

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta filozofická

Bakalářská práce

**Krizová pomoc uprchlíkům a její vliv na
sociální pracovníky**

Nikola Růžičková

Plzeň 2023

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta filozofická

Katedra sociologie

Studijní program Sociální práce

Studijní obor Sociální práce

Bakalářská práce

**Krizová pomoc uprchlíkům a její vliv na sociální
pracovníky**

Nikola Růžičková

Vedoucí práce:

Mgr. Alena Pařízková, Ph.D.

Katedra sociologie

Fakulta filozofická Západočeské univerzity v Plzni

Plzeň 2023

Prohlašuji, že jsem práci zpracovala samostatně a použila jen uvedené prameny a literatury.

Plzeň, duben 2023

.....

Poděkování:

Ráda bych poděkovala vedoucí mé práce Mgr. Aleně Pařízkové, Ph.D. za cenné rady, věcné připomínky a vstřícnost při konzultacích a vypracování bakalářské práce. Dále bych ráda poděkovala všem respondentům mého výzkumu za jejich čas a ochotu opovědět na mé dotazy.

Obsah

1 ÚVOD	1
2 TEORETICKÁ VÝCHODISKA.....	4
2.1 Sociální pracovník a nadměrná zátěž.....	4
2.1.1 Rizikové faktory	4
2.1.2 Stres.....	5
2.1.3 Stresory.....	6
2.1.3.1 Pracovní stresory.....	6
2.1.3.2 Osobní stresory	9
2.1.4 Důsledky pracovních a osobních stresorů v kontextu sociální práce s cizinci.....	9
2.2 Podmínky a podpora sociálních pracovníků pracujících s cizinci.12	12
2.2.1 Nastavení podmínek práce	12
2.2.2 Státní a krajská podpora	14
2.2.3 Institucionální podpora	15
2.3 Dobrovolnictví v oblasti sociální práce s cizinci	16
3 EMPIRICKÁ ČÁST	20
3.1 Cíl výzkumu.....	20
3.2 Metoda sběru dat.....	20
3.3 Analýza dat.....	21
3.4 Výsledek výzkumu.....	22
3.4.1 Charakteristika účastníků	22
3.4.2 Kladená zátěž.....	22
3.4.2.1 Kladené požadavky	22
3.4.3 Podpora.....	26
3.4.3.1 Instrukce, stát, město.....	26

3.4.3.2 Pracovní tým.....	29
3.4.3.3 Sebehygiena.....	31
3.4.3.4 Rodina	32
3.4.3.5 Dobrovolníci vs sociální pracovníci	33
4 DISKUSE.....	34
5 ZÁVĚR	35
6 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	38
7 RESUMÉ	44
8 SEZNAM ZKRATEK.....	45
9 PŘÍLOHY.....	46
9.1 Osnova rozhovoru.....	46

1 ÚVOD

Vzhledem k válečnému konfliktu na Ukrajině se zvýšil příliv osob opouštějících tuto zemi ve snaze zachránit si život a uniknout následkům tohoto konfliktu. Do České republiky tak začalo přicházet mnoho utečenců před válkou. „Rozhodnutí rady EU 2022/382, ze dne 4. 3. 2022 poprvé stanovilo, že nastal případ hromadného přílivu vysídlených osob ve smyslu článku 5 směrnice 2001/55/ES, a zavádí se jejich dočasná ochrana (na celoevropské úrovni).“ (Chrzová B., 2022). V souvislosti s těmito skutečnostmi byl schválen nový zákon, tzv. Lex Ukrajina, který se skládá ze tří norem, jež upravují pomoc uprchlíkům. Vzhledem k časové tísní byly zákony narychlo projednány Parlamentem ČR a následně podepsány Prezidentem ČR. Tyto zákony vstoupily v platnost publikací ve Sbírce zákonů 21. 3. 2022 a byly platné po dobu jednoho roku a to do 31. 3. 2023 (Chrzová B. 2022). Tyto normy stanovují podmínky pro Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Ministerstvo zahraničních věcí ČR a Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ČR. Novela zákona Lex Ukrajina byla schválena dne 24. 2. 2023. Tato sbírka obsahuje zákon 65/2022 Sb., který upravuje podmínky udělování dočasné ochrany cizinců a zvláštní pravidla pro poskytování zdravotních služeb v návaznosti na ozbrojený konflikt na Ukrajině. Zákon 66/2022 Sb. upravuje opatření v oblasti zaměstnanosti a oblasti sociálního zabezpečení v návaznosti na zákon 65/2022 Sb. Zákon 67/2022 Sb. upravuje opatření v oblasti školství (Sbírka zákonů, 2022).

Podle informací, které jsou k dispozici na webových stránkách MV, (MV, 2023) ke dni 1. 4. 2023 poskytlo ministerstvo celkem 504 107 dočasných ochran. Aktuálně je na území ČR 325 742 osob s dočasnou ochranou. V plzeňském kraji je ke dni 28. 2. 2023 poskytována tato ochrana 30 489 uprchlíkům.

Podpora válečných uprchlíků a informovanost o této situaci v ČR existuje a neustále se relativně pružně rozvíjí s ohledem na aktuální situaci a potřeby společnosti. Ze své pozice vnímám, jako jeden ze zásadních problémů fakt, že

v našem prostředí není k dispozici mnoho zdrojů, které by poskytovaly návody, doporučení či informace, jak tuto situaci mají psychicky zvládat sociální pracovníci, kteří s touto skupinou přichází do velmi úzkého kontaktu.

Všeobecně lze konstatovat, že každý sociální pracovník má určité možnosti a zdroje podpory a pomoci. Tyto zdroje můžeme rozdělit na soukromé a pracovní. Mezi soukromé zdroje patří všichni lidé, převážně rodina či přátelé, se kterými se stýkáme a nabíjí nás pozitivní energií (Venglářová M. a kol., 2013). Profesionální či pracovní zdroje podpory, jsou ty, které se vytváří na pracovišti, a tudíž mezi ně patří kolegové a jiní členové pracovního týmu. Jedním z profesionálních zdrojů je například supervize. Supervize je poskytována buď jednotlivě, nebo kolektivně (týmově). Smyslem supervize je pečovat o pracovníky takovým způsobem, aby díky dobrému psychickému stavu a duševnímu růstu, mohli lépe a kvalitněji poskytovat podporu a služby potřebným lidem). Dalšími profesními zdroji může být například finanční ohodnocení, pracovní tým nebo legislativní rámec. (Venglářová M. a kol., 2013)

Pokud je sociální pracovník vystaven nadměrnému stresu a nadměrné psychické zátěži, není schopen svou práci odvádět na požadované úrovni. Je důležité rozeznat, kterému stresoru sociální pracovník čelí. Stresory (původci stresu) se dělí na několik typů, mezi které patří vývojový stres, velké životní události, chronické stresory, každodenní stresory, traumata a negativní zážitky z dětství (Greenberg M., 2019). Pokud nemá sociální pracovník k dispozici další možnosti a identifikoval-li stresor správně, je, dá se říct, životní nutností a zásadní prevencí syndromu vyhoření, u tohoto člověka provádění vlastní duševní hygieny. Může se například naučit mentální cvičení, která mu pomohou těžkou situaci zvládnout. Mezi tyto cviky lze, mimo jiné, zařadit Zhodnocení perfekcionismu a pocitu viny, Meditaci mluvící laskavosti, Diagnostiku myšlenkových pastí apod. (Greenberg M., 2019).

Záměrem mé práce je zjistit, jaký vliv má psychická a fyzická zátěž na sociální pracovníky/pracovnice v kontextu náhlého příchodu válečných

uprchlíků z Ukrajiny. K volbě tohoto tématu mě vedla osobní zkušenost dobrovolníka v krizové situaci.

Práci jsem rozdělila na dvě části, na část teoretickou a empirickou. Teoretická část obsahuje tři hlavní kapitoly (Sociální pracovník a nadměrná zátěž, Podmínky a podpora sociálních pracovníků pracujících s cizinci a Dobrovolnictví v oblasti sociální práce s cizinci). Kapitola číslo 1 je rozdělena do dalších čtyř podkapitol, kde se věnuji zejména pojům jako je nadměrná zátěž, stres, stresory a další. Kapitola číslo 2 je rozdělena na tři další podkapitoly (Nastavení podmínek práce; Státní, krajská a městská podpora; Institucionální podpora), zde se zaměřuji na podmínky práce sociálních pracovníků a podporu, která je jim dávána. V poslední kapitole se krátce věnuji podpoře dobrovolníků, jelikož i jejich pomoc byla v krizové situaci sociálními pracovníky velice žádaná. V rámci empirické části budu analyzovat a interpretovat vlastní zjištění. Výzkum byl uskutečněn pomocí kombinovaného polostrukturovaného a narativního rozhovoru s šesti sociálními pracovníky pracujícími s cizinci.

2 TEORETICKÁ VÝCHODISKA

2.1 Sociální pracovník a nadměrná zátěž

Sociální práce je občany v České republice do značné míry stále vnímána, jako podřadný obor a není mu přikládán takový význam, jako v ostatních zemích světa. Opak je ovšem pravdou a realitou. Je to mezioborový a komplexní obor, bez kterého by se žádný sociální stát neobešel. Vzhledem k tomu, že se zabývá mnoha činnostmi v oblasti péče o kvalitu a důstojnost života občanů v daném státu, může být vykonávání určitých činností velice náročné a vyčerpávající, jak po fyzické, tak psychické stránce.

Sociální pracovníci jsou všeobecně vystavováni náročným situacím, které musí umět zvládat a řešit. Jejich zranitelnost je vysoká a všeobecně se tyto osoby pohybují na nejvyšších příčkách v kategorii nadměrné duševní zátěže v povolání (Mette a kol., 2020, Binder a spol., 2020, Sundqvist a kol., 2017). Nadměrná pracovní zátěž může vést k některým duševním vyčerpáním. World Health Organization (2022), dále jako WHO, označuje rizika pro duševní zdraví také jako psychosociální rizika. Těmto rizikům jsou vystavovány všechny pracující osoby na světě. Pracovníci humanitárních služeb jsou častěji vystavováni rizikovým situacím, které sebou mohou zvyšovat rizika duševního onemocnění, a dále mohou vést k zvýšenému riziku syndromu vyhoření u pracovníků těchto služeb.

2.1.1 Rizikové faktory

Rizikové faktory mohou vést, a často také vedou, ke zvýšení stresorů působících na jedince. Stresory jsou takové podněty, které spouští stresové reakce jedince. Každý člověk je jedinečný a reaguje na stres jiným způsobem. Dle Stock (2010) rizikové faktory dělíme na dvě skupiny: faktory pracovní a osobní. Osobní rizikové faktory jsou zpravidla zesilovány povahovými rysy, které společně s vnějšími rizikovými faktory působí na pracovníka. Rizikové faktory pracovní jsou dle OSHA (Evropské agentury pro bezpečnost a ochranu

zdraví při práci in Stock, 2010) pak nejistota pracovních poměrů, dlouhá pracovní doba, rušení pracovních míst, neslučitelnost zaměstnání a soukromého života.

Dle WHO (2022) sociální pracovníci bývají často rizikovým faktorům vystaveni více než ostatní pracovníci. Bývá to způsobeno ekonomickou, humanitární nebo zdravotní krizí ve společnosti, která přichází z nenadání a nelze se na ni připravit. Pracovník na tuto situaci musí umět obratem odpovědět a pomoci lidem, kterých se situace týká.

Pokud je sociální pracovník vystaven nadměrnému stresu a nadměrné psychické zátěži, není schopen svojí práci odvádět tak dobře a může tím být vystaven dalšímu nadměrnému, dlouhodobému stresu. V takové situaci je pak důležité rozpoznat, s jakým stresorem sociální pracovník bojuje, aby mohl být použit nejefektivnější způsob, jak takovéto negativní působení eliminovat a zabránit tak vzniku duševního onemocnění, případně dalších nezvratných následků.

