce a pocitem štěstí, kdy by člověk měl cítit především pocit smysluplnosti při všem, co dělá. Každý člověk hledá zaměstnání, které by ho naplňovalo, poskytovalo mu pocit uspokojení. Opakem smysluplnosti je situace, kdy jedinec vykonává práci, kterou považuje za nesmyslnou a u jedince narůstá míra nespokojenosti, což může vést k syndromu vyhoření nebo depresím.

Současně autor říká, že *„míra spokojenosti s prací je vyšší, když cíl pracovní činnosti je definován kladně jako žádoucí cíl, kterého je třeba dosáhnout.“* (Křivohlavý, 2013, s. 49).

Matoušek (2016, s. 159) uvádí definici smysluplnosti související se zaměstnáním jako *„práce je cílevědomá činnost člověka vytvářejícího užité hodnoty k uspokojování vlastních potřeb pracujících, případně jemu blízkých lidí.“*

Další důležitou zkoumanou oblastí byla smysluplnost v zaměstnání. Práci jako takovou definují odborníci rozdílně. Například psychologové se vyjadřují o práci jako o aktivitě, ve které je zapotřebí kázně a zapojení vlastní iniciativy, aby bylo možné ji udržovat v pohybu. Odborníci se také shodují, že se vyskytuje určitá podoba potěšení z práce. Z čehož vyplývá spokojenost z práce (Křivohlavý, 2006).

3.1.1 Typy práce

Při zamyšlení se nad typy prací Křivohlavý (2006) uvádí tři hlediska toho, jak pohlíží na práci:

- práce jako zaměstnání
- práce jako příležitost k dosahování určité kariéry
- práce jako povolání

Práce jako zaměstnání

Důležitost práce je v přímé úměře s potřebou finančních prostředků k obstarání si obživy. U lidí, kteří nemají dostatečné vzdělání nebo uspokojivou pracovní morálku nemá pracovní trh zájem. Tito lidé tedy občas přijmou práci, která je ale příliš nebaví a nevidí v ní žádný smysl,

ale jsou si vědomi toho, že je nutná pro jejich přežití. Pozitivem v práci může být sociální kontakt a opakem neshody v kolektivu spolupracovníků.

Práce jako příležitost k dosahování určité kariéry

Zaměstnání, které člověk vykonává, je známkou určité významnosti ve společnosti. Jsou povolání, která lidé považují za úkol nebo do jisté míry obětování se pro společnost, pro firmu nebo pro dobrý podnikatelský nápad. Motivací v tomto případě je touha po uznání, zvýšení vlastní prestiže a sebehodnocení. Lidé v takových zaměstnáních pracují s maximálním zapálením, sebezapřením a odhodláním. V extrémních případech tato určitým způsobem obsese může vyústit až v neschopnost sebereflexe a povyšování se nad druhé.

Práce jako povolání

Tato koncepce práce není vyčerpávající, demotivující ani napomáhající kariérismu. Lidé považující práci jako povolání věří v nutnost využít svého nadání, znalostí a vloh a aplikovat to do práce „s vyšším smyslem“. Příkladem takové profese může být například práce v uměleckém a vědeckém odvětví, práce ve školství, zdravotnictví nebo pracovníci v sociálních sféře. Mnohdy tito lidé obětují své práci svůj osobní život. I přes překážky a komplikace je motivuje myšlenka, že práce současně jejich posláním.

Každý den se člověk setkává, v rámci svého zaměstnání nebo osobního života, s různými typy situací, které je nutné vyřešit. To, jakým způsobem si s obtížemi a úkoly poradí, závisí především na charakteru jeho osobnosti, a také záleží na tom, co považuje v životě za důležité (Křivohlavý, 2013).

3.2 Smysl v životě

Přestože smysl a smysluplnost jsou dvě rozdílná slova, tak mají jisté společné znaky a navzájem se doplňují (Reker, 2000 in Křivohlavý, 2006).

„Smysl života je něco, co lze velmi obtížně definovat, ale co je přesto nutno vyhlížet, přijímat a pak i prožívat“ (Heller, 2005, s. 163 in Křivohlavý, 2006, s. 41).

Hledáním smyslu v životě je myšleno jednání, kdy jedinec vyhodnocuje konkrétní situaci, přiděluje jí určitou hodnotu a snaží se v ní najít smysl (Křivohlavý, 2006).

Člověk nahlíží na smysl je individuální a neexistuje žádná univerzální metoda, která by jasně vymezila, co je, pro koho smysluplné a co ne. Význam neboli smysl je přirozená reakce na

momentální situaci, kdy je zapotřebí být otevřený k možnostem a ochotný vybrat jednu z možností, aby smysl mohl být odžit. Jelikož je smysl něco nehmátelného a těžko uchopitelného, tak je pro člověka obtížné napojit se svými smysly na nabízené možnosti a k jedné z nich se přiklonit (Drexler in Langle, Sulz, 2006).

Reker (2000 in Křivoklavý, 2006) přichází s dvojím pojetím slova smysl:

- 1) **Implicitní smysl** – kdy se předpokládá, že chápání smyslu je stejný u hovořícího i přijímajícího, proto není nutné ji v průběhu hovoru blíže specifikovat. Příkladem mohou být např. témata spojená s určitým povoláním, statutem nebo slovních spojeních. Jedná se o situace, kdy a všichni zúčastnění rozumí významu nebo situaci, o které se hovoří a předpokládá se, že na ni mají stejný nebo podobný názor.
- 2) Zatímco u **existenciálního smyslu** jde o hlubší pochopení našeho bytí. Současně také o pochopení propojení situací v životě, jak spolu souvisí, jaký mají význam a jak společně tvoří jednolitý obraz v životě.

3.3 Štěstí a spokojenost

Hartl (2004, s.272) definuje štěstí jako „*pocit tělesného i duševního blaha, bez tlaku neuspokojené potřeby; patologicky lze štěstí nalézt i v bolesti*“.

Langle, Sulz (2006, s. 28) zase píše o štěstí „*v zážitku štěstí je však skutečnost, že něco prožíváme jako správné, dobré a důležité, spojena s prožitkem příjemného a krásného zvláštním způsobem. Mnozí lidé hovoří o štěstí dokonce i tehdy, když je to, co je pro ně správné a důležité, natolik naplní, že ani citová nepohoda je o vědomí správnosti jejich počínání nedokáže připravit*“.

Pociťování lehkosti, radosti a naplnění provázející pocit štěstí. Tento prožitek nepřichází sám o sobě, ale je vždy provázen nějakou událostí, která se v doprovodu emocí stává smysluplnější a více obohacující (Langle, Sulz, 2006).

Současná psychologie se zabývá otázkou příčin směřujících ke šťastnějšímu životu a naopak. Důležitým měřítkem u osob, které o sobě prohlašují, že jsou šťastní, jsou především faktory ovlivňující či navozující tento pocit. Vyšší míru pocitu štěstí uvádějí lidé, kteří mají rodinu a žijí ve svazku manželském, jsou vzdělaní s perspektivním zaměstnáním a odpovídajícím platovým ohodnocením. Míra pocitu štěstí a spokojenost je přímo úměrná očekávání daného jedince a jeho představám o tom, co v něm vyvolá dlouhotrvající pocit

štěstí. Všeobecně platí, že v případě menších a dosažitelných cílů, je větší pravděpodobnost, že jich jedinec dosáhne a nabude tak pocit štěstí a spokojenosti. Stejně tak důležité je věřit ve smysluplnost a hodnoty, které člověk uznává (Křivohlavý, 2006).

Pokud lidé v životě neustále soustředí pozornost na to, aby odbourali emoce, které nejsou pozitivní, tak to nemusí znamenat, že jsou bezpodmínečně šťastni. V takovém případě se neustále obklopují a zaměřují pozornost na problémy druhých a pomoc při jejich řešení, což vyvolává vyčerpání a pocit marnosti. V souvislosti s pomáhajícími profesemi je důležité, aby pracovník dbal na rovnováhu mezi tím, kdy věnuje energii druhým a kdy ji dostává nazpět. Také by neměl zapomínat na sebe a aktivně vyhledávat situace, které jim přináší pocit štěstí, uvolnění a naplnění (Hájek, 2006).