2.1.2 Stres

Jak jsem již uvedla výše, stres vychází z rizikových faktorů. Stres je vytvářen stresory, které ovlivňují psychický a fyzický stav člověka. Stresor, který vyvolá stres jednomu jedinci, může být pro druhého absurdní, proto je velice důležité brát na vědomí to, že každý z nás vnímá stres a stresory jinak a odlišně na ně také reaguje (Kožinová 2022). Podle Koska (2021) a Kožinové (2022) se stres člení na dva základní typy: distres a eustres. Distres je brán jako negativní stres, který má negativní vliv na zdraví člověka (např. dlouhodobá pracovní zátěž). Eustres je naopak stres, který člověka může nabudit a má pozitivní vliv na lidský organismus (jednorázový stres).

2.1.3 Stresory

Dle Greenberg (2019) můžeme stresory dělit na několik typů. Rozlišujeme: vývojové změny, které se vážou k určité fázi života a mohou být pro jedince stresující. K těm řadíme například odchod do penze, nástup do práce, narození dítěte. Velké životní události, se také vážou na určitou fázi lidského života. Tato fáze, ale bývá obvykle negativní (úmrtí, neplodnost, rozvod atd.) a tudíž může být více stresující. Dalším typem stresorů jsou ty chronické. Jedná se o opakující se nebo neustávající stresory v důležitých oblastech života (práce, škola, rodina atd.). Naproti tomu každodenní stresory zažívá každý člověk (ztráta klíčů, rozbitá tiskárna v práci, rozlité čaje apod.). Každodenní stresory bývají často velice frustrující a obtěžují při výkonu práce, studia aj. Většina lidí se z nich však rychle vzpamatuje. Ovšem, zde je nutné podotknout, že existují i citlivější osoby, kterým mohou i přitížit. Trauma a negativní zážitky z dětství mohou vyvolat zvýšenou fyzickou a psychickou citlivost na některé situace. Dalšími stresory, které mohou ovlivnit duševní pohodu sociálního pracovníka, dělíme stejně, jako rizikové faktory na dvě skupiny: stresory pracovní a osobní.

2.1.3.1 Pracovní stresory

Mezi pracovní stresory patří: nadměrná pracovní zátěž, působení rušivých vlivů, nedostatek samostatnosti, nedostatek uznání, špatný kolektiv, nespravedlnost a konflikt hodnot (Stock, 2010; WHO, 2022).

Dle Stock (2010) a WHO (2022) nadměrnou pracovní zátěž na sebe může uvalit sám sociální pracovník nebo zaměstnavatel. Pokud je na pracovníka vyvíjen tlak, je nucen vynakládat větší množství energie a úsilí do práce, kterou vykonává. Dále mezi pracovní stresory řadí působení rušivých vlivů jako například: neustále zvonění mobilního telefonu, vyřizování e-mailů, zpráv a samotné připojení k internetu. Sociální pracovník je tak nucen odpovídat na všechny vzkazy, zprávy a telefonáty v co nejkratším intervalu. Je

nutné, aby si pracovník nastavil hranice a vymezil čas, který bude trávit pouze a jen na vyřizování korespondence. Dalším pracovním stresorem je nedostatek samostatnosti. Stock (2010) říká, že čím větší kontrola při výkonu práce, tím vyšší nespokojenost. Z toho plyne, že podléhá-li pracovník přílišné kontrole, nemůže se v práci realizovat podle svých představ a tím upadá jeho zájem. Nedostatek uznání je jeden ze stresorů, který ukazuje, že práce, kterou pracovník odvádí, má být dostatečně odměněna. Odměnou, o které se zde bavíme, není pouze myšlena odměna finanční, ale jedná se i o odměnu pocitovou, která ukazuje, že si úsilí pracovníka někdo váží. WHO (2022) a Stock (2010) říkají, že pracovní kolektiv, ve kterém trávíme svůj čas, je velkou součástí našeho života. Jestliže v takovémto kolektivu panuje závist, neúcta a nevraživost, lze jej označit jako špatný. V tomto kolektivu může pracovník pociťovat zvýšené napětí a mozek může tuto společnost vyhodnotit jako zdroj ohrožení a následně vyvolat stresovou reakci. Nespravedlnost, kterou v kolektivu může pracovník pociťovat vůči jemu samotnému nebo kolegům podporuje cynické myšlení. Cynismus tak může ze situace vytvořit stresor, který může ovlivnit vykonávanou práci. Poslední, ne méně závažným stresorem, který bych ráda uvedla je konflikt hodnot. Hodnoty jsou to, co je pro nás významné. Každá společnost má své hodnoty a pokud se tyto hodnoty rozcházejí s individuálními hodnotami jedince, dochází k vnitřnímu konfliktu. Mozek jedince tuto situaci může vyhodnotit jako ohrožující a tím pádem se může spustit stresová reakce (Stock, 2010, WHO, 2022). Pokud tyto stresory nejsou včas odhaleny a není s nimi pracováno, mohou mít negativní dopady na zdraví jedince, např. posílení či uspíšení vzniku duševního onemocnění (Stock, 2010).

Emoční a pracovní vyčerpání těchto pracovníků je podpořeno i konfliktem na Ukrajině, který vznikl v roce 2022.

2.1.3.1.1 Stigma z roku 2015 a práce s cizinci v ČR

Situaci z roku 2015 můžeme také považovat, za jeden ze stresorů, kterému jsou v ČR sociální pracovníci pracující s cizinci vystavováni. Pracovníci musí čelit velkému tlaku, který přichází zejména ze strany českých občanů, státu a od samotných cizinců, kteří v českých zemích hledají azyl nebo sem přichází z jiných důvodů. V roce 2015 eskalovala migrační krize v Evropě. Do Evropských zemí začali proudit migranti z Afriky, Afghánistánu, Středního a Blízkého východu. Podle Pleváka (2020) a Houskové (2015) tato situace měla za následky rapidní zvýšení počtu utečenců v Evropských zemích. Evropská komise v návaznosti na Evropský program pro migraci, přestavila systém přerozdělení žadatelů o azyl tzv. migrační kvóty. Česká republika hlasovala proti těmto migračním či uprchlickým kvótám v situaci, kdy se mělo jednat o přijetí určitého počtu migrantů z Řecka a Itálie, kteří tam byli umístěni v utečeneckých táborech. Podle z Parlamentních listů (2015) a Kučery (2015) se vláda ČR shodla téměř jednohlasně, na všech rozhodnutích týkajících se uprchlické situace v roce 2015. Tato rozhodnutí začala společnost dělit na dva tábory, které měly protichůdné názory na vyjádření vlády i přesto, že v minulosti Češi měli kladný vztah k humanitární pomoci spojené s migranty z bývalé Jugoslávie (Plevák 2020, Parlamentní listiny 2015). Náboženské vyznání migrantů, etnicita migrantů a nekompromisní vyjádření vlády, především Ministerstva vnitra, začaly vytvářet v ČR prostředí odporu a stigmatizace vůči již přistěhovalým cizincům a cizincům, kteří se v ČR ucházeli o azyl (Kučera, 2015). Odpor začal vznikat a narůstat i vůči lidem, kteří pracovali a pomáhali cizincům. Události, které se odehrály kolem roku 2015, začaly ovlivňovat a ovlivňují pohled mnoha občanů na migraci cizinců do ČR. Následkem rozhodnutí vlády je stigmatizace lidí pracujících s cizinci i samotných cizinců. Práce, které má za úkol pomáhat cizincům, začala být neatraktivní a tlak na lidi pracující s cizinci je čím dál tím větší.

V minulém roce (2022) se sociální pracovníci pracující s cizinci začali potýkat s novou krizí a tou byla válka na Ukrajině, která trvá stále. Do České republiky začalo proudit enormní množství vysídlených válečných uprchlíků,

kteří nejen v ČR hledali azyl. Tato situace má velký vliv na psychické zdraví sociálních pracovníků, jelikož se ČR nikdy předtím nesetkala s takovým přílivem válečných uprchlíků a na tuto situaci nebyla dostatečně připravená. (Migrace online, 2022).

2.1.3.2 Osobní stresory

Osobní stresory jsou, stejně jako rizikové faktory, zpravidla zesilovány povahovými rysy, které společně s vnějšími rizikovými faktory působí na pracovníka. Stres, který v nás vyvolávají naše osobní stresory většinou pramení v pokládání si neustálých otázek například jako: jsem dobrý člověk, partner či rodič, co je to vesmír, existuje Bůh atd. Stock (2010) a Kožinová (2022) rozdělují chování v stresových situacích na dva typy, na typ A a B. Typ A je člověk, který má vysoké ambice, je soutěživý a netrpělivý, vyskytuje se v manažerských pozicích. Typ B je člověk, který je více trpělivý a uvolněný, ovšem nadměrná práce ho stresuje. Ani jeden z těchto typů není dostatečně odolný vůči stresu. Je ale důležité zmínit, že každý člověk na své odolnosti vůči stresu může pracovat. Je tedy nutné, aby si sociální pracovník uvědomoval, do čeho a s jakou mírou vkládá svojí energii. Pokud je stresor správně rozpoznán, je jednou z možností sociálního pracovníka provádět vlastní duševní hygienu.

2.1.4 Důsledky pracovních a osobních stresorů v kontextu sociální práce s cizinci

Z výzkumů po roce 2015 bylo zjištěno, že pracovní podmínky pro sociální pracovníky jsou čím dál tím více náročnější a díky této situaci má více sociálních pracovníků psychické nebo fyzické zdravotní problémy (Ravalier J. M. a kol., 2018; Montero A. L. a kol., 2022). Jako jeden z hlavních důvodů autoři vidí nedostatečný počet sociálních pracovníků a velký počet složitých a obtížných případů, kterým musí sociální pracovníci čelit. Jednotlivé stresory mohou vznikat náhle a nečekaně. Mezi náhle vzniklé stresory můžeme počítat i pandemii Covidu-19, která sebou přinesla zvýšení pracovních nároků (McFadden a kol., 2021). Stresory, které s sebou tato pandemie v posledních

letech přinesla, značně ovlivnily mnohé sociální pracovníky. Sociální pracovník se může naučit cvičení, které mu pomůže těžkou situaci zvládnout. Autorka Wirthová a kol. (2019) ve svém výzkumu uvádí tzv. Coping strategies. Toto je soubor aktivit, zejména profesionálního přístupu udržování etických hranic s klientem, které by při dodržování měly mít za následek lepší psychické zdraví sociálního pracovníka.

Jak jsem již zmiňovala, stres může ovlivňovat fyzické a psychické zdraví člověka. Reakce na stres popsala Kožinová (2022) jako spouštění automatických reakcí, které připravují tělo na boj nebo útek. Tato reakce těla souvisí s tělesnou teplotou, krevním tlakem, hladinou glukózy a dalšími tělesnými funkcemi. Tělo ve stresové situaci vyplaví stresové hormony a vynaloží velké množství energie, aby bylo připraveno na stresor reagovat co neefektivněji a nejrychleji. Tato reakce je pro tělo velice vyčerpávající, avšak naše tělo je velice dobře vybaveno prostředky, které pomáhají tělo regenerovat a krátkodobý stres zvládat. Jestliže se ale stresové události opakují často, lidská energie se nakonec vyčerpá. Dlouhodobý, opakující se, či chronický stres má negativní dopad na lidské tělo. Díky nadbytku stresu mohou vznikat různá chronická onemocnění, migrény, bolesti zad, kardiovaskulární onemocnění, ale také i metabolické poruchy (obezita, diabetes, astma, porucha imunity atd.). Kožinová (2022) dále zmiňuje i psychickou reakci na stres. Nesmíme zapomínat, že každý reaguje na stres individuálně. Někteří lidé jsou plní hněvu, naštvaní a nadávají na stresující situaci. Jiní hledají na takovéto nepříjemné situaci pozitivní aspekty a jsou klidní. Třetí skupina lidí se k situaci nevyjadřuje a hledá spíše to, co z dané situace vyplývá pro ně. Pokud se stresové situace opakují nebo neustávají, lidský mozek se vyčerpá a člověk může začít pociťovat náhle návaly úzkostí nebo upadat do deprese (Greenberg, 2019). Důsledky dlouhodobého stresu mohou být závažné, a nejen u sociálních pracovníků, mohou vést až k syndromu vyhoření. *“Syndrom vyhoření je v podstatě stav chronického stresu. Ten vede k fyzickému a emocionálnímu vyčerpání, cynismu a odloučení, dokonce i pocitům méněcennosti a nedostatku úspěchu”* (Zdravotnické zařízení Ministerstva vnitra, 2023 (dále jako ZZMV)). Syndrom