3.3.1 Životní hodnoty

Hodnota je definována ve stručném psychologickém slovníku Hartl (2004, s. 81) jako „...*vlastnost, kterou člověk přisuzuje určitému objektu, situaci, události nebo činnosti ve spojitosti s uspokojováním svých potřeb a zájmů...*“

Zcela odlišně popisuje hodnoty Kosíková (2011, s. 45) „*hodnoty jsou motivační činitele, vyjadřující cíle, ke kterým se vztahují potřeby člověka.*“

Pod pojmem hodnota si lze představit něco, k čemu směřuje naše úsilí. Příkladem je známá pyramida potřeb od A. H. Maslowa, který hodnoty nazýval potřebami a podle jejich důležitosti určil jejich pořadí od méně důležitých: „*potřeby fyziologické, potřeby bezpečí a jistoty, potřeby náležitosti a lásky, potřeby úcty a uznání, až po nejvyšší potřebu sebeaktualizace, resp. seberealizace*“ (H. Kern, 2000, s. 56 in Jankovský, 2003, s. 42).

Smékal (2002) rozdělil hodnoty do čtyř základních skupin:

- 1) **Hodnota jako cíl**, vnímáno také jako důležitost, jakou pro každého jedince ona věc či objekt má, např. láska, spokojenost, zdraví.
- 2) **Hodnota jako prostředek**, pomocí kterého člověk dosahuje krátkodobých či dlouhodobých záměrů a úmyslů, např. respekt, úspěch v zaměstnání, vzdělání.
- 3) **Hodnota jako motivace**, získaná určitým úsilím a odhodláním nebo naopak jeho odpíráním si, např. požitky při pití alkoholu a záměrné vyhýbání se alkoholu.
- 4) **Hodnota jako měřítko**, které pomáhá k hodnocení situací v životě.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUMNÝ DESIGN

V následující části se zbýváme realizací výzkumu a jeho vyhodnocením. Cílem této práce je zjistit, jak vnímají životní pomoc pracovníci pomáhajících profesí a do jaké míry považují své povolání jako smysluplné. Výsledky mohou posloužit k dalšímu zkoumání pracovníků v sociálních službách zaměřené na oblast motivace k práci a sebenaplnění v rámci zaměstnání.

V empirické části navážeme na teoretické informace a pokusíme se prostřednictvím vyhodnocených výsledků odpovědět na několik otázek týkajících se vnímání životní pomoci pracovníků pomáhajících profesí a smysluplnosti jejich práce. V praktické části naší práce je důležité vnímání míry náročnosti při výkonu pomáhajícího povolání. Dále se zaměříme na souvislost mezi vnímáním pomoci pracovníků pomáhajících profesí a délkou jejich praxe. V poslední výzkumné otázce jsme se zaměřili na zkoumání celkové životní spokojenosti pracovníků.

Většina otázek byla položena v kontextu s životní smysluplností nebo vnímáním spokojenosti v zaměstnání i v osobním životě.

4.1 Výzkumný problém a cíle výzkumu

4.1.1 Výzkumné cíle

1. Zjistit, jak vnímají životní pomoc pracovníci pomáhajících profesí.
2. Zjistit, do jaké míry vnímají pracovníci pomáhající profesí své povolání jako smysluplné.
3. Zjistit, do jaké míry vnímají pracovníci pomáhajících profesí své povolání jako náročné.
4. Zjistit, jaká je souvislost mezi vnímáním spokojenosti u pracovníků pomáhajících profesí v závislosti na délce jejich praxe.
5. Zjistit, jak vnímají pracovníci pomáhajících profesí celkovou spokojenost se životem.

4.1.2 Výzkumné otázky a hypotézy

Z výše uvedených výzkumných cílů vycházejí naše výzkumné otázky a hypotézy.

1. Jak vnímají životní pomoc pracovníci pomáhajících profesí?
 - 1.1. Do jaké míry vnímají pomoc pracovníci pomáhajících profesí jako užitečnou?
 - 1.2. Do jaké míry vnímají pomoc pracovníci pomáhajících profesí jako zajímavou?
 - 1.3. Do jaké míry vnímají pomoc pracovníci pomáhajících profesí jako smysluplnou?
 - 1.4. Do jaké míry vnímají pomoc pracovníci pomáhajících profesí jako naplňující?
 - 1.5. Do jaké míry vnímají pomoc pracovníci pomáhajících profesí jako hodnotnou?
2. Jaká je míra smysluplnosti při výkonu povolání u pracovníků pomáhajících profesí?
3. Jaká je míra náročnosti při výkonu povolání u pracovníků pomáhajících profesí?
4. Jaká je souvislost mezi vnímáním spokojenosti pracovníků pomáhajících profesí a délkou jejich praxe?

H2 Předpokládáme, že existují rozdíly ve vnímání významu životní pomoci pracovníků pomáhajících profesí v závislosti na délce jejich praxe.

5. Jak vnímají pracovníci pomáhajících profesí celkovou životní spokojenost?

4.2 Výzkumné metody

4.2.1 Typ výzkumu

Výzkumného cíle bylo dosaženo kvantitativním výzkumným šetřením. Šetření bylo zaměřeno na osoby starší 18 ti let, které pracují v sociálních službách na pozici sociální pracovníce nebo pracovníka v sociálních službách.

4.2.2 Výzkumný soubor

Základním výzkumný soubor tvořily zaměstnanci pracující na pozicích sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v sociálních službách města Kroměříž. Výzkumný vzorek tvoří dospělé osoby ženského pohlaví. Oslovily jsme Domov se zdravotním postižením Barborka (domov pro osoby se zdravotním postižením), Domov se zvláštním režimem Strom života v Kroměříži (celoroční pobytové zařízení pro klienty s Alzheimerovou chorobou a jinými typy demencí), Sociální služby města Kroměříž (zaměřující se služby pro seniory, osoby se zdravotním postižením, osoby s Alzheimerovou chorobou a jinými typy demencí a osoby pečující). Výzkumný vzorek byl zvolen záměrným výběrem vzhledem k dostupnosti a ochotě spolupracovat na výzkumu.

4.2.3 Informace o výzkumném vzorku

Tabulka č. 1 Věk respondentů

Věk	Absolutní četnost	Relativní četnost
do 25 let	10	10,75 %
25–30 let	23	24,73 %
30-35 let	17	18,28 %
35-40 let	10	10,75 %
40-45 let	13	13,98 %
45-50 let	8	8,60 %
50-55 let	9	9,68 %
55-60 let	2	2,15 %
60 let a více	1	1,08 %
Σ	93	100 %

Tabulka č. 2 Průměrný věk respondentů

Počet	Průměr	Medián	Směrodatná odchylka	Min	Max
93	35,66	34	10,11	20	63

Z uvedené tabulky (Tabulka 1) je zřejmé, že nejvyšší počet respondentek byl u dvou věkových kategorií. Věkovou kategorií 20-30 let uvedlo 23 (tj. 24,73 %) respondentek a věkovou skupinu v rozmezí 30-35 let uvedlo 17 (tj. 18,28 %) respondentek. Nejmladší respondentky uvedly věk do 25 let (tj. 10,75 %) a nejstarší respondentka byla jedna v kategorii 60 let a více (tj. 1,08 %). Průměrný věk dotazovaných byl $M = 35,66$ let, ($SD = 10,11$). Současně byl vypočítán **medián** (Tab. 2), který **má hodnotu 34**. Minimální hodnotou bylo 20 let a maximální 63 let.

Tabulka č. 3 Délka praxe

Délka praxe (rok)	Absolutní četnost	Relativní četnost
1-5	37	39,78 %
6-10	25	26,88 %
11-20	22	23,66 %
21-30	7	7,53 %
31 a více	2	2,15 %
Σ	93	100 %

Z tabulky č.13 je patrné, že nejvíce respondentek 37 (39,78 %) zúčastněných se na tomto výzkumu bylo s praxí mezi 1 až 5 let a dále ty, které mají délku praxe mezi 6 až 10 let (23,66 %). Na opačné straně praxi delší než 31 let měly mezi respondentkami pouze 2 z nich (2,15 %). Z výsledků vyplynulo, že mezi respondentkami bylo **největší zastoupení** těch, které mají **praxi mezi 1 až 5 let**. Poté těch s délkou praxe 6 až 10 let a s malým rozdílem hodnot respondentky uvádějící praxi 11 až 20 let. **Nejmenší** zastoupení dotazovaných byly ty, které pracují v pomáhajících profesích již **31let a více**.