vyhoření neboli Burn-out syndrom se týká lidí, kteří vykonávají práci s vysokou zátěží. Sánchez-Moreno a kol. (2014) ve svém článku uvádí, že burn-out syndrom se týká těch lidí, kteří se potýkají s chronickým pracovním stresem, a týká se především těch profesí, pro které je charakteristická intenzivní pozornost věnovaná lidem, kteří potřebují péči či pomoc od pracovníků. Jednou z těchto ohrožených profesních skupin, jsou také sociální pracovníci. Sociální pracovníci se musí neustále a systematicky vyrovnávat s náročnými situacemi, které pramení z jejich práce s cílovými skupinami. Podle několika výzkumů jsou sociální pracovníci vystaveni nadměrnému riziku syndromu vyhoření (Kim a Stoner, 2008, Pasupuleti a kol., 2009, Yürür a Sarikaya, 2012). Nástup syndromu vyhoření se projevuje určitou neschopností fungovat v osobním i pracovním životě. Tento syndrom má "plíživý" charakter, což znamená, že jej člověk na začátku nerozezná od běžného stresu. Jelikož stres a syndrom vyhoření mají stejné příznaky, vyhoření lze od stresu odlišit zejména intenzitou používaných příznaků (ZZMV, 2023). Podle ZZMV (2023) dělíme příznaky na tři skupiny: známky fyziologického (bolest na hrudi, dušnost, častější onemocnění, ztráta chuti k jídlu, zlost, úzkost) a emocionálního vyčerpání (chronická únava, nespavost, zapomínání, zhoršená koncentrace a pozornost). Třetím příznakem je cynismus a odloučení (ztráta radosti, pesimismus, odloučení, izolace – nemám chuť jít ven, na oběd) pocit méněcennosti a nedostatek úspěchu (pocit apatie a beznaděje, zvýšená podrážděnost, nedostatečná produktivita a špatný výkon). Tyto příznaky (varovné signály) je dobré sledovat a nepodceňovat je. V případě, že se některý z těchto příznaků objeví, je důležité zhodnotit, jaké míře stresu jsme ve svém životě vystavováni a snažit se jej, co nejdříve, eliminovat.

Chtěla bych ještě jednou zdůraznit, že sociální pracovníci jsou vystaveni nadměrnému stresu i bez humanitárních, ekonomických či zdravotnických krizí. Pokud ovšem nějaká tato krize přijde, může být míra stresu zvýšená, a to až několikanásobně. Z toho plyne, že sociální pracovníci pracující s cizinci (migranty) mohou pociťovat ještě vyšší míru zátěže a stresu právě v takových krizích, jako např. válka na Ukrajině, nebo migrační krize z roku 2015.

Důsledkem výroků a rozhodnutí vlády z roku 2015, došlo ke stigmatizaci lidí, kteří pracovali s cizinci přicházejícími z Afriky, Afghánistánu, Středního a Blízkého východu. Také tímto jednáním byly posíleny negativní postoje společnosti jak vůči migrantům, tak vůči sociálním pracovníkům, kteří je měli na starosti. Taktéž byla sociálním apelem snížena intenzita sociální práce s cizinci. Události roku 2022 měly za následek velkou uprchlickou krizi, která, nejen v ČR, ale i v EU, nemá obdoby. Není známo, jak se s touto situací vypořádávají sociální pracovníci pracující s cizinci. Dá se, ale předpokládat, že tato krize s sebou přináší velké množství nových stresorů, které mohou negativně, ale možná i pozitivně ovlivnit práci sociálních pracovníků s cizinci.

2.2 Podmínky a podpora sociálních pracovníků pracujících s cizinci

Podpora sociálních pracovníků může vycházet ze strany státu, instituce, pod kterou sociální pracovník pracuje, nebo od samotného sociálního pracovníka. Podpora, kterou sociální pracovník dostává, by měla pomáhat předcházet vyčerpání a následnému duševnímu onemocnění.

2.2.1 Nastavení podmínek práce

Podmínky práce sociálních pracovníků spravuje stát. Ministerstvo práce a sociálních věcí vydává zákony a vyhlášky, které ustanovují a vymezují co to sociální práce je a jak mají jednotlivé sektory sociální práce vypadat. Zákon č. 109/2006 Sb. o sociálních službách vymezuje co je náplní práce sociálního pracovníka.

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel

obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb“ (Zákon č. 109/2006 Sb. o sociálních službách).

Zákon č 109/2006 dále ustanovuje, jakou odbornou způsobilost sociální pracovník potřebuje pro výkon sociální práce. Zejména potřebuje minimálně vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání, které odpovídá znění zákona. Podle výše citovaného o sociálních službách je zaměstnavatel povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok.

Dále podle vyhlášky 505/2006Sb., která upravuje některá ustanovení zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, je zaměstnavatel (organizace) povinen sociálnímu pracovníkovi poskytnout podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Za účelem financování sociálních služeb je, podle § 101a č. 108/2006 Sb., kraji poskytnuta ze státního rozpočtu dotace, která by měla pokrýt základní (běžné) výdaje sociálních služeb v souvislosti s poskytováním základních forem sociálních služeb. Kraj rozhoduje o přerozdělení finančních prostředků mezi jednotlivé služby. Podle § 104 ministerstvo může, službě poskytnout dotace, v případě, že má služba nadnárodní či meziregionální působnost. Dále také může poskytnout dotaci v případě, kdy služba vykonává činnosti s rozvojovou povahou (vzdělávání sociálních pracovníků), anebo v mimořádných situacích (ekonomická pohroma, živelní pohromy, požáry atd.). V roce 2022 byly z důvodu uprchlické krize, poskytnuty mimořádné dotace sociálním službám souvisejícím s pomocí osobám z území Ukrajiny. Tato dotace sloužila, k úhradě nákladů (výdajů), které souvisí s poskytováním jakékoliv formy sociální služby, nebo jiné pomoci, která zprostředkovává pomoc uprchlíkům v nepříznivé životní situaci (MPSV, 2022).

Stát nastavuje podmínky sociální práce pomocí zákonů, to by se dalo brát jako určitá podpora sociálních pracovníků ze strany státu. Financování jednotlivých sociálních služeb se neliší, pokud nejde o mimořádnou situaci, která si žádá více financí.

2.2.2 Státní a krajská podpora

Stát nastavuje podmínky práce sociálních pracovníků. Tato činnost, kterou stát vykonává, by se dala také brát, jako podpora sociálních pracovníků. MPSV (2021) dále vytvořilo projekt, které se zabývá systémovou podporou profesionálního výkonu sociální práce. Cílem tohoto projektu je prohloubení profesních dovedností sociálního pracovníka a zlepšení mediálního obrazu sociální práce (MPSV, 2023). MPSV (2023) také zmiňuje, že sebevědomí v sebeprezentaci sociálních pracovníků je jeden ze základů posilování prestiže oboru sociální práce. Aktivita, které MPSV (2023) vykonává, v rámci dosažení stanoveného cíle jsou: realizace jarní školy, podpora vzdělávání sociálních pracovníků, mediální obraz výkonu sociální práce, průběžný sběr a zpracovávání materiálů. Realizace jarních škol je zaměřena na vzájemnou výměnu zkušeností z praxe, posilování sebedefinice, na práci s metodami a technikami sociální práce atd. Podpora vzdělávání pracovníků se zaměřuje zejména na podporu rolí v sociální práci a na sebe prezentační pracovní schopnosti pracovníků, které taktéž pomohou v posílení prestiže sociální práce. Mediální obraz výkonu sociální práce se zaměřuje na prestiž oboru sociální práce, prostřednictvím kulatých stolů, diskusních setkání a cílených výstupů (prezentace výstupů z praxe). Průběžný sběr a zpracování materiálů slouží k dalšímu využití MPSV ve zpracování kompetenčních dokumentů. Což znamená, že v závěru projektu budou vypracovány dokumenty, které budou ve spojitosti s jednotlivými tématy projektu (vzdělávací potřeby, role a kompetence sociálního pracovníka atd.) a ty budou následně upraveny na základě informací z kulatých stolů, semináře, jarních škol. V rámci projektu, také vznikly čtyři příručky pro sociální pracovníky, které MPSV pojmenovali jako Sešity sociální práce. Každý ze sešitů je tematicky zaměřený. První Sešit se zaměřuje na agendu lidských práv v každodenní praxi sociálního pracovníka. Druhý Sešit se zaměřuje na roli sociálního pracovníka v komunitní práci. Třetí Sešit se zaměřuje na sociálního pracovníka v multidisciplinárním týmu a čtvrtý Sešit se zabývá etickým kodexem jako nástrojem podpory řešení etických dilemat

sociální práce. Tyto příručky mohou být dobrou podporou pro výkon sociální práce.

Dále MPSV vytváří i jiné projekty, které pomáhají podporovat sociální práci. Tyto projekty vznikají cíleně za účelem podpory jednotlivých obcí či krajů. Jedním z těchto projektů je projekt Systémová podpora sociální práce v obcích (MPSV, 2022). Cílem projektu bylo zvýšit dostupnost sociální práce pro klienty, zvýšit profesionalizaci používaných odborných metod a odbornost sociálních pracovníků. Tento projekt přinesl příručku, která se jmenuje Příručka praxe sociální práce. Příručka se zabývá sociálním šetřením, depistáží, interdisciplinární a multidisciplinární atd. (MPSV, 2021). Podpora sociálních pracovníků zde vyplývá ze zákona o sociálních službách a je jejími základy jsou projekty, které MPSV vytvoří. Podpora sociálních pracovníků pracujících s cizinci se neliší od podpory sociálních pracovníků obecně. V obecné rovině se snaží MPSV vyzvednout prestiž sociální práce a zaměřuje se spíše na vzdělání v oblasti prezentace projektů a jednotlivých výstupů, které sociální práce přináší.

2.2.3 Institucionální podpora

Jak jsem již zmiňovala instituce či zaměstnavatel, který zaměstnává sociálního pracovníka, má povinnost zajistit a umožnit svému zaměstnanci (sociálnímu pracovníkovi) minimálně 24 hodin dalšího vzdělávání, v každém kalendářním roce (Zákon 109/2006 Sb.). Podle některých studií je však vzdělání z pohledu sociálních pracovníků nedostatečné. Robinson (2013) i Wirth (2019) zdůrazňují potřebu školení a vzdělávání, která je nedostatečná především v řešení násilí a agrese, dávkách, bydlení, nových politikách, postupech a v zacházení s duševním zdravím klientů. Díky této situaci se sociální pracovníci více stresují nevědomostí a pocitem špatného poradenství či poskytování služby (Wirth a kol., 2019).

Dalším aspektem, který přispívá k nadměrné stresové zátěži a mohou jí částečně ovlivnit zaměstnavatelé, je poměr platu a výkonu sociálních

pracovníků. Platy sociálních pracovníků neodpovídají odvedené práci. Podle výzkumu Wirth a kol. (2019), Ravaliera J. a spol (2018) je dalším řešením podpora sociálních pracovníků z finanční a kolektivní strany. Tento fakt zmiňuje i Robinson (2014), která ve svém článku podotýká, že zátěž kladená na sociální pracovníky v práci s uprchlíky je velká a peněžní ohodnocení malé. Podle těchto autorů (Wirth a kol., 2019; Ravaliera J. a kol., 2018; Robinson K., 2014) dostatečné financování sociálních služeb a podpora pracovního kolektivu (více pracovníků) má pozitivní dopad na psychické zdraví sociálních pracovníků.

Výše zmíněná vyhláška 505/2006 Sb. ustanovuje, že sociální pracovníka má právo na podporu od nezávislého kvalifikovaného odborníka. Této podpory se sociálním pracovníkům většinou dostává ve formě supervize. Podle Českého institutu pro supervize, dále jak ČIS (2023), je supervize prostor pro bezpečnou, laskavou a obohacující zkušenost. Supervize by měla být vedena školeným odborníkem, který má být průvodcem supervizí. Takovýto člověk přináší supervidovanému jedinci, pracovnímu týmu nebo skupině, podporu prostřednictvím kontroly, která pomáhá vnímat, formovat a reflektovat pracovní vztahy a vlastní práci (ČIS, 2023, Asociace supervizorů pomáhajících profesí, 2023).

2.3 Dobrovolnictví v oblasti sociální práce s cizinci

Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů vymezuje, že dobrovolník může být fyzická osoba od 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické činnosti na území České republiky a od 18 let jde-li o výkon dobrovolnické činnosti v zahraničí.

Podpora dobrovolníků v oblasti sociální práce s cizinci se příliš neliší od podpory dobrovolníků obecně. Dobrovolníci jsou registrováni v dobrovolnických organizacích, se kterými mají uzavřenou smlouvu o výkonu dobrovolnické činnosti. Podle zákona č. 198/2002 Sb. musí mít dobrovolník uzavřenou písemnou smlouvu s vysílající organizací. Dále má organizace povinnost dle paragrafu 7 zákona č. 198/2002 Sb. uzavřít s dobrovolníkem pojistnou

smlouvu, která kryje odpovědnost za škody způsobené na majetku a zdraví, které dobrovolník při výkonu činnosti způsobil sám, nebo byly způsobeny jemu samotnému. Dobrovolník odpovídá pouze za škody způsobené úmyslně. Pokud je vyslán do zahraničí, vysílající organizace má povinnost sjednat dobrovolníkovi zdravotní pojištění, dále má povinnost jej ubytovat ve zdraví nezávadném prostředí a zajistit výkon dobrovolnické činnosti ve zdraví nezávadném a život ohrožujícím prostředí, na základě povahy výkonu jeho dobrovolnické činnosti. Organizace, která uzavírá smlouvu s osobou mladší 18 let, musí mít písemný souhlas zákonného zástupce. Také nesmí být s osobou mladší 18 let sjednána smlouva, která by byla nepřiměřená k anatomickým, fyziologickým a psychickým zvláštnostem věku jedince, anebo při které by byl vystaven ohrožení úrazu či jiné újmy. Organizace je povinna s dobrovolníky v rámci výběru dobrovolníku rovněž zacházet, s výjimkou, kdy to povaha vykonávané činnosti neumožňuje.

Některé dobrovolnické organizace podporují dobrovolníky poskytováním supervizních setkání, které pomáhá dobrovolníkům v chráněném prostředí, sdílet své zkušenosti z výkonu dobrovolnictví a pokusí nalézt řešení situací, které mohou být pro dobrovolníky citlivé, zatěžující a v rozporu s hodnotami dobrovolníka (Okamžik, 2023). Setkání, na kterých dobrovolníci sdílí své zážitky a zkušenosti z dobrovolnictví, nemusí být vždy supervizní. Tyto setkání mohou probíhat formou skupinového setkání, které může sloužit jako prostor pro sdílení emocí, zkušeností, zážitků či k hledání a seznamování se s novými lidmi a přáteli (Mezigenerační a dobrovolnické centrum Totem, 2023 (dále jako Totem)). Další formou podpory dobrovolníků je vzdělávání. V rámci dobrovolných organizací, jako Dobrovolní (2023), Totem (2023), Okamžik (2023) a další, je poskytováno vzdělávání dobrovolníků, které dává dobrovolníkům možnost naučit se a dozvědět se něco nového. Vzdělávání dobrovolníků, také pomáhá zlepšit kvalitu odvedené dobrovolnické činnosti. Dobrovolníci mohou využít různé semináře, webináře, přednášky či praktická cvičení, které jim mohou pomoci jak při výkonu dobrovolnické činnosti, tak v běžném pracovním či osobním životě. Většina poskytovaného vzdělávání pro

dobrovolníky je zdarma, a tudíž dostupná pro všechny, kteří o vzdělávání mají zájem. Dále má dobrovolník nárok na certifikát, který mu vydává dobrovolnické centrum na základě zákona č. 198/2002 Sb. V certifikátu jsou zapsané odpracované hodiny a činnost, za kterou jsou tyto hodiny odpracované. Certifikát se může dobrovolníkovi hodit při hledání práce či výkonu jiné dobrovolnické činnosti.

Günter (2010) a Wimmer a kol. (2020) ve svých příručkách říkají, že v rámci mentoringového programu, který pomáhá a podporuje klienta (cizince) v průběhu zásadního, ale přitom přechodným životním období, je dobrovolníkovi k dispozici koordinátor. Koordinátor podporuje dobrovolníka při výkonu práce a měl by být dobrovolníkovi vždy k dispozici. Koordinátor by měl být schopen dobrovolníkovi poradit a podpořit ho v každé situaci. Jak jsem již výše psala, dobrovolník má možnost vzdělávání nebo školení. Tyto školení mu umožňují získat znalosti a dovednosti, které následně uplatní při práci s cizinci. Náplní tohoto školení bývá např. informace o organizaci, dobrovolném programu, cizincích a migraci v ČR, tipy, jak pracovat a komunikovat s cizinci atd. Dalším podpůrným mechanismem může být kodex práce pro monitory (dobrovolníky) a klienty (cizince). Kodex udává zásady, kterými by se měly řídit obě strany, aby jejich spolupráce probíhala bez problémů. Do podpory dobrovolníků pracujících s cizinci, by se daly zahrnout také samotné příručky, které popisují, jak pracovat a pomáhat cizincům při integraci.

Tabulka č. 1

Shrnutí a vizualizace podpory sociálních pracovníků a pracovníků a dobrovolníků/dobrovolnic.

	Nastavení podmínek	Státní podpora	Institucionální podpora	Jiné
Sociální pracovníci/ice	Zákon č. 109/2006 Sb. o sociálních službách. Vyhláška 505/2006Sb., která upravuje některá ustanovení zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách.	Projekty MPSV např. systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce. Příručky vydané MPSV	Zaměstnavatel – platová ohodnocení, podpora pracovního týmu (zaměstnanci)	Není
Dobrovolníci/ice	Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů	MVČR poskytuje informace o dobrovolnictví	Dobrovolnické organizace, které sdružují dobrovolníky (Totem, Okamžik atd.)	Příručky pro dobrovolníky pracující s cizinci (Günter, 2010 a Wimmer a kol., 2020)

Zdroj: Nikola Růžičková

3 EMPIRICKÁ ČÁST

3.1 Cíl výzkumu

Hlavním cílem mého výzkumu je zjistit vliv psychické a fyzické zátěže na sociální pracovníky v kontextu náhlého příchodu válečných uprchlíků z Ukrajiny. Při svém bádání jsem přišla na to, že se omezeně píše o náročnosti této situace z pohledu sociálních pracovníků a trochu se v této dnešní těžké době na tyto členy naší společnosti zapomíná. Tento hlavní cíl jsem rozdělila do několika menších cílů. První z těchto cílů je zjistit, zda zátěž, která je na sociální pracovníky kladena státem, krajem a samotným zaměstnavatelem (dále také jako instituce/organizace) odpovídá času, který je pro práci vymezen. Druhým cílem je zjistit, zda nároky, které na tyto pracovníky klade organizace, ve které pracují, jsou umocněny krizí, nebo se tyto požadavky nemění. Třetí cíl má za úkol zjistit, jakou má pracovník k dispozici podporu zvládat pracovní zátěž a mimořádné pracovní situace, případně kdo tuto podporu poskytuje (stát, organizace, rodiny atd.) a jak jí využívá či zda využívá i jiné druhy podpory. Čtvrtý cíl je zaměřen na podporu, která je poskytována sociálním pracovníkům ve srovnání s dobrovolníky.

3.2 Metoda sběru dat

Uskutečnila jsem 6 polostrukturovaných a částečně narativních kvalitativních rozhovorů dle Novotné a kol. (2019). Rozhovory jsem realizovala se sociálními pracovníky, kteří pracují v Plzni ve službách pro cizince. Zvolila jsem kvalitativní přístup, jelikož pomocí něj jsem schopná, nahlédnout do této málo prozkoumané problematiky hlouběji. Vzhledem k tomu, že se o problematice kladené zátěže na sociální pracovníky příliš v Českém prostředí nepíše, čerpala jsem zejména ze zahraniční výzkumné literatury, která mi bude sloužit jako podklad k diskusi se zjištěními mého vlastního výzkumu. Respondenti a respondentky (dále jen respondenti) byli vybíráni účelově podle cílové skupiny, se kterou pracují (cizinci či lidé migrující). Vzorkování bylo cílené

a respondenti byli vybíráni za účelem získání konkrétních informací. Sociální pracovníky jsem oslovovala prostřednictvím organizací, ve kterých vykonávají svoji práci, vždy formou e-mailu. Jelikož si respondenti nepřáli, abych do své práce zveřejňovala, přepisy celých rozhovorů, budou zde uvedeny pouze úryvky, které poslouží jako praktické příklady.

Na základě vlastních zkušeností a teoretického základu jsem vytvořila soubor otázek (příloha 8.1), které byly zaznamenávány pomocí audio nahrávek a ručně psaných poznámek. Rozhovory byly nahrávány se souhlasem respondentů. Každý z respondentů byl o všem předem informován. Rozhovory byly uskutečněny dvěma způsoby, osobně a přes online prostředí, z důvodu onemocnění respondentů. Rozhovory trvaly od 30 do 50 min a probíhaly od února do konce března roku 2023. Dotazovaní mohli podle svého uvážení kdykoliv ukončit rozhovor. Po pohovoru byly zpracovány analytické poznámky, které jsem v průběhu rozhovoru nestihla zapsat. S respondenty jsem byla ve stálém kontaktu, kdyby byla potřeba položit doplňující otázky. Žádný z rozhovorů nebyl opakovaně prováděn.

3.3 Analýza dat

Rozhovory s respondenty byly doslovně přepsány do tištěné formy a následně anonymizovány. Analýza dat byla provedena pomocí deduktivního kódování, které se primárně opírá o teoretickou část. Kódování je proces, který využívá více úrovní rozboru textu (dat) a je cyklický (opakující se) (Novotná a kol., 2019). Pomocí kódování jsem vytvořila několik segmentů (nálepek), které pomohly blíže porozumět dané problematice. Kódování jsem prováděla pomocí programu MS Word, kde jsem s využitím barev zvýrazňovala jednotlivé segmenty. Tyto segmenty byly vytvořeny postupným a opakovaným pročitáním jednotlivých rozhovorů. Segmenty jsem rozdělila do dvou kategorií, na kategorie: kladená zátěž a Podpora. Segmenty jsem dále rozdělila do subkategorií. Segment Kladená zátěž jsem rozdělila na dvě další subkategorie, a to na Kladené požadavky a Klienti. Segment Podpora jsem rozdělila na další čtyři subsegmenty, a to na Podpora od instituce, města, státu, Pracovní tým,

Duševní sebehygiena a Dobrovolníci vs sociální pracovníci. Jednotlivé subsegmenty jsem dále rozdělila do kódů. Kódy jsem dále sepsala do kódovací knihy, což znamená, že jsem si vytvořila seznam kódu s popisem, kdy jednotlivé kódy využívám. Kódovací kniha mi pomohla se lépe v rozhovorech zorientovat a usnadnila mi techniku kódování.

3.4 Výsledek výzkumu

3.4.1 Charakteristika účastníků

Celkem jsem se dotazovala 4 žen a 2 mužů, kteří se věkově pohybovali od 25 do 45 let. Každý z respondentů měl vysokoškolské vzdělání v oboru sociální práce a pracoval na pozici sociální pracovník. Respondenti pracovali na plný úvazek v organizacích zaměřených na pomoc cizincům. K zajištění anonymity jsem jim přidělila řadová čísla 1-6. S ohledem na jednoznačný požadavek anonymity, který jsem zaručila, zde nebudu jednotlivé respondenty blíže představovat a budu je zde označovat pouze řadovým číslem a jednotně interpretovat v mužském rodě. S takovýmto postupem všichni dotazovaní souhlasili.

3.4.2 Kladená zátěž

Pod pojmem kladená zátěž uvádím, jaké požadavky jsou kladené na sociálního pracovníka ze strany státu, kraje, organizace (ve které sociální pracovník pracuje), klientů atd.

3.4.2.1 Kladené požadavky

Respondenty jsem v této části rozdělila do dvou skupin. První skupinu jsem pojmenovala skupina A a druhou skupinu skupina B, každá ze skupin čítala tři respondenty. Skupina A tvrdila, že požadavky, které byly na ně kladeny v krizové situaci, byly stejné, jako jsou na ně kladeny za běžných okolností.