Tabulka č. 4 Průměrná délka praxe

Průměrná délka praxe	N	Průměr	Medián	SD	Min	Max
	93	9,32	7	7,64	1	33

Tabulka č.14 vykazuje průměrnou délku praxe u dotazovaných **M = 9,32 roků**, (SD = 7,64). Uvedený **medián** ukázal hodnotu **7 let praxe**. Minimální délka praxe byl 1 rok a maximální bylo 33 let.

4.2.4 Výzkumný nástroj

Pro sběr dat byl použit dotazník, který byl rozdělen do dvou částí. Tato metoda byla zvolena s ohledem na to, kde budou data sbírána. Respondenti byly osločovány, prostřednictvím svých nadřízených nebo vedoucích sociální služby, na svých pracovištích.

Úvodní část dotazníku obsahovala položky k získání informací o respondentovi, jako je věk a délka praxe v pomáhajících profesích.

Pro první část dotazníku (otázka č. 1) byl sestaven sémantický diferenciál pro pojem Pomoc, který se skládal z 5 dvojic adjektiv a jeho úkolem bylo zjistit, jak vnímají respondenti pomoc, kterou poskytují svým klientům (popis metody viz kapitola 4.2.5).

Dále byly vytvořeny otázky zaměřující se na zjišťování míry vnímání smysluplnosti (otázky č. 2, 3, 8, 9) a náročnosti při výkonu zaměstnání u pracovníků pomáhajících profesí (otázka č. 4, 5, 6, 7). Následně jsme otázkami zjišťovali souvislost mezi vnímáním poskytované pomoci a délkou jejich praxe. Poslední část dotazníku (otázky č. 10 až 18) je zaměřena na celkovou spokojenost se životem.

4.2.5 Sémantický diferenciál

Tato metoda, která je opakovaně využívána v psychologii i pedagogice při výzkumech, které umožňují měření individuálních významů jednotlivých objektů a jejich postojů. Hodnocení je prováděno za pomoci posuzovacích škál protikladného významu, které jsou tvořeny adjektivy. Po zvolení příslušné dvojice adjektiv vyjadřující míru vlastnosti, umožňují tak vyjádření svého postoje, podle toho, k jaké možnosti se respondenti více přiklánějí (Průcha, Walterová, Mareš, 2003).

Sémantický diferenciál vytvořil v roce 1957 C. Osgood. Autor pojmenoval sémantický prostor jako ten, kde se střetávají fyzikální předměty vyjádřené za pomoci souřadnic, stejně jako například v psychologii, za pomoci slov či pojmů. Zaznamenávání významů konkrétních pojmů Tato metoda vychází z předpokladu, že v případě, že jeden objekt

posuzuje více pozorovatelů, tak každý posuzovaný vidí stejný objekt odlišně (Chráska, 2016).

Otázka č.1 **Pomoc, kterou pracovníci poskytují svým klientům vnímají jako ...**

Respondentky měly pomocí škály 1 až 7 označily hodnotu, která nejvíce odpovídala tomu, jak pomoc vnímají (tabulka č.3).

„Pomoc, vnímám jako...“

Tabulka č. 5 Záznamový seznam položek sémantického diferenciálu pro „pomoc“

Užitečnou	1	2	3	4	5	6	7	Neužitečnou
Zajímavou	1	2	3	4	5	6	7	Nudnou
Smysluplnou	1	2	3	4	5	6	7	Zbytečnou
Naplňující	1	2	3	4	5	6	7	Vyčerpávají
Hodnotnou	1	2	3	4	5	6	7	Bezcennou

4.3 Zpracování získaných dat

Pro získání dat ke kvantitativnímu výzkumu, jsme použili dotazníkové šetření. Dotazník má celkem 18 otázek. Následně byla data zapsána do datové tabulky a zpracována. Získaná data byla před zpracováním překódována. Pro zpracování dat byly použity programy Microsoft Excel a Statistika 14.

K vyhodnocení první části v otazníku byla zvolena popisná statistika. K vyhodnocení dat sémantickým diferenciálem pro význam pomoc jsme si nejprve určili aritmetický průměr a směrodatnou odchylku pro jednotlivá protikladná adjektiva v otázce č. 1 „Pomoc, kterou pracovníci poskytují svým klientům vnímají jako...“ (Tabulka 5). Čím vyšší výsledná hodnota, tím vyšší míra naplnění významu pomoc.

Pro otázky 2-18 jsme zvolili sedmibodovou škálu Likertova typu, kdy měly respondentky na hodnotící škále určit, jak pociťují míru svého souhlasu a nesouhlasu s danou položkou. Škála byla odstupňována od čísla 1 (velmi spokojen, naprosto souhlasím apod.) po číslo 7 (naprosto nespokojen, naprosto nesouhlasím apod.), kdy respondentky zakroužkováním nebo označením křížkem potvrdily stupeň souhlasu.

Ke zjištění vnímání smysluplnosti v zaměstnání, v dotazníku otázka č. 8 „*Souhlasíte s tvrzením, že člověk potřebuje k životu smysluplnou práci*“ (na sedmibodové škále 1 - zcela souhlasím a 7 - zcela nesouhlasím) a dále otázka č. 9 „*Domníváte se, že jste, v rámci zaměstnání, našli správný směr, který Vám dává smysl*“ (sedmibodová škála 1 - naprosto souhlasím a 7 - naprosto nesouhlasím). K vyhodnocení těchto položek jsme si z datové tabulky vytáhli informace potřebné pro stanovení průměru, směrodatné odchylky, minimální a maximální hodnoty.

Pro zjištění míry náročnosti při výkonu povolání pomáhajících profesí, v dotazníku otázka č. 4 „*Je pro Vás práce namáhavá?*“, otázka č. 5 „*Jak často se během pracovní směny cítíte přepracovaně?*“, otázka č. 6 „*Do jaké míry považujete svou profesi jako zatěžující*“ a otázka č. 7 „*Co Vás v práci zatěžuje?*“ K vyhodnocení těchto položek jsme si z datové tabulky vytáhli informace potřebné pro stanovení průměru, směrodatné odchylky, minimální a maximální hodnoty.

Ke zjištění, zda existují rozdíly mezi vnímáním spokojenosti v závislosti na délce jejich praxe (H1) jsme testovali za pomoci analýzy rozptylu ANOVA v programu Statistika 14.

Otázkou č. 10 až č. 18 jsme zjišťovali celkovou spokojenost se životem za použití sedmibodové hodnotící škály. Z výsledků vyplynulo, že čím více bodů bylo dosaženo, tím bylo horší hodnocení kvality jejich života (př. 1 – velmi šťastný a 7 – velmi nešťastný). U těchto otázek zjišťující vnímání smysluplnosti v zaměstnání a celkovou spokojenost s životem vypočítáme aritmetický průměr a směrodatnou odchylku.

4.3.1 Pilotní výzkum

Před započítím samotného výzkumu jsme provedly předvýzkum, který sloužil především k ověření, zda jsou pro respondenty otázky srozumitelné a správně formulované. V listopadu 2021 bylo v rámci pilotního výzkumu rozdáno 20 zkušebních dotazníků. Na základě získaných odpovědí bylo nutné některé otázky přeformulovat, jiné zcela odstranit z původního dotazníku.

4.3.2 Distribuce dotazníku

Dotazník byl předán vedoucí služby v konkrétním zařízení poskytující sociální služby. Pracovnice dostaly vytištěné dotazníky a poté je vyplnily na svém pracovišti. Následně byly vloženy do přiložené obálky, pro zachování anonymity, a předány. Distribuce dotazníků a sběr jejich dat proběhl v období od ledna do března 2022.

5 VÝSLEDKY A INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT

V této části předkládáme informace, které jsme získali prostřednictvím dotazníkového šetření od 93 pracovníků ve věku 20-63 let pracujících ve vybraných sociálních službách a zařízení města Kroměříž. Za použití grafů a tabulek přehledně znázorníme získaná data doplněná o komentář.

Z výsledků, které jsme zjistili, odpovíme na výzkumné otázky uvedené v úvodu praktické části této práce. Zajímalo nás tedy, jak vnímají životní pomoc pracovníci pomáhajících profesí a do jaké míry vnímají pracovníci své povolání jako smysluplné a náročné. Následně také souvislost mezi vnímáním významu životní pomoci v závislosti na délce praxe respondentů. Závěrečné otázky v otazníku byly zaměřeny na celkovou spokojenost s životem pracovníků pomáhajících profesí.