Skupina B naopak tvrdila, že požadavky, které jsou na ně kladené, jsou obtížnější a nelehko zvladatelné.

Respondent ze skupiny A řekl: *„Požadavky jsou pořád stejné, jen je víc klientů, a proto je někdy nutné zůstat v práci o něco déle. Ale to je na každém z nás. Nikdo v práci nemusí být přesčas“* (Respondent č.5). Tento výrok, se příliš nelišil od výroku ostatních respondentů ze skupiny A. V odpovědi respondenta č. 5 dochází k rozporu v nutnosti a vlastní vůli zůstat přesčas v práci. Jelikož respondenti uváděli, že nepociťují tlak ze strany zaměstnavatele zůstat v práci přesčas, nabízí se otázka, zda tento tlak je vyvíjen skrze svědomí/ochotu pracovníků zvládat více než je zvládnutelné ve standardním pracovním čase? Dle výroků respondentů není organizací na pracovníky kladen žádný formální požadavek, který by v krizové situaci požadoval přesčas u pracovníků. Respondenti ze skupiny B měli protichůdný názor na tuto situaci. Jeden z nich tvrdil, že požadavky, které na ně instituce, v rámci krize klade, jsou příliš a nedají se zvládnout. Přesčasy, nová opatření a nezvladatelné množství uprchlíků, byl hlavní důvod nespokojenosti těchto pracovníků. Z rozhovorů lze předpokládat, že respondenti skupiny A mají, taktéž větší objem práce, ačkoliv to tak nevnímají. Je nasnadě otázka, proč tomu tak je? Respondenti ze skupiny A často poukazovali na vztahy v jejich pracovním týmu, které hodnotím velice kladně, naproti tomu skupina B nejčastěji poukazovala na nedostatek pracovníků. Na základě těchto informací usuzuji, že dobrý pracovní kolektiv a nedostatek pracovních sil, posouvají hranice vnímání zátěže u respondentů.

Dalším rozdílem mezi skupinami A a B, kterého jsem si všímala, byl rozdíl v počtu pracovních sil. Zatímco participanti ze skupiny A si nestěžovali na nedostatek pracovníků, a spíše zde viděli zátěž, která spočívá v náboru nových pracovních sil v krizové situaci, respondenti ze skupiny B ano. Respondent ze skupiny B prohlásil: *„Nejen že na nás valili jednu věc za druhou, ale ještě k tomu nás několik odešlo a bylo nás tu opravdu pomálu“* (Respondent č.4). Aspekt, na který poukazuje skupina B, je podle autorů Wirth a kol. (2019), Ravaliera J. a kol. (2018) Robinson K., (2014) jeden z problémů sociální práce,

keré mohou nepříznivě ovlivnit psychický i fyzický stav pracovníka. Tento aspekt je u skupiny A také z velké části ovlivněný pomocí, od sociálních pracovníků, kteří mají jinou cílovou skupinu než cizince, ale v rámci krize se na tuto cílovou skupinu snažili částečně přeorientovat, aby mohli pomoci. Participanti ze skupiny A si stěžovali, že nábor nových pracovníků je v této krizové situaci opravdu nevhodný, i když jej vnímají jako potřebný: *„Je super, že se organizace rozhodla nabrat nové kolegy, ale vybrali si pro to nevhodnou dobu. Zaškolování je další práce na víc, ale plus je, že je nás díky krizi i do budoucna víc“* (Respondent č.2). Znovu se zde nachází rozpor ve výrocih, který poukazuje na situaci, která sebou přináší vyšší nároky na pracovníky ve formě nábora nových pracovních sil (důsledek krize), ale vyskytuje se ve skupině, které vyšší nároky nevadí. Tento rozpor, jak jsem již výše zmiňovala, je z mého pohledu také ovlivněn, kladně hodnocenými vztahy v pracovním týmu. Pracovníci se zde velice podporují, a tudíž zaškolující pracovník není na zaškolování sám.

Ačkoliv respondenti ze skupiny A nepociťovali rozdíl mezi požadavky v krizové situaci a požadavky v situaci standardní, pociťovali větší tlak ze strany klientů. Nápor, který vytvořil příchod velkého počtu uprchlíků z Ukrajiny, byl na některé z pracovníků příliš silný. Podle výpovědi respondenti začali pociťovat stavy úzkosti, nervozity a stresu, které následně přešli do stavu vyčerpání. Respondent ze skupiny A říká: *„Když se ti lidé začali v zimě štosovat před našimi dveřmi a bylo jich čím dál víc a neubývali, začal jsem v našem kolektivu i na sobě pociťovat lehkou bezmoc“* (Respondent č.3). To samé potvrdili i respondenti ze skupiny B, kteří měli danou situaci umocněnou, již zmiňovaným nedostatkem pracovních sil. Je zde, ale k zamyšlení, zda tlak nepřichází spíše ze strany státu či kraje, poněvadž ten nechává integrační a podpůrnou práci na neziskových organizacih, tedy na sociálních pracovních, kterým se pak potencionální klienti “štosují” před dveřmi. Stejně tak je to ze strany zaměstnavatele, který vidí nárůst potřeby, ale zároveň je limitován / ovlivňován dotacemi v možnosti rozšiřovat řady pracovníků.

Předpokládanou zátěží, mělo také být stigma z roku 2015. Situace, která v roce 2015 nastala, však neovlivnila žádného z respondentů, a proto jí zde nabudu dále zmiňovat.

3.4.2.1.1 Klienti

Jelikož krize související s válkou na Ukrajině, byla pro české sociální pracovníky něčím novým. Nastávaly situace, kdy si se situací klienta pracovníci nevěděli rady. Z toho lze vcelku jednoznačně usuzovat, že nastaly situace, na které nebyli sociální pracovníci připraveni. Jednou z těchto situací je i samotný počet uprchlíků proudící do ČR. Dále sociální pracovníky také často zaskočilo, jak někteří ukrajinští klienti umí být urputní, v tom slova smyslu, že za každou cenu chtěli přesně to, co si přejí, navzdory ostatním uprchlíkům. Sociální pracovníci pracující s cizinci byli vytíženější než kdykoliv před krizí. Tlak, který na ně byl kladen ze strany klientů, ovlivnil pohled mnohých respondentů. Tento tlak, samozřejmě může být spojen s vyvstalou potřebou služeb pro cizince, pro kterou nebyla dostatečná opora ze strany státu, kraje či města.

Čtyři ze šesti respondentů začali na sobě pozorovat lehké změny v chování vůči ukrajinským uprchlíkům. Velký soucit se situací ukrajinských uprchlíků se u čtyř respondentů začal proměňovat v nezájem a podráždění. Sociální pracovníci si začali uvědomovat, jak moc je vyčerpávající, každý den dělat jednu a tu samou práci stále do kola: *„Postupem času mi přišlo, že všechny požadavky klientů jsou na jedno brdo. Začínalo to být pro mě fakt unavující“* (Respondent č.1). Respondenti změny svého chování pozorovali hlavně na reakci ostatních kolegů, kteří jim kladli otázky, zda se s nimi něco neděje. Vzájemná podpora na pracovišti vždy respondentům pomohla získat nad situací kontrolu a pomohla jim se svou nežádoucí reakcí lépe vypořádat. Podpora spočívala ve vzájemné výpomoci s prací, nebo například v psychické podpoře, kterou si navzájem pracovníci dávají.

3.4.3 Podpora

3.4.3.1 Instituce, stát, město

Jak jsem již zmiňovala v teoretické části svého textu, sociální pracovník nebo kolektiv sociálních pracovníků má nárok na podporu od kvalifikovaného nezávislého pracovníka, o které je zmínka ve vyhlášce 505/2006 Sb. Všichni respondenti potvrdili, že tento typ podpory ze strany zaměstnavatele v krizové situaci dostali. Tato podpora se příliš nelišila, napříč organizacemi, ve kterých respondenti pracují. Každá z organizací poskytuje svým zaměstnancům supervizi, jak týmovou, tak i individuální, podle potřeby zaměstnanců. Pět ze šesti respondentů, nemělo potřebu využít individuální schůzku se supervizorem. Tito respondenti neměli v práci žádný problém, který by se nevyřešil ihned, nebo na týmové supervizi. Respondent č.3 měl s individuální supervizí osobní zkušenost: *„Individuální supervizi mi nabídnul sám supervizor, který viděl, že ta krize mě trápí víc než ostatní“*. V tomto případě byl respondent osloven samotným supervizorem, který z týmového sezení usoudil, že je třeba u respondenta č.3 i individuální sezení: *„Nebýt supervize netušil bych, že se mě to tolik dotklo a jak moc to ovlivňuje moji práci“*. Individuální supervize ukázala respondentovi, že jeho pohled na krize je příliš osobní, ačkoliv nijak nesouvisel s jeho identitou. Jeho práce tedy byla ovlivňována emocemi, které v práci sociálního pracovníka mají být na profesionální úrovni, tedy takové, aby neovlivňovaly klienta ani pracovní výkon sociálního pracovníka. Jelikož respondent je sociálním pracovníkem, který pracuje s cizinci a nespecializuje se na práci pouze s Ukrajinskými migranty, nastávaly situace, kdy jeho pomoc vyhledal i některý z migrantů jiné národnosti. K těmto klientům respondent přistupovat s menší důležitostí a nebral jejich situaci tak naléhavě, jako situace klientů s ukrajinskou národností.

Supervize je u respondentů hodnocena kladně a přikládají jí veliký význam nejen v krizové situaci. Respondenti vnímají supervizní setkání jako prostor, kde mohou sdílet své myšlenky a pocity, které je tíží. Z vyprávění respondentů usuzují, že supervize je důležitou součástí jejich pracovní pohody.

Tlak, stres a hodně nekončící práce. Zkráceně takto popisují respondenti situaci, která po vypuknutí konfliktu na Ukrajině v ČR nastala: „*Všichni jsme měli neskutečné množství přesčasů. Nejhorší na to bylo to, že klienti pořád chodili a chodili a my sami jsme věděli, že v té práci musíme zůstat. No, ale nikdo nás tam nedržel, to my jsme chtěli, těm lidem pomoci*“ (Respondent č. 6). Dotazovaní často zmiňovali, jak důležité bylo zůstat v práci přesčas, ačkoliv zaměstnavatel přesčasy nevyžadoval. Ovšem krize a neochota státu, města a kraje si přesčasy vyžádala. Jak jsem výše zmiňovala stát, město, kraj nechává veškeré integrační a podpůrné práce na neziskových organizacích, které jsou poté přehlacené, a sociálním pracovníkům nezbývá nic jiného než zůstat v práci přesčas.

Téma přesčasů, bylo u respondentů velmi často zmiňované. Respondenty jsem znovu rozdělila do dvou skupin. První skupina respondentů, skupina X, nebyla „nucena“ k výkonu přesčasů od zaměstnavatele, i když se to od nich očekává. Toto očekávají, spočívalo ve velkém množství práce, která vyžaduje pozornost, a tudíž i další pracovní dobu (přesčasy). Respondenti uváděli, že pokud práci, kterou mají za úkol, odvést nestíhají, jsou v práci přesčas z toho důvodu, aby mohli svůj pracovní život oddělovat od toho osobního: „*Prostě abychom si netahali práci domů, z toho bychom se zbláznili*“ (Respondent č. 4). Tento požadavek, je tedy spíše neformální a je bráno sociálními pracovníky jako jakási prevence. Skupina Y, naopak musela v práci zůstat déle, z důvodu nedostatečného počtu pracovníků. Zde je nasnadě otázka, zda respondenti ze skupiny X, také nepostrádají více pracovníků, mezi které by se pracovní úkoly rozdělili, a nebyly by zde potřebné přesčasy? Z výroků respondentů skupiny X však nevyplývaly požadavky na rozšíření pracovního týmu o další sociální pracovníky, nýbrž o tlumočníky. Z toho usuzuji, že jim počet sociálních pracovníků v pracovním týmu vyhovuje.

Zaměstnavatelé skupině respondentů X i Y nabídli dvě varianty, jak si přesčasy mohou vybrat, buď ve formě náhradního volna, nebo finančního ohodnocení. Čtyři z šesti respondentů si vybrali finanční odměnu. Dva zbývající respondenti využili možnosti náhradního volna, a to z toho důvodu, aby tento

čas mohli trávit s rodinou a mohli tak alespoň trochu kompenzovat rodině jejich nepřítomnost.

Jak jsem výše zmiňovala Robinson (2013) i Wirth (2019) ve svých výzkumech prohlašují, že sociální pracovníci potřebují více školení, které svoji pozornost věnují tématům jako např.: řešení násilí a agrese, dávky, bydlení, nových politik, postupech a v zacházení s duševním zdravím klientů. Tato tvrzení se v mém výzkumu také objevilo. Respondenti skutečně postrádají více školení, které se zaměřují na tato témata. Nejčastěji však poukazovali na kvalitu daných školení a vzdělávacích akcí: „*No, některá školení jsou zajímavá, ale pak jsou tu ta, která mě osobně nic moc nedala, a těch je většina. U těch školení jde spíše o to, jaký je školitel a pokud je takový nezajímavý, je nezajímavé i školení*“ (Respondent č. 2). Tento výrok, se příliš nelišil od ostatních respondentů. Poukazuje na kvalitu, která je pro výkon sociální práce, důležitější než kvantita. V rámci krizové situace, měli sociální pracovníci možnost využít školení, která se týkala postupů a informací, jak v této krizové situaci postupovat. Podle respondentů tato školení byla velice přínosná. Dotazovaní často poukazovali na složitost orientace v nových legislativních úpravách a nařízeních vlády, které se této krize týkají. Z rozhovorů tedy vyplývá, že kvalitní školení je u respondentů velice žádané, avšak kvůli nedostatku těchto školení, jsou sociální pracovníci nuceni, se účastnit i těch, která tak kvalitní nejsou.

V rámci státní podpory bychom mohli brát i již zmiňované zákony, které upravují podporu válečných uprchlíků z Ukrajiny. Ačkoliv se může veřejnosti zdát, že tyto zákony nejsou pro sociální pracovníky nijak zvlášť významné, opak je pravdou. Zákon Lex Ukrajina zaručuje pomoc všem válečným uprchlíkům, kteří přijdou do Čech žádat o azyl. Zákon Lex Ukrajina jako takový je tedy závazným postupem, který má v krizové situaci usnadnit přijetí válečných uprchlíků. Avšak srozumitelnost a jasnost ustanovení by se dal brát jako typ podpory, která je sociálním pracovníkům dávána. Také by do této podpory mohla spadat školní, která se zákonem zabývala.

Podpora, kterou respondenti dostávali, nebyla pouze institucionálního či státního podání. Respondenti zmiňují, že se jim pomoci dostalo i od jiných neziskových organizací, firem a složek. Neziskové organizace, které se zabývají pomocí cizincům, mezi sebou komunikovaly a předávaly si informace. Snažily se pomoci i firmy, které se sociální prací a pomocí lidem nemají nic společného. Nejčastěji poskytovaly finanční či věcné dary, které byly ve formě jídla, oblečení, lékařských materiálů atd. Takováto forma pomoci, byla podle respondentů pro tyto organizace velmi ceněná, jelikož nebylo k dispozici takové množství finančních prostředků, aby pokryly naprosto nezbytné minimum základních potřeb uprchlíků. Firmy také často zapojovaly do pomoci i své zaměstnance, kteří mohli poskytovat tlumočnické služby: *„Tlumočníci byli žádaní, my většinou umíme jedním jazykem navíc, ale ne všichni ukrajinsky, a hlavně nás zase tolik není. Proto jsme byli vážně vděční, když jiní zaměstnavatelé uvolňovali z práce své zaměstnance, kteří ukrajinsky umí, aby nám pomohli“* (Respondent č.4). Respondenti se dále zmiňovali o pomoci ze strany záchranných složek, jejichž členové jim pomáhali řešit konflikty, stavěli a zařizovali ubikace pro uprchlíky, kteří neměli kde být, pomáhali se sháněním potravin a oblečení a celkově se vším co byla potřeba. Dále se respondenti zmiňovali o pomoci, kterou jim nabízela terapeutická linka Sluchátko. Tato linka nabízela pomoc, jak uprchlíkům, tak sociálním pracovníkům: *„Linku jsem nevyužil a ani nevím o nikom, kdo ano, ale to že tu ta pomoc byla, vnímám jako důležité“* (Respondenti č.1). Respondenti sami s touto linkou neměli, žádnou osobní zkušenost, ale z jejich vyjádření usuzují, že v případě potřeby se neváhali na linku obrátit.

3.4.3.2 Pracovní tým

Pracovní tým čítá tři a více osob, které jsou ve vzájemné interakci (Kolajová, 2006). Pokud se jedinec ve svém týmu necítí dobře, je tím ovlivněn i jeho výkon. Respondenti uváděli, že v týmu, který čítá méně osob, se lépe pracuje. Ovšem počet členů v týmu není vším. Především jde o vztahy, která mezi sebou jednotliví členové mají. Jak jsem již výše zmiňovala, tři z šesti respondentů se potýkali s nedostatkem pracovníků ve svém týmu. V tomto případě respondenti pociťovali potřebu nových pracovních sil, která by se stala

součástí jejich týmu. Ačkoliv menší množství osob v týmu je respondenty kladně hodnoceno, je důležité si uvědomit, že příliš malé množství těchto osob, přináší větší pracovní zátěž jednotlivým členům týmu. Z rozhovorů usuzuji, že nadměrná zátěž negativně ovlivňuje psychický stav respondentů. Dále také uvádějí, že náročná situace a nadměrné pracovní zatížení zhoršily jinak dobré vztahy na pracovišti: *„Nikdy nás moc nebylo a do krize jsme to brali jako plus, všichni jsme se dobře znali a měli mezi sebou opravdu super vztahy. (...) Čím víc klientů tím bylo víc práce a já začal pociťovat v našem týmu nervozitu“* (Respondent č.5). Situace se začala pomalu zhoršovat, až dosáhla bodu, kdy ani supervize nedokázala problémy v pracovním kolektivu vyřešit. Na základě opakovaných prosb navýšení pracovních sil, začal zaměstnavatel nabírat nové kolegy, kteří přinesli do kolektivu “čerstvý vzduch”. Mezi pracovníky se znovu začaly obnovovat přátelské vztahy, které se díky nadměrné pracovní zátěži, způsobené nízkým počtem pracovníků, v krizi zhoršily.

Zbylí tři respondenti z větších kolektivů se v rámci svého týmu, začali v krizové situaci potýkat s tlumočnickými nedostatky. Tyto nedostatky si vyžádaly pomoc od dobrovolníků, kteří v rámci krize tlumočili do ukrajinského jazyka. Jelikož byla potřeba tlumočení opravdu silná, začala organizace dobrovolníkům nabízet pracovní poměr, který měl zajistit pravidelnou docházku těchto osob. Respondenti tedy už nepociťovali nedostatky v jazykových bariérách, ale začali pociťovat větší nárůst zátěže, který přišel se zaškolováním nových kolegů. V průběhu uprchlické krize zátěž spojená se zaškolováním nových kolegů opadala. Respondenti uváděli, že s nárůstem členů v týmu se jednotliví pracovníci začali od sebe vzdalovat: *„S kolegama si pořád hodně pomáháme, ale s některýma to není, co to bývalo. Dost jsme se vzdálili. Už to není, co to bývalo“* (Respondenti č.2). Ačkoliv si respondenti začali všimnout odcizování, stále vnímali velkou podporu od jednotlivých členů týmu. Z rozhovoru jsem vypožadovala, jak velká soudržnost mezi jednotlivými členy je, přestože už si, nejsou tak blízko.

3.4.3.3 Sebehygiena

Sebehygiena je způsob, jak pečovat o vlastní duševní pohodu. Sociální pracovníci jsou jedni z velice vytížených osob, které musí o svoji duševní pohodu pečovat mnohem více než ostatní. Sociální pracovníci mohou díky své práci pociťovat mnohem větší psychickou zátěž, která může předcházet duševním onemocněním (Stock, 2010). Jak jsem již výše zmiňovala, instituce, která zaměstnává sociální pracovníky, musí sociálním pracovníkům zajistit pomoc od kvalifikovaného nezávislého pracovníka. Tato podpora bývá obvykle pro sociální pracovníky nedostatečná, jelikož je omezena finančními prostředky zaměstnávající organizace. Sociální pracovníci se tedy musí uchýlovat i k jiným alternativám, které podporují jejich psychické zdraví.

Respondenti v rámci svého duševního zdraví používají různé techniky sebehygieny. Tyto prvky jim pomáhají se vyrovnat s těžkými situacemi, které je v práci konfrontují. Respondenti se nejčastěji shodli, že základem je nebrat si práci domů. Sociální pracovníci bývají velice vytížení svojí prací (nejen v krizových situacích) a často si svoji práci berou i do svého soukromého života. Jejich život je z velké části ovlivňován jejich prací, což může vést k vyčerpání. Je tedy velice důležité, aby sociální pracovníci tyto dva životy oddělovali. Každý z respondentů má jinou techniku, jak oddělovat osobní a pracovní život. Jeden z respondentů popisoval, že v práci nejčastěji chodí v pantoflích, ačkoliv může chodit i v botách ve kterých do práce přišel. Vždy když si zuje pantofle, které použije na chození v práci a obuje si boty, ve kterých ráno do práce přišel, nastavuje svou hlavu na to, že práce skončila. Další z respondentů odděluje tyto dva životy pomocí sprchy. Vždy když respondent přijde z práce, dá si sprchu a tím oddělí tyto dva životy. Každý má vlastní rituál nebo rituály, které jim pomáhají při oddělení těchto životů. Dalším problémem, který narušuje soukromí život sociálních pracovníků, může být vlastnictví pracovního mobilního telefonu. Je nutností, aby sociální pracovníci přijímali hovory od svých klientů, a proto má každý z respondentů vlastní pracovní mobil. Dotazovaní v případě závažné situace musí být v pracovní době k zastižení. Většina pracovníků si pracovní telefon bere s sebou domů. Proto vždy, když

dorazí domů, nebo vycházejí z práce, telefon vypínají a zapnou ho až druhý den ráno v práci.

Techniky, které respondenti v rámci udržitelnosti svého duševního zdraví využívají, jsou nejčastěji dechová cvičení, relaxace a trávení volného času s rodinou. Dotazovaní často uvádí, že žádné speciální techniky nevyžívají, jelikož čas, který by trávili cviky na duševní pohodu, raději věnují do jiných aktivit. Mezi těmito aktivitami nejčastěji dominoval úklid nebo fyzická práce spojená s péčí o dům/byt. Tyto aktivity respondenti vnímají jako určitý typ sebehygieny, který jim dodává v životě řád a uspokojení.

Z mnou hodnocených odpovědí vyplývá, že důležitým aspektem, jak si zachovat svoje duševní zdraví, je oddělit svůj pracovní život od života osobního. Respondenti sebehygienu hodnotí jako důležitou, avšak v jiných formách než ve specifických cvičích a úkonech. Rodina a péče o domácnost je pro ně jakousi formou terapie, která jim pomáhá udržovat jejich duševní zdraví v rovnováze.

3.4.3.4 Rodina

Podpora, kterou sociální pracovníci dostávají, nemusí být pouze na pracovní úrovni, nebo na úrovni sebehygieny. Podpora také může přicházet ze strany rodiny, ale práce, kterou sociální pracovník vykonává, může rodinný život pracovníků velice ovlivnit.

Respondenti vnímají rodinu jako skupinu nejbližších osob, která jim je v jejich nejtěžších, ale i těch nejlepších chvílích nablízku. Podpora od rodiny je pro respondenty nejžádanější podporou. Respondenti se shodli, že čas, který tráví s rodinou je pro ně ten nejcennější: *„V rámci krize byly chvíle, kdy jsem rodinu upozad'oval. Pro mě samotného to bylo velice těžké“* (Respondent č.3). Respondenti často uváděli, že v důsledku krize museli často upřednostnit práci před rodinou. Ačkoliv participanti v této těžké chvíli upozadili svojí rodinu, stále měli její podporu. Někteří z rodinných příslušníků participantů sami v krizi vypomáhali jako dobrovolníci, aby jim mohli být na blízku. Toto gesto

respondentům ukazovalo, že na vyvstalou situaci nejsou sami. Dále respondenti popisovali svoje obavy, které přicházeli s upozadováním rodiny. Obavy se týkaly zejména pocitu viny, který vůči rodině měli. Přestože se rodiny snažili respondenty ujišťovat, že jejich situaci chápou a je vše v pořádku, leckdy se stávalo, že se vztahy v rodině zhoršili. I přes to se vše vrátilo do normálního stavu hned po tom, co nápor potencionálních klientů opadnul, a krize se zmírnila.