5.1 Vnímání míry životní pomoci

Tabulka č. 6 Vnímání životní pomoci

Hodnoty	N	Průměr	SD	Min	Max
Užitečnou/neužitečnou	93	1,87	0,75	1	3
Zajímavou/nudnou	93	2,06	0,80	1	4
Smysluplnou /zbytečnou	93	1,84	0,74	1	3
Naplňující/vyčerpávající	93	2,18	0,98	1	4
Hodnotnou/bezcennou	93	2,17	0,85	1	4

Vyhodnocení vnímání míry životní pomoci dosáhla položka *naplňující/vyčerpávající*, nejvyšší průměrné hodnoty $M = 2,18$ ($SD = 0,98$), na škále 1-7, kdy hodnota 1 značí maximální vnímání pomoci jako naplňující a hodnota 7 nejnižší vnímání pomoci ve smyslu vyčerpávající. Ze všech položek byla tato respondentkami vnímána jako nejvíce vypovídající o hodnotě pomoci, kterou poskytují svým klientům. Druhá nejvyšší hodnota byla uvedena u položky *hodnotná/bezcenná* $M = 2,17$ ($SD = 0,85$). Respondentky dále vnímají pomoc jako *zajímavou/nudnou* $M = 2,06$ ($SD = 0,80$) a *užitečnou/neužitečnou* $M = 1,87$ ($SD = 0,75$). Nejnižší průměrné hodnoty dosáhla položka *smysluplná/zbytečná* $M =$

1,84 (SD = 0,74). Můžete tedy říci, že respondentky se přiklánějí jako **naplňující, hodnotnou a zajímavou.**

Obr. 2 Vyhodnocení jednotlivých škál pro vnímání míry životní pomoci



5.2 Vnímání míry smysluplnosti v zaměstnání

Jaká je míra vnímání smysluplnosti v zaměstnání u pracovníků pomáhajících profesí?

Tabulka č. 7 Potřeba smysluplnosti práce

Potřeba smysluplnosti práce	N	Průměr	SD	Min	Max
	93	2,30	1,13	1	5

Z výsledků vyplývá **M = 2,30** (SD = 1,13) jak vnímají respondentky **smysluplnost v zaměstnání** na škále 1-7 (přičemž 1–zcela souhlasím a 7 - zcela nesouhlasím). Minimální hodnotou je 1 a maximální 5. Z dosažených výsledků, dle použité škály, vyplývá **souhlas s tvrzením, že pracovníci v sociálních službách potřebují k životu smysluplnou práci.** Čím vyšší počet hodnot, tím horší hodnocení a spíše nesouhlas s tvrzením, že člověk potřebuje v životě smysluplnou práci.

Domníváte se, že jste našli, v rámci zaměstnání, správný směr, který Vám dává smysl?

Tabulka č. 8 Nalezení smysluplnosti v rámci zaměstnání

Nalezení smysluplnosti v zaměstnání	N	Průměr	SD	Min	Max
	93	2,46	1,07	1	4

Tabulka č. 8 vykazuje hodnotu **M = 2,46** (SD = 1,07) související s otázkou, zda respondentky potvrzují tvrzení, že našly správný směr v životě, který jim dává smysl. Nabízená sedmibodová škála (příčemž 1 - naprosto souhlasím a 7 - naprosto nesouhlasím) byla využita s minimální hodnotou 1 a maximální 4. Žádná z dotazovaných ne zvolila možnost 5 až 7. Výsledná hodnota značí, že se respondentky přiklánějí spíše k pozitivnímu hodnocení této položky a **spíše souhlasí s tvrzením, že v rámci zaměstnání našly správný směr, který jim dává smysl**. I v tomto případě platilo, že čím vyšší počet hodnot, tím horší hodnocení a značící spíše nesouhlas s tvrzením.

Co Vás motivuje k vykonávání Vaší profese?

Tabulka č. 9 Motivace k výkonu zaměstnání

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Klienti	22	23,66 %
Odborný růst	1	1,08 %
Pracovní tým	9	9,68 %
Mzda	19	20,43 %
Smysluplnost práce	39	41,93 %
Pracovní doba	3	3,22 %
Σ	93	100 %

Z Tabulky č. 9 týkající se motivace k výkonu povolání měly respondentky vybrat vždy jednu z nabízených možností. Pro vyhodnocení byl zvolen výpočet absolutní a relativní četnosti.

Z výsledků vyplývá, že **pracovníky nejvíce motivuje k výkonu profese** především **smysluplnost práce**, kterou zvolilo (39) respondentek. Následně **klienti** (22) z dotazovaných a (19) z nich zaznačilo položku **mzda**. Na druhé straně nejméně pracovnice motivuje k výkonu **pracovní tým, pracovní doba a možnost odborného růstu**.

5.3 Vnímání míry náročnosti při výkonu zaměstnání

Je pro Vás práce namáhavá?

Tabulka č. 10 Namáhavost práce

Namáhavost práce	N	Průměr	SD	Min	Max
	93	3,57	1,19	1	6

Z výsledků tabulky č. 10 vykazující průměrnou hodnotu **M=3,57** (SD = 1,19) vyplývá, že pracovnice pomáhajících profesí hodnotí namáhavost svého povolání jako **středně náročné**. V nabízené škále (1 – velmi namáhavá, 7 – zcela nenamáhavá) měla minimální hodnotu 1 a maximální 6.

Jak často se během své pracovní směny cítíte přepracovaně?

Tabulka č. 11 Přepracovanost

Přepracovanost	N	Průměr	SD	Min	Max
	93	3,89	1,12	2	6

Tabulka č. 11 vykazuje průměrnou hodnotu **M = 3,89** (SD = 1,12) a vyplývá z ní, že pracovnice cítí během své pracovní směny **často přepracování**. V nabízené škále (1 – velmi často, 7 – nikdy). Minimální hodnotou volily hodnotu 2 a maximální 6.

Do jaké míry považujete svou profesi jako zatěžující?

Tabulka č. 12 Profesní zátěž

Profesní zátěž	N	Průměr	SD	Min	Max
	93	3,78	1,1	1	6

Tabulka č. 12 vykazuje hodnoty $M = 3,78$ ($SD = 1,1$) s minimální hodnotou 1 a maximální 6 (1 – velmi zatěžující, 7 – zcela nezatěžující). Z výsledků tedy vyplývá, že pracovnice považují své povolání jako **spíše zatěžující**.

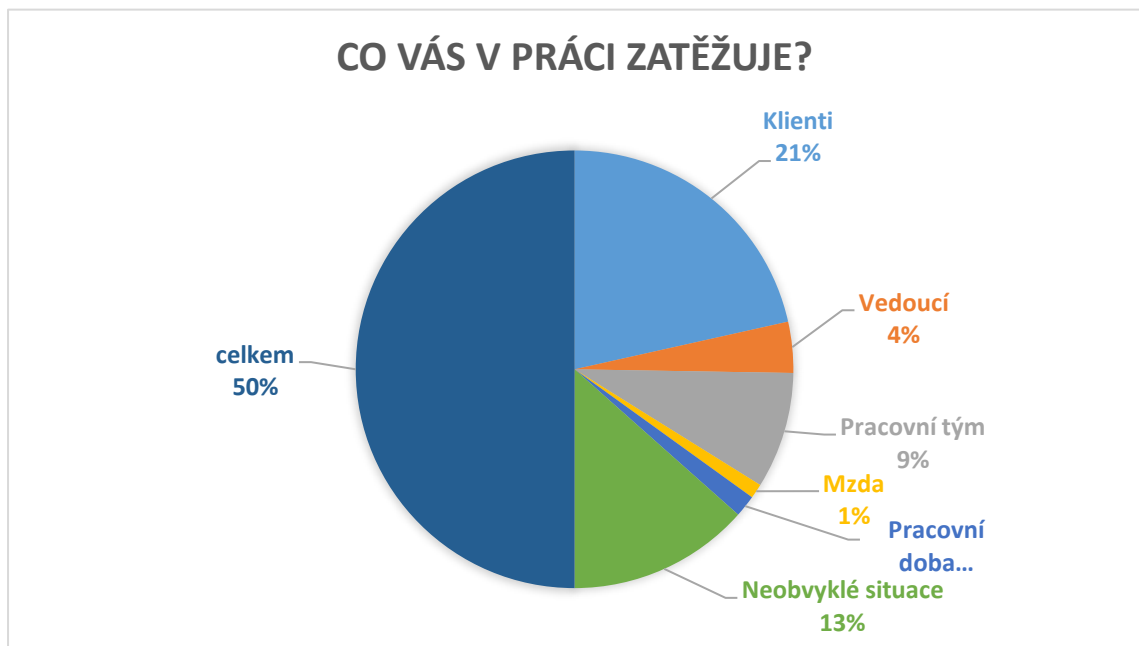
Co Vás v práci zatěžuje?

Tabulka č.13 Co Vás v práci zatěžuje?

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Klienti	40	43,01 %
Vedoucí	7	7,53 %
Pracovní tým	16	17,20 %
Mzda	2	2,15 %
Pracovní doba	3	3,23 %
Neobvyklé situace	25	26,88 %
Σ	93	100 %

Z tabulky č. 13 vyplývá, že za **nejvíce zatěžující** považují respondentky své **klienty** (40 respondentek) a **neobvyklé situace** (25 respondentek), za **nejméně zatěžující** považují **pracovní dobu** (3 respondentky) a **mzdu** (2 respondentky).

Obr. 3 Co Vás v práci zatěžuje?



Do jaké míry jste spokojen/a se svým stávajícím zaměstnáním?

Tabulka č. 14 Spokojenost se stávajícím zaměstnáním

Spokojenost v zaměstnání	N	Průměr	SD	Min	Max
	93	2,26	1,03	1	5

Z tabulky č. 14 je zřejmé, že respondentky volily hodnoty na škále 1 až 7 (1 - velmi spokojen, 7 – velmi nespokojen), kdy $M = 2,26$ ($SD = 1,03$) a přiklánějí se spíše k hodnotě **větší celkové spokojenosti ve stávajícím zaměstnání**. Respondentky označily hodnoty na škále s minimální hodnotou 1 a maximální 5. Žádná z dotazovaných ne zvolila hodnotu 6 a 7. Pro snadnější přehlednost uvádím tabulku č. 15 zaměřenou na absolutní a relativní četnost, kdy nejvíce respondentek volilo hodnotu 3 (31 odpovídajících), poté hodnotu 2 (28 odpovídajících) a hodnotu 1 (26 odpovídajících).

Čím vyšší zvolená hodnota, tím větší nespokojenost se stávajícím zaměstnáním.

Tabulka č. 15 Četnost spokojenosti se zaměstnáním

Škála	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
1	26	27,96
2	28	30,11
3	31	33,33
4	5	5,38
5	3	3,22
6	0	0
7	0	0
Σ	93	100 %

5.4 Vnímání míry spokojenosti v zaměstnání v závislosti na délce praxe

VO1 Jaká je souvislost spokojenosti se stávajícím zaměstnáním pracovníků se a délkou jejich praxe?

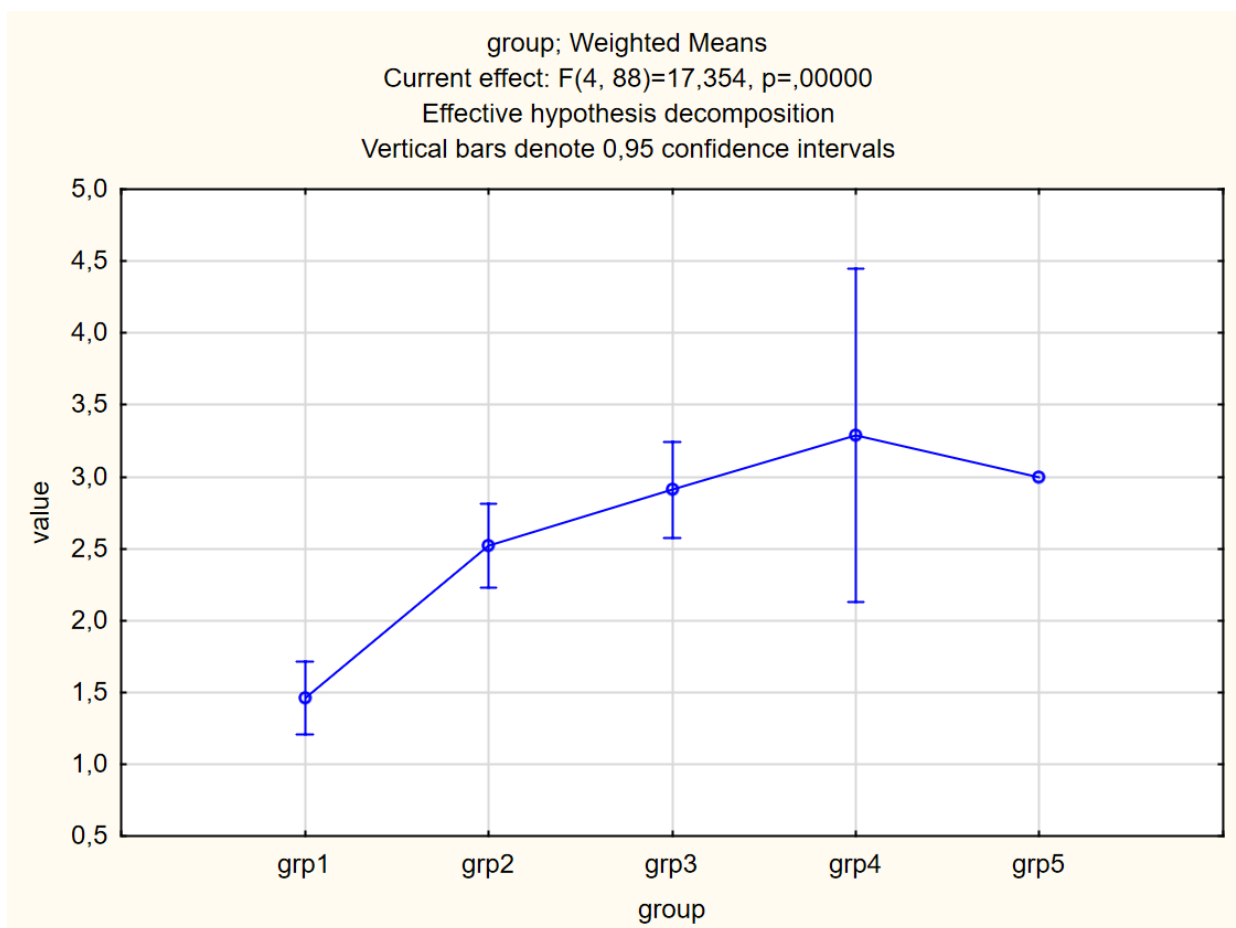
Ho Neexistuje významná souvislost mezi spokojeností pracovníků pomáhajících profesí a délkou jejich praxe nejsou rozdíly.

Ha Existuje významná souvislost mezi spokojeností pracovníků pomáhajících profesí a délkou jejich praxe.

Tabulka č. 16 Rozdělení míry spokojenosti dle jednotlivých kategorií délky praxe

Délka praxe	Škála	Četnost	Průměr (spokojenosti)	SD
1-5	1	37	1,46	0,76
6-10	2	25	2,52	0,70
11-20	3	22	2,91	0,73
21-30	4	7	3,29	1,16
31 a více	5	2	3	0

Obr 4 Míra spokojenosti v zaměstnání v závislosti na délce praxe u jednotlivých věkových kategorií.



($p < 0,05$) $F: 17,354$

Z analýzy výsledků vyplývá, že existuje statistický rozdíl mezi spokojeností pracovníků pomáhajících profesí a délkou jejich praxe (Tabulka 15). Avšak výsledky jsou do značné míry ovlivněny malým datovým vzorkem ve vyšší věkové kategorii.

Můžeme tedy odmítnout nulovou hypotézu

ANOVA test

5.5 Životní spokojenost

Jak vnímají pracovníci pomáhajících profesí celkovou životní spokojenost?