3.4.3.5 Dobrovolníci vs sociální pracovníci

Vzhledem k tomu, jsem v rámci vypuknuté krize měla možnost pomáhat jako dobrovolník, všímala jsem si velkých rozdílů mezi sociálními pracovníky a dobrovolníky, co se týče podpory. Jako dobrovolník jsem měla možnost se kdykoliv obrátit na kohokoliv z týmu (koordinátory – sociální pracovníky, psycholožku, která byla součástí intervenčního centra, ostatní dobrovolníky). Dále jsme, jako dobrovolníci dostávali podporu i v rámci webových stránek, které poskytovaly rady, jak se v krizové situaci stát dobrovolníkem, co vše dobrovolnictví obnáší, jaká práva máme atd. U sociálních pracovníků jsem vnímala, že takové možnosti nemají.

V rámci rozhovorů jsem pokládala otázku: Zda respondenti vnímají rozdíl mezi podporou sociálních pracovníků a dobrovolníků? Odpovědi respondentů se shodovali na výroku, že dobrovolníci potřebují více podpory nežli sociální pracovníci: *„Dobrovolníci, jsou neodborní pracovníci, kteří nemohou zastoupit plnohodnotně práci sociálního pracovní. No, a proto se jim musí dávat více podpory než nám, mi jsem už zběhlý v naší práci“* (Respondent č.4). Dále respondenti vyjadřovali věčnost za pomoc dobrovolníků: *„Bez dobrovolníků bychom byli ztraceni, co se týče tlumočení, ale i ostatních aktivit, které bychom sami nezvládli“* (Respondent č.2). Ačkoliv dobrovolníci dostávají větší podporu. Sociální pracovníci tuto skutečnost vnímají jako nezbytnou, neboť dobrovolníci nemají kompetence a vzdělání, které by je opravňovalo vykonávat aktivity, které mohou vykonávat pouze sociální pracovníci. Dobrovolníci byli respondenty vnímáni, jako nepostradatelná součást jejich týmu. Aby sociální pracovníci

mohli jejich dovednosti dále využívat v rámci poskytování služeb, byl některým z dobrovolníků nabídnut i pracovní poměr.

4 DISKUSE

Tato bakalářská práce si kladla za úkol zmapovat, jaký vliv má psychická a fyzická zátěž na sociální pracovníky/pracovnice v kontextu náhlého příchodu válečných uprchlíků z Ukrajiny. Výsledky mého výzkumu ukazují, že nadměrná zátěž a nedostatečná podpora ovlivňuje negativně práci sociálních pracovníků. Podpora, které se sociálním pracovníkům dostává, má určité mezery. Ty, v souladu s výzkumem, spatřuji zejména v nedostatečné podpoře ze strany státu, města a kraje. V tomto případě stát nechává veškerou integrační a podpůrnou práci na neziskových organizacích, které jsou následně přehlceny potencionálními klienty. Další nedostatky můžeme najít v kvalitě poskytovaných školení pro sociální pracovníky a samozřejmě také v samostatném nedostatečném počtu sociálních pracovníků. Co musím konstatovat je fakt, že v českém prostředí je nedostatek studií, které by se podporou sociálních pracovníků pracujících s cizinci zbývaly. Během vypracování této bakalářské práce jsem se s tímto problémem setkávala jak při rešerši pro teoretickou část své práce, tak v odpovědích respondentů mého výzkumu.

Na nedostatek a kvalitu školení a vzdělávacích akcí pro sociální pracovníky, upozorňují i tito autoři Robinson (2013) a Wirth (2019). Podle těchto autorů jsou mezery zejména v řešení agrese a konfliktů, bydlení, dávkách atd. Dále tito autoři poukazují na nízké platy sociálních pracovníků a nedostatky z kolektivní strany, tedy nedostatek pracovníků ve službách. Nekvalitní a nedostatečné školení může u sociálních pracovníků vést k nadměrnému stresu, který vychází z nedostatečné informovanosti a nesrozumitelnosti některých usnesení vlády. Zaměstnavatel může ovlivnit nedostatečný počet pracovníků, avšak je sám vázán na dotace, které mu stát, město, či kraj poskytne. Místo toho, aby stát investoval do školení sociálních pracovníků v tom, jak zvýšit svou prestiž (MPSV 2023), by mohl zainvestovat do zkvalitnění i ostatních školení.

V rámci svého výzkumu jsem došla k závěru, že podpora ze strany pracovního týmu je pro sociální pracovníky velice důležitá. Pokud tým společně spolupracuje a jednotliví členové se navzájem podporují, je pracovní prostředí pro sociální pracovníky mnohem příjemnější. Ve výzkumu Mette a kol. (2020) se tato tvrzení také objevila, dále ve výzkumu popisují, že sociální pracovníci kladně hodnotí i supervize, které byli kladně hodnocené i v mých rozhovorech s respondenty. Sociální pracovníci podle Mette a kol. (2020) často vyhledávají podporu i jiných odborníků (psychologové, maséři, sportovní instruktoři atd.), a postrádají možnost této podpory od zaměstnavatele. Ačkoliv respondenti v rozhovorech nezmiňovali tento konkrétní typ potřeby, domývám se, že je velmi důležitá.

5 ZÁVĚR

Cílem mé práce bylo zjistit, jaký vliv má psychická a fyzická zátěž na sociální pracovníky/pracovnice v kontextu náhlého příchodu válečných uprchlíků z Ukrajiny. Tento cíl jsem rozdělila do několika menších cílů. Prvním z těchto cílů bylo zjistit, zda zátěž, která je na sociální pracovníky kladena státem, krajem a samotným zaměstnavatelem (dále také jako instituce/organizace) odpovídá času, který je pro práci vymezen. Druhým cílem bylo zjistit, zda nároky, které na ně klade organizace, ve které sociální pracovníci pracují, jsou umocněny krizí, nebo se tyto požadavky nemění. Smyslem třetího cíle bylo zjistit, jakou mají pracovníci a pracovnice k dispozici podporu zvládat pracovní zátěž a mimořádné pracovní situace, případně kdo tuto podporu poskytuje (státu, organizace, rodiny atd.). Zároveň bylo cílem zmapovat jejich využití a zjistit, zda využívají i jiné druhy podpory. Čtvrtým cílem bylo se zaměřit na podporu, která je poskytována sociálním pracovníkům ve srovnání s dobrovolníky.

Práci jsem rozdělila na dvě části na část teoretickou a praktickou. V teoretické části jsem nastínila situaci sociálních pracovníků z pohledu odborné literatury. V tomto směru musím konstatovat, že odborných zdrojů specificky se zabývajících mnou zkoumanou problematikou je velmi málo, a tak

jsem se musela spoléhat více na internetové zdroje a zahraniční odborné články nežli na monografie. Tato část samozřejmě také slouží pro ukotvení pojmů a definice, o které jsem se následně opírala při vytváření praktické části. Praktická část je výsledkem mého kvalitativního výzkumu, který byl realizován pomocí kombinovaného narativního a polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovory byly uskutečněny se šesti sociálními pracovníky, kteří pracují s cizinci.

Z mé práce vyplývá, že podpora sociálních pracovníků v krizové situaci má nedostatky. Sociální pracovníci jsou přehlceni svoji prací a nejsou schopni vše zvládat ve vyhrazeném pracovním čase, proto musí v práci zůstat přesčas. Tato skutečnost poukazuje na nedostatek podpory ze strany zaměstnavatele, státu, města či kraje. Zaměstnavatel může ovlivnit počet sociálních pracovníků, tudíž může zabránit tomu, aby sociální pracovníci byli přehlcováni prací. Dále stát, město či kraj, může převzít částečně integrační a podpůrnou práci, kterou v dnešní době nechává všechnu na neziskových sektorech. V rozhovorech byla respondenty často zmiňovaná podpora ze strany týmu. Tento typ podpory vnímám, jako velice potřebný. Tým utváří náladu, která v práci panuje. Čím lepší nálada v pracovním týmu, tím lepší pracovní nasazení a chuť pracovat. To vše poté ovlivňuje přístup ke klientovi, který vyhledá ve službě pomoc. Z rozhovorů mi rovněž vyplynulo, že nedostatek členů v pracovním týmu, přináší nadměrné množství práce, která následně přináší větší stres, toto následně ovlivňuje vztahy mezi členy týmu.

Zajímavým zjištěním bylo, že sociální pracovníci nevyžívají mnoho specifických prostředků sebehygieny. Spíše využívají svůj volný čas na chvílky strávené s rodinou nebo na práci spojenou s úklidem či péčí o dům/byt. Sociální pracovníci se během krize potýkali s nedostatkem volného času. Tyto nedostatky se podepsaly zejména na rodinách sociálních pracovníků. Rodiny své blízké v krizové situaci podporovali, jak nejlépe mohli. Zároveň, ze své pozice dobrovolníka vím, že se rodinní příslušníci stávali sami dobrovolníky, kteří v krizi pomáhali sociálním pracovníkům. Dobrovolníci a sociální pracovníci dostávají velice podobný druh podpory, ale přesto se dobrovolníkům dostává

podpory o něco více. Dle sociálních pracovníků je to dobře, jelikož dobrovolníci nebývají vystudovaní sociální pracovníci a nemají dodatečné zkušenosti.

Zpracování této práce pro mě bylo opravdovým oříškem. Jednak, jak už jsem uvedla, tato problematika v našich krajínách poměrně novým fenoménem, a proto není k dispozici větší množství odborné literatury. Zároveň jsem práci zpracovávala v době, kdy mělo dojít k novelizaci Lex Ukrajina, na kterou jsem čekala, abych měla informace nejvíce odpovídající realitě. Přesto s velkým potěšením musím konstatovat, že výzkum a pohovory pro mě byly příjemnou stránkou této práce. Mnoho respondentů z mého výzkumu se mi stalo inspirací pro můj budoucí život sociálního pracovníka. Za to jsem velmi vděčná. Věřím, že má práce přinese nový pohled na zátěž pracovníků pracujících s utečenci.

6 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Monografie

BINDER, A. a kol. 2020. *Psychological burden, stressors and resources of social workers working with women and children who suffered extreme violence by the 'Islamic state': A mixed method study.* 109959 (132)

GREENBERG, M. 2019. *Jak lépe zvládat nepříjemné situace a konflikty: cesta k odolnější a vyrovnanější mysli.* Přeložil Adéla BARTLOVÁ. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2584-5.

KOŽINOVÁ, D. 2022. *Jak zvládnout stres a posílit odolnost.* Praha: Grada, 2022. ISBN 978-80-271-3413-7.

Ministerstvo vnitra a sociálních věcí, 2021. *Příručka praxe sociální práce.* Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Novotná, H. a kol., 2019. *Metody výzkumu ve společenských vědách.* Praha: FHS UK. ISBN 978-80-7571-052-9.

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

Časopisy

KIM, H. a STONER, M. 2008. *Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support.* Administration in Social Work. 32 (3). 5-25. ISSN 2330314X

MCFADDEN, P. a kol., 2021. *Mental well-being and quality of working life in UK social workers before and during the COVID-19 pandemic: A propensity score matching study.* The British Journal of Social Work. 52 (5), 2814–2833. ISSN 0045-3102

METTE J. a kol., 2020. *"I need to take care of myself": a qualitative study on coping strategies, support and health promotion for social workers serving refugees and homeless individuals*. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*. 15 (19), ISSN: 1745-6673

PASUPULETI a kol., 2009. *The Impact of Work Stressors on the Life Satisfaction of Social Service Workers: A Preliminary Study*. *Administration in Social Work*. 33 (3), 319-339. ISSN 2330314X

ROBINSON, K., 2014. *Voices from the Front Line: Social Work with Refugees and Asylum Seekers in Australia and the UK*. *The British Journal of Social Work*. 44 (6), 1602–1620. ISSN 0045-3102

SÁNCHEZ-MORENO, E. a kol., 2014. *Burnout, Informal Social Support and Psychological Distress among Social Workers*. 45 (8), 2368–2386. ISSN 0045-3102

SUNDQVIST, J. a kol. 2017. *The association between social support and the mental health of social workers and police officers who work with unaccompanied asylum-seeking refugee children's forced repatriation: A Swedish experience*. *International Journal of Mental Health*. 47 (1), 3-25. ISSN 00207411

WIRTH, T. 2019. Working conditions, mental health and coping of staff in social work with refugees and homeless individuals: A scoping review. *Health and Socila Care in the communit*. USA: John Wiley & Sons, Inc. 4 (27), 257-269. ISSN: 1365-2524.