Tabulka č.17 Otázky týkající se životní spokojenosti

Otázky k životní spokojenosti	N	Průměr	SD	Min	Max
Kvalita vašeho života?	93	2,38	0,93	1	5
Jak Vás těší život?	93	2,14	0,80	1	4
Do jaké míry jste šťastní?	93	2,23	0,84	1	5
Jste spokojen/a se svými vztahy?	93	2,17	0,78	1	4
Dostává se Vám pomoci?	93	2,22	0,75	1	4
Pocítujete negativní pocity?	93	2,85	1,03	1	5
Zbývá Vám energie na záliby?	93	2,45	0,90	1	6
Máte peníze na své potřeby?	93	2,51	0,92	1	7
Jste spokojen sám/a se sebou?	93	2,25	0,73	1	4

Tabulka č. 18 Tři vybrané nejlépe hodnocené položky týkající se životní spokojenosti

	N	Průměr	SD	Min	Max
Dostává se Vám pomoci od ostatních?	93	2,22	0,75	1	4
Jste spokojen/a se svými vztahy?	93	2,17	0,78	1	4
Jak Vás těší život?	93	2,14	0,80	1	4

Podle tabulky č. 18 uvádíme tři vybrané hodnoty **M=2,22** (SD = 0,75 %) „Dostává se Vám pomoci od ostatních, když ji potřebujete?“ **Respondentky tedy pocítují podporu, když ji potřebují, ze strany okolí.** Na sedmibodové škále (1 – určitě ano, 7 – vůbec ne) označily respondentky hodnoty 1 až 4.

Další nejnižší hodnota **M = 2,17** (SD = 0,78 %) byla u otázky „Jak jste spokojen/a se vztahy se svými nejbližšími (přátelé, rodina)?“ Respondentky využily minimální hodnoty 1 a maximální 4. **Respondentky jsou tedy převážně spokojeny se vztahy se svými nejbližšími.**

U otázky „Jak moc Vás těší život?“ byla výsledná hodnota **M=2,14** (SD = 0,80 %). Respondentky jsou tedy **převážně spokojeny se svým životem.**

Tabulka č. 19 Tři vybrané nejhůře hodnocené položky týkající se životní spokojenosti

	N	Průměr	SD	Min	Max
Pocítujete negativní pocity?	93	2,85	1,03	1	5
Máte peníze na své potřeby?	93	2,51	0,92	1	7
Zbývá Vám energie na záliby?	93	2,45	0,90	1	6

Z tabulky č. 19 vyplývá, že nejvyšší hodnoty $M = 2,85$ ($SD = 1,03$ %) dosáhla otázka „*Pocítujete negativní pocity jako například úzkost, beznaděj nebo deprese?*“ Na škále 1 až 7 (1 – nikdy a 7 – neustále). **Čím vyšší výsledná hodnota, tím častější negativní pocity týkající se životní spokojenosti.** Respondenty využili hodnot na sedmibodové škále s minimální hodnotou 1 a maximální 5. **Pracovnice pocítují občas pocity jako je úzkost, beznaděj nebo deprese.**

S menším průměrným rozdílem je otázka z dotazníku „*Máte dostatek peněz k uspokojení svých potřeb?*“ kdy $M=2,51$ ($SD=0,92$ %). Opět byla použita škála 1 až 7 (1 – rozhodně ano a 7 – rozhodně ne). **Čím vyšší výsledná hodnota, tím více respondentek pocítuje nedostatek finančních prostředků na uspokojení svých potřeb.** Respondentky využily celou sedmibodovou škálu, přičemž možnost 7 (rozhodně ne) zaškrtnla pouze jedna dotazovaných. **Pracovnice nemají potíže s penězi k uspokojení svých potřeb.**

Třetí nejvyšší hodnotu ukázala otázka „*Zbývá Vám po práci energie na to, abyste se mohl/a věnovat svým zálibám?*“ Výsledná průměrná hodnota $M=2,45$ ($SD=0,90$ %) říká, že **respondentky mají po práci stále dostatek energie, aby se mohly věnovat svým zálibám.** V nabízené sedmibodové škále (1 – rozhodně ano, 7 – rozhodně ne) využily minimální hodnotu 1 a maximální 6.

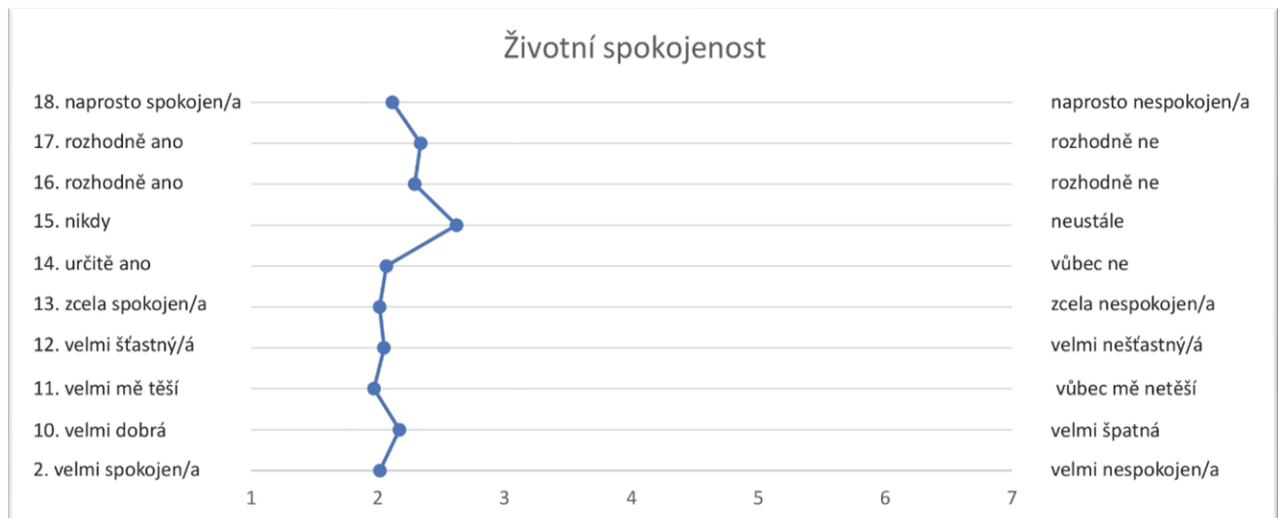
Tabulka č. 20 Celková průměrná hodnota kvality života

Celková průměrná hodnota kvality života	N	Průměr	SD	Min	Max
	93	2,36	0,21	1	7

Tabulka č. 19 vykazuje průměrné hodnoty $M = 2,36$ ($SD = 0,21$), která vypovídá o tom, že pracovnice jsou **spíše spokojené se svým životem**.

Čím vyšší výsledná hodnota, tím horší životní spokojenost.

Obr 5 Celková životní spokojenost



5.6 Závěry výzkumu

Výzkumným cílem naší práce bylo zjistit míru vnímání smysluplnosti v zaměstnání pracovníků pomáhajících profesí a dále jejich vztah k pomoci, kterou poskytují svým klientům. Výzkumného šetření se zúčastnilo 93 sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách působících v zařízeních sociálních služeb města Kroměříž.

V první části výzkumu jsme si stanovili výzkumné otázky a hypotézy, které byly následně vyhodnocovány.

První otázka zjišťovala, jak pracovnice působící v sociálních službách vnímají pomoc, kterou poskytují svým klientům. Pomocí dat sémantického diferenciálu a průměru jsme zjišťovali vnímání pomoci. Ze zkoumaných oblastí, dosáhla nejvyšších hodnot funkce naplňující, kterou pracovnice na škále 1-7 hodnotily průměrnou hodnotou $M=2,18$. Následovaná funkcí hodnotná s průměrnou hodnotou $M=2,17$ a zajímavou s průměrnou hodnotou $M=2,06$. Z výsledků tedy vyplývá, že pracovnice v sociálních službách shledávají poskytovanou pomoc jako naplňující, hodnotnou a zajímavou.

Druhá výzkumná otázka zjišťovala míru vnímání smysluplnosti v zaměstnání. Respondentky měly vybrat hodnotu, která je nejbližší jejich postoji. Prostřednictvím průměru, směrodatné odchylky a za použití sedmibodové škály jsme získali průměrnou hodnotu $M=2,30$. Můžeme tedy říci, že pracovníci v sociálních službách považují za částečně důležité mít smysluplnou práci. V oblasti nalezení smyslu v povolání, které vykonávají jsme dosáhli průměrné hodnoty $M = 2,46$. Také jsme se ptali na to, co pracovníky motivuje k výkonu pomáhající profese, kde nejvíce označili možnost-smysluplnost práce a klienti.

Domníváme se tedy, že práce pomáhajícího je velice náročná a nelze tedy stoprocentně tvrdit, že každý pracovní den je stejně naplňující, ale potvrdilo se nám, že svou práci považují za smysluplnou a klienti jsou pro ně důležití.

Třetí výzkumná otázka zjišťovala vnímání míry náročnosti při výkonu zaměstnání u pracovníků pomáhajících profesí. Pomocí vyhodnocení dat směrodatné odchylky a průměru jsme zjišťovali, jak zátěžové je pro pracovníci jejich povolání. Většinou, velice podobné, hodnoty ($M=3,89$ u pocitu přepracovanosti) odpovídaly tomu, že svou práci považují pracovníci za spíše namáhavou a nejvíce zatěžujícími jsou pro ně klienti.

Čtvrtá otázka zjišťovala souvislost mezi spokojeností v zaměstnání u pracovníků pomáhajících profesí a délkou jejich praxe. Tuto souvislost jsme testovali pomocí hypotézy H_2 , pro kterou jsme sestavily nulovou a alternativní hypotézu.

H_0 Neexistuje statistická souvislost mezi spokojeností pracovníků pomáhajících profesí a délkou jejich praxe nejsou rozdíly.

H_a Existuje statistická souvislost mezi spokojeností u pracovníků pomáhajících profesí a délkou jejich praxe.

Z uvedené analýzy výsledků ($p < 0,05$) $F: 17,354$ nám vyplývá, že existuje statistický rozdíl mezi spokojeností pracovníků pomáhajících profesí a délkou jejich praxe. Můžeme tedy odmítnout nulovou hypotézu.

Výsledky jsou ale do značné míry ovlivněny malým datovým vzorkem ve vyšší věkové kategorii.

Poslední výzkumná otázka se týkala spokojenosti se životem pracovníků pomáhajících profesí, kde jste vybrali tři nejlépe a tři nejhůře hodnocené otázky týkající se spokojenosti

se životem. Hodnoty byly zaznamenány na sedmibodové škále. Nejvyšší hodnotu, tedy největší nespokojenost, jsme zaznamenali u otázky, zda pracovníci zažívají pocity úzkosti, beznaděje nebo deprese, kdy průměrná hodnota byla $M=2,85$. Dostatek finančních potřeb na uspokojení svých potřeb byla vyhodnocena průměrnou hodnotou $M=2,51$ a nedostatek energie na záliby a koníčky s průměrnou hodnotou $M=2,45$.

Nejnižší hodnoty jsme naproti tomu vyhodnotili u pomoci, které se jim dostává od ostatních $M=2,22$. Spokojen se vztahy s nejbližšími byly vyhodnoceny průměrnou hodnotou $M=2,17$ a s nejlepší průměrnou hodnotou $M=2,14$ byla vyhodnocena spokojen sám se sebou.

V oblasti celkové životní spokojenosti byly hodnoty $M=2,36$.

ZÁVĚR

Tato diplomová práce je zaměřená na problematiku vnímání životní pomoci u pracovníků pomáhajících profesí a tím, jak pomoc, kterou poskytují vnímají.

V teoretické části jsme se zaměřili na pomáhání a s tím související altruistické, prosociální chování a prosociální osobnost. Dále jsme se věnovali blíže pomáhajícím profesím, sociálním službám, které jsou důležitou součástí pomáhajících profesí, osobností sociálního pracovníka a vztahem mezi sociálním pracovníkem a klientem, věnovali jsme se taktéž rizikům, kterým jsou pracovníci pomáhajících profesí vystaveni. Poslední kapitolu teoretické části jsme věnovali významu smysluplnosti, smysluplnosti v práci, pocitům štěstí a hodnotám.

V praktické části jsme se zabývali tím, jak vnímají pracovníci pomáhajících profesí pomoc, kterou svým klientům poskytují. Jaká je míra vnímání smysluplnosti a náročnosti zaměstnání v pomáhajících profesích. Zda existuje souvislost mezi délkou praxe a vnímáním spokojenosti. Závěrečnou otázkou byla celková spokojenost se životem.

Základním a hlavním principem pomáhajících profesí je nabídnutí pomoci potřebným. Přestože se jedná o práci psychicky i fyzicky velice náročnou, tak péči, kterou profesionálové poskytují svým klientům hodnotí jako smysluplnou, hodnotnou a zajímavou, kdy jsou pro ně hlavní motivací klienti. Současně jsou to ale zase klienti, kteří jsou důvodem, proč se pracovníci někdy cítí unaveně a přepracovaně.

Větší míru motivace a odhodlání mají pracovnice, které pracují v pomáhající profesi kratší dobu, oproti těm, které jsou na stejné pozici již několik desítek let. V souvislosti s náročností profese mohou pracovníci pomáhajících profesích zažívat krátkodobé pocity úzkosti a současně se u pomáhajících profesionálů může objevit nedostatek energie po práci, kdy by se mohli věnovat svým zálibám. Celková spokojenost se životem je ale nadprůměrná.

Spokojenost v zaměstnání je důležitá pro celkovou kvalitu našeho života. Promítá se v našich vztazích, rodinách i v interakci s okolím, proto je podstatné, aby si každý našel v rámci své profese něco, co ho bude naplňovat a bude pro něj smysluplné.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BAŠTECKÁ, Bohumila a kolektiv. *Terénní krizová práce. Psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0708-X
- [1] BARTOŠÍKOVÁ, I. *O syndromu vyhoření pro zdravotní sestry*. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006. 86 s. ISBN 80-7013-439-9.
- [2] ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce. Aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.
- [3] GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. ISBN 978-80-7387-394-3.
- [4] GUGGENBÜHL-CRAIG, Adolf. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-302-4.
- [5] HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2007. ISBN 80-7367-107-7.
- [6] HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Grada, 2000. ISBN 80-7178-303-X.
- [7] HARTL, Pavel. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-803-1.
- [8] HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004, ISBN 80-7178-715-9.
- [9] CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.
- [10] JANKOVSKÝ, Jan. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6
- [11] JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*. 1.vyd. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. 32 s. ISBN 80-86991-74-1.

- [12] KEBZA, J., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. Praha: SZÚ, 2003. 23 s. ISBN 80-7071-231-7.
- [13] KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1.
- [14] KOUKOLÍK, František. *Sociální mozek*. Vydavatelství Karolinum, 2006. ISBN 80-246-1242-9.
- [15] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie smysluplnosti existence: otázky na vrcholu života*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1370-5.
- [16] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie smysluplnosti existence: otázky na vrcholu života*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1370-5.
- [17] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. Vyd. 3, Karmelitánské nakladatelství, s.r.o., 2012. ISBN 978-7195-573-3.
- [18] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie pocitů štěstí*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4436-0.
- [19] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Optimismus, pesimismus a prevence deprese*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4007-2.
- [20] KOSÍKOVÁ, Věra, 2011. *Psychologie ve vzdělávání a její psychodidaktické aspekty*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2433-1.
- [21] LANGLE, Silvia, SULZ, Martha. *Žít svůj vlastní život*. Praha: Portál, 2006. ISBN 978-80-7367-220-1.
- [22] LORENZOVÁ, Jitka. *Pomáhání a Pomáhající profese a Pomáhání v České republice*. In Kraus, B., Poláčková V. et al. *Člověk-prostředí-výchova. K otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido, 2001, s. 173-188. ISBN 80-7315-004-2.
- [23] MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 978-80-7367-502-8.

- [24] MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
- [25] MICHALÍK, Jan a kol. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-859-3.
- [26] PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy – dovednosti – poruchy*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0858-2.
- [27] PRAŠKO, Ján, PRAŠKOVÁ Helena a Jana. *Deprese a jak ji zvládat. Stop zoufalství a beznaději*. Praha: Portál, 2003. ISBN 978-80-262-0859-4.
- [28] PRŮCHA, Jan, WALTEROVÁ, Eliška a Jiří MAREŠ. *Pedagogický slovník, 4., aktualizované vydání*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-772-8.
- [29] SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-369-7.
- [30] SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-312-9.
- [31] SMĚKAL, Vladimír, 2002. *Pozvání do psychologie osobnosti. Člověk v zrcadle vědomí a jednání*. Brno: Barrister & Principal. ISBN 80-8702-962-3.
- [32] ŠVEC, Vlastimil, et al. *Profesionální pomáhání. Rozhovory napříč pomáhajícími profesemi*. Brno: MUNI PRESS, 2019. ISBN 978-80-210-9481-9.
- [33] TOMAN, Ivo. *Štěstí na míru: Kolik štěstí můžeme mít?* Praha: Taxus International s.r.o., 2014. ISBN 978-80-87717-08-0.
- [34] ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON), 2005. ISBN 80-86429-36-9. 80-262-0087-1.
- [35] VÁGNEROVÁ, Marie. *Současná psychologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0696-5.
- [36] VÝROST, Jozef, Ivan SLAMĚNÍK. *Sociální psychologie. 2., přeprac. a rozš. vyd.* Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-1428-8

[37] ZÁŠKODNÁ, Helena, MLČÁK, Zdeněk. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Praha: Triton, 2009. ISBN 978-80-7387-306-6.

[38] ZÁŠKODNÁ, Helena, MLČÁK, Zdeněk. *Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2013. ISBN 978-80-7464-462-7.

Právní předpisy:

[39] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. [cit. 2019-02-21]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

[40] Vyhláška č. 505/2006 Sb., k provedení zákona o sociálních službách. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. [cit. 2019-02-21]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

§	Paragraf
kol.	Kolektiv
Sb.	Sbírka
např.	Například
č.	Číslo
př.	příklad
viz	součást
obr.	obrázek

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Vztah pomáhajícího, prosociálního a altruistického chování.....	16
Obrázek 2 Vyhodnocení jednotlivých škál pro vnímání míry životní pomoci	46
Obrázek 3 Co Vás v práci zatěžuje?	50
Obrázek 4 Míra spokojenosti v zaměstnání v závislosti na délce praxe u jednotlivých věkových kategorií	52
Obrázek 5 Celková životní spokojenost	55

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1 Věk respondentů	39
Tabulka č. 2 Průměrný věk respondentů	39
Tabulka č. 3 Délka praxe	41
Tabulka č. 4 Průměrná délka praxe	41
Tabulka č. 5 Záznamový seznam položek sémantického diferenciálu pro „pomoc“	42
Tabulka č. 6 Vnímání životní pomoci	45
Tabulka č. 7 Potřeba smysluplnosti práce	46
Tabulka č. 8 Nalezení smysluplnosti v rámci zaměstnání	47
Tabulka č.9 Motivace k výkonu zaměstnání	47
Tabulka č.10 Namáhavost práce	48
Tabulka č.11 Přepřacovanost	48
Tabulka č.12 Profesní zátěž	49
Tabulka č.13 Co Vás v práci zatěžuje?	49
Tabulka č. 14 Spokojenost se stávajícím zaměstnáním	50
Tabulka č. 15 Četnost spokojenosti se zaměstnáním	51
Tabulka č. 16 Rozdělení míry spokojenosti dle jednotlivých kategorií délky praxe	51
Tabulka č. 17 Otázky týkající se životní spokojenosti	52
Tabulka č. 18 Tři vybrané nejlépe hodnocené položky týkající se životní spokojenosti ...	53
Tabulka č. 19 Tři vybrané nejlépe hodnocené položky týkající se životní spokojenosti ...	54
Tabulka č. 20 Celková průměrná hodnota kvality života	54

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazník

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Jmenuji se Veronika Jurášková, jsem studentkou UTB Zlín, obor Sociální pedagogika a ráda bych Vás požádala o vyplnění tohoto anonymního dotazníku, jehož výsledky budou použity pouze pro zpracování mé diplomové práce, která je zaměřena na vnímání životní pomoci u pracovníků pomáhajících profesí. Předem Vám moc děkuji za spolupráci.

Věk: Délka praxe:

1. Pomoc, kterou pracovníci poskytují svým klientům vnímají jako...

*V každém řádku zakroužkujte číslo na škále 1 (užitečnou atd.) do 7 (neužitečnou atd.). Postupujte po řádcích.

Užitečnou	1	2	3	4	5	6	7	Neužitečnou
Zajímavou	1	2	3	4	5	6	7	Nudnou
Smysluplnou	1	2	3	4	5	6	7	Zbytečnou
Naplňující	1	2	3	4	5	6	7	Vyčerpávající
Hodnotnou	1	2	3	4	5	6	7	Bezcennou

2. Do jaké míry jste spokojen/a s se svým stávajícím zaměstnáním?

*Na škále uveďte hodnotu, která je nejbližší Vašemu postoji.

velmi spokojen/a	1	2	3	4	5	6	7	velmi nespokojen/a
------------------	---	---	---	---	---	---	---	--------------------

3. Co Vás motivuje k vykonávání Vaší profese?

*Vyberte prosím jednu z nabízených možností.

- klienti
- možnost odborného růstu
- pracovní tým
- mzda
- smysluplnost práce
- pracovní doba

4. Je pro Vás Vaše práce namáhavá?

*Na škále uveďte hodnotu, která je nejbližší Vašemu postoji.

velmi namáhavá	1	2	3	4	5	6	7	zcela nenamáhavá
----------------	---	---	---	---	---	---	---	------------------

5. Jak často se během své pracovní směny cítíte přepracovaně?

*Na škále uveďte hodnotu, která je nejbližší Vašemu postoji.

velmi často	1	2	3	4	5	6	7	nikdy
-------------	---	---	---	---	---	---	---	-------

6. Do jaké míry považujete svou profesi jako zatěžující?

*Na škále uveďte hodnotu, která je nejbližší Vašemu postoji.

velmi zatěžující	1	2	3	4	5	6	7	zcela nezatěžující
------------------	---	---	---	---	---	---	---	--------------------

7. Co vás v práci zatěžuje?

*Vyberte prosím jednu z nabízených možností.

- klienti
- vedoucí
- pracovní tým
- mzda
- pracovní doba
- neobvyklé situace

8. Souhlasíte s tvrzením, že člověk potřebuje k životu smysluplnou práci?

*Na škále uveďte hodnotu, která je nejbližší Vašemu postoji.

zcela souhlasím	1	2	3	4	5	6	7	zcela nesouhlasím
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	-------------------

9. Domníváte se, že jste našli správný směr, která Vám dává smysl?

*Na škále uveďte hodnotu, která je nejbližší Vašemu postoji.

naprosto souhlasím	1	2	3	4	5	6	7	zcela nesouhlasím
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	-------------------

10. Jak byste ohodnotil/a kvalitu svého života?

*Na škále uveďte hodnotu, která je nejbližší Vašemu postoji.

velmi dobrá	1	2	3	4	5	6	7	Velmi špatná
-------------	---	---	---	---	---	---	---	--------------

11. Jak moc Vás těší život?

*Na škále uveďte hodnotu, která je nejbližší Vašemu postoji.

velmi mě těší	1	2	3	4	5	6	7	vůbec mě netěší
---------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------------

12. Do jaké míry jste aktuálně šťastní?

*Na škále uveďte hodnotu, která je nejbližší Vašemu postoji.

velmi šťastný/á	1	2	3	4	5	6	7	velmi nešťastný/á
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	-------------------

13. Jak jste spokojen/a se vztahy se svými nejbližšími (přátelé, rodina)?

*Na škále uveďte hodnotu, která je nejbližší Vašemu postoji.

zcela spokojen/a	1	2	3	4	5	6	7	zcela nespokojen/a
------------------	---	---	---	---	---	---	---	--------------------

14. Dostává se Vám pomoci od ostatních, když ji potřebujete?

*Na škále uveďte hodnotu, která je nejbližší Vašemu postoji.

určitě ano	1	2	3	4	5	6	7	vůbec ne
------------	---	---	---	---	---	---	---	----------

15. Pocítujete negativní pocity jako například úzkost, beznaděj nebo deprese? Jak často?

*Na škále uveďte hodnotu, která je nejbližší Vašemu postoji.

nikdy	1	2	3	4	5	6	7	neustále
-------	---	---	---	---	---	---	---	----------

16. Zbývá Vám po práci energie na to, abyste se mohl/a věnovat svým zálibám?

*Na škále uveďte hodnotu, která je nejbližší Vašemu postoji.

rozhodně ano	1	2	3	4	5	6	7	rozhodně ne
--------------	---	---	---	---	---	---	---	-------------

17. Máte dostatek peněz k uspokojení svých potřeb?

*Na škále uveďte hodnotu, která je nejbližší Vašemu postoji.

rozhodně ano	1	2	3	4	5	6	7	rozhodně ne
--------------	---	---	---	---	---	---	---	-------------

18. Jste spokojen/a sám/a se sebou?

*Na škále uveďte hodnotu, která je nejbližší Vašemu postoji.

naprosto spokojen/a	1	2	3	4	5	6	7	naprosto nespokojen/a
---------------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------