YÜRÜR S. a SARIKAYA M. 2012. *The Effects of Workload, Role Ambiguity, and Social Support on Burnout Among Social Workers in Turkey*. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*. 36 (5), 457-478. ISSN 2330314X

Internetové zdroje

GÜNTER, V. 2010. *Jak a pro č být průvodcem cizince, příručka (nejen) pro dobrovolníky*. [online] Praha: idobrovolnik.cz [cit. 19. 1. 2023]. Dostupné z: https://www.idobrovolnik.cz/sites/default/files/prirucka_pruvodce_cizince_web.pdf

HOUSKOVÁ, S. 2015. *Česko překvapilo Brusel. Čekal, že uprchlíky odmítneme*. [online] Praha: zpravy.aktualne.cz [cit. 1. 1. 2023]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/zahranici/brusel-prekvapila-nabidka-ceska-na-prijeti-uprchliku/r~f1b8a4162eb211e59f530025900fea04/>

KOSKA, M. 2021. *Co je to stres a jak se projevuje?* [online] Praha: mkpsychology [cit. 1. 1. 2023]. Dostupné z: <https://www.mkpsychology.cz/3264/co-je-to-stres-a-jak-se-projevuje/>

KUČERA, P. 2015. *Vnitro má jasno ohledně budoucí migrační politiky. Poznámky z kulatého stolu*. [online] Praha: migraceonline.cz [cit. 5. 1. 2023]. Dostupné z: <https://migraceonline.cz/cz/e-knihovna/strategie-migracni-politiky-ceske-republiky-zaznam-z-kulateho-stolu>

MONTERO, A., L. a BALTRUKS, D., 2022. *The impact of the refugee crisis on local public social services in Europe*. [online]. UK: 1stdirectory.co.uk, [cit. 18. 1. 2023]. Dostupné z: https://1stdirectory.co.uk/_assets/files_comp/ba330006-53f1-4059-9cad-09c573a939aa.pdf

Ministerstvo vnitra a sociálních věcí, 2023. *Projekt Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce*. [online] Praha: mpsv.cz [cit. 1. 2. 2023]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/projekt-systemova-podpora-profesionalniho-vykonu-socialni-prace>

Ministerstvo vnitra a sociálních věcí, 2023. *Sešity sociální práce*. [online] Praha: mpsv.cz [cit. 1. 2. 2023]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/sesity-socialni-prace-1>

Ministerstvo vnitra a sociálních věcí, 2022. *Systémová podpora sociální práce v obcích*. [online] Praha: mpsv.cz [cit. 1. 2. 2023]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/systemova-podpora-socialni-prace-v-obcich>

Ministerstvo vnitra a sociálních věcí, 2023. *Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce II*. [online] Praha: mpsv.cz [cit. 1. 2. 2023]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/systemova-podpora-profesionalniho-vykonu-socialni-prace-ii>

Ministerstvo vnitra a sociálních věcí, 2022. *Vyhlášení Mimořádného dotačního řízení MPSV pro rok 2022 na úhradu výdajů sociálních služeb souvisejících s pomocí osobám z území Ukrajiny*. [online] Praha: mpsv.cz [cit. 1. 2. 2023]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/vyhlaseni-mimoradneho-dotacni-rizeni-mpsv-pro-rok-2022-na-uhradu-vydaju-socialnich-sluzeb-souvisejicich-s-pomoci-osobam-z-uzemi-ukrajiny>

Ministerstvo vnitra a sociálních věcí, 2021. *Zvyšování kvality systému sociálních služeb prostřednictvím vytvoření kvalitního systému dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách*. [online] Praha: mpsv.cz [cit. 1. 2. 2023]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/zvysovani-kvality-systemu-socialnich-sluzeb-prostrednictvim-vytvoreni-kvalitniho-systemu-dalsiho-vzdelavani-pracovniku-v-socialnich-sluzbach>

Okamzik, 2023. *Forma podpory dobrovolníků*. [online] Praha: okamzik.cz [cit. 16. 1. 2023]. Dostupné z: <https://www.okamzik.cz/co-delame/dobrovolnicke-centrum/forma-podpory-dobrovolniku/>

Parlamentní listy., 2015. *Vysoký státní úředník přes uprchlíky ohromil a překvapil: Kvóty jsou hašení požáru benzínem. Jsem hrdý, že vláda to odmítá a říká d'áblovi NE!* [online] Praha: parlamentnilisty.cz [cit. 5. 1. 2023]. Dostupné z: <https://www.parlamentnilisty.cz/arena/monitor/-Vysoky-statni-urednik-pres-uprchliky-ohromil-a-prekvapil-Kvoty-jsou-haseni-pozaru-benzinem-Jsem-hrdy-ze-vlada-to-odmita-a-rika-dablovi-NE-378936>

PLEVÁK, O., 2020. *Ohlédnutí zpět: Proč ČR v roce 2015 odmítla uprchlické kvóty a stálo to za to?* [online] Praha: euractiv.cz [cit. 5. 1. 2023]. Dostupné z: <https://euractiv.cz/section/vnitro-a-spravedlnost/opinion/ohljednuti-zpet-proc-cr-v-roce-2015-odmitla-uprchlicke-kvoty-a-stalo-to-za-to/>

RAVALIER, J. M. a BOICHAT, CH., 2018. *UK Social Workers: Working, Conditions and Wellbeing.* [online]. UK: basw.co.uk., [cit. 18. 1. 2023]. Dostupné z: <https://www.basw.co.uk/system/files/resources/Working%20Conditions%20%20Stress%20%282018%29%20pdf.pdf>

Totem. 2023. *Kompetenční portfolio dobrovolníka.* [online] Plzeň: totemplzen.cz [cit. 25. 1. 2023]. Dostupné z: <https://www.totemplzen.cz/regionalni-dobrovolnicke-centrum/vzdelavani-a-jine-akce/pece-o-dobrovolniky/kompetencni-portofolio/>

Totem. 2023. *Péče o dobrovolníky.* [online] Plzeň: totemplzen.cz [cit. 25. 1. 2023]. Dostupné z: <https://www.totemplzen.cz/regionalni-dobrovolnicke-centrum/vzdelavani-a-jine-akce/>

SCHREIBEROVÁ Z., 2022. *Jak pomáhat uprchlíkům a nepřepálit start aneb zkušenosti dlouholeté dobrovolnice.* [online] Praha: migraceonline.cz [25. 1. 2023]. Dostupné z: <https://migraceonline.cz/cz/e-knihovna/jak-pomahat-uprchlikum-a-neprepalit-start-aneb-zkusenosti-dlouholete-dobrovolnice>

WIMMER, L. a kol. 2020. *Jak a proč být průvodcem cizince, příručka (nejen) pro dobrovolníky.* [online] Praha: cicops.cz [cit. 25. 1. 2023]. Dostupné z: https://www.cicops.cz/images/dobrovolnicky_program/Materialy_ke_stazeni/Do_brovolnici-prirucka-2020_WEB.pdf

World Health Organization. 2022. *Mental health.* [online] Švýcarsko: who.int [cit. 25. 10. 2022]. Dostupné z: https://www.who.int/health-topics/mental-health#tab=tab_1

World Health Organization. 2022. *Mental health at work*. [online] Švýcarsko: who.int [cit. 27. 10. 2022]. Dostupné z: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Zdravotnické zařízení Ministerstva vnitra. 2023. *Syndrom vyhoření*. [online] Praha: zzmvcz [cit. 19. 1. 2023]. Dostupné z: <https://www.zzmvcz.cz/syndrom-vyhoreni>

Legislativa

Zákon č. 108/2006 Sb., o *sociálních službách*. In: Sbírka zákonů 31.3.2006.

Zákon č. 198/2002 Sb., o *dobrovolnické službě a o změně některých zákonů*. In: Sbírka zákonů 24.5.2002

Vyhláška 505/2006 Sb., *kteou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*. In: Sbírka zákonů 29.11.2006

7 RESUMÉ

The aim of my bachelor thesis was to find out what effect to physical and psychological strains have on social workers in the context of the sudden influx of war-fleeing, Ukrainian refugees. In 2022, many Ukrainian refugees began flooding into the Czech republic. Hence, a new law (Lex Ukrajina), composed of three norms pertaining to the aid and protection of war refugees, was passed. With respect to both old and new laws, social work is one of the main providers of aid. Social workers facilitate housing, employment and schooling, give out food and supplies, provide counseling about other various ways of aid available in the Czech republic. However, there are no guidelines pertinent to aiding social workers which would give them aid in handling these situations. Social workers have two options in terms of support: formal and informal. Formal support comes from the employer (supervision, financial support). Informal support is a way for the social worker to help themselves (private therapy sessions, stress management exercises). My thesis focuses on the limits and support of social workers in this area. For my thesis, I conducted qualitative research which was composed of a combined, narrative, and semi-structured interview. These interviews were conducted with social workers who work and have worked in direct contact with Ukrainian war refugees. Social workers were overwhelmed with their work, which, in some, led to changes in mood and outlook on their job. The support, which social workers are provided with, is unsatisfactory and thus they have to supplement it in other ways. The most commonly mentioned kind of support came was one coming from the team of social workers the individuals were a part of. According to social workers, this type of support can supplement or replace some of the deficiencies on the side of aid provided by the state, city, region or employer. Social workers are still undervalued in our society and that is why the aim of this thesis is to show the lack of support that limits the quality of aid social workers are able to provide to their clients.

8 SEZNAM ZKRATEK

ČR	Česká republika
MV	Ministerstvo vnitra České republiky
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
WHO	World health organization
ZZMV	Zdravotnické zařízení Ministerstva vnitra
ČIS	Český institut pro supervize

9 PŘÍLOHY

9.1 Osnova rozhovoru

- **Ovlivnila situace z roku 2015 Vaši práci?**
 - Pokud ano, jak? (odsuzování ze strany rodiny, odsuzování ze strany občanů)
 - Případně sociálních pracovníků obecně?
 - Pokud ano, jak? (odsuzování ze strany rodiny, odsuzování ze strany občanů)

- **Jaké jsou aktuálně kladeny požadavky na Vás (sociální pracovníky) od zaměstnavatele, města, kraje, státu?**
 - Měnily se tyto požadavky v průběhu Vaší kariéry?
 - Jestli ano, jak? (negativně, pozitivně)
 - Pokud se měnily negativně, vysvětlete jak a proč?
 - Pokud se měnily pozitivně, vysvětlete jak a proč?
 - Přinesly s sebou tyto požadavky nějakou zátěž?
 - Přinesly s sebou tyto požadavky nějaké přínosy?
 - Prosím popište, v čem tyto požadavky spočívají.
 - Jaký mají tyto požadavky na Vás dopad

- ❖ **Byl jste nebo jste jako sociální pracovník v rámci krize vystaven situaci nebo situacím, na kterou jste nebyl připraven?**
 - Popište, v čem spočívaly.
 - Jak jste reagoval?

Jaké byly důsledky pro tuto situaci pro Vás?

 - Jaké byly důsledky pro Vaši práci?
 - Jaké z toho plynuly důsledky i pro klienty?

- **Je nabízena sociálním pracovníkům nějaká pomoc?**

- **Máte jako sociální pracovník možnost specifické podpory, např. psychologické či supervizní pomoci specificky vztáhnuté ke krizové situaci s příchodem většího množství válečných uprchlíků?**
 - Pokud ano, od koho tuto možnost sociální pracovník má (organizace, rodina, státní instituce, asociace)?
 - Máte jako sociální pracovník v rámci krizové situace možnost více supervizních setkání?
 - Dostáváte v rámci podpory větší peněžitou odměnu/benefity?
 - Obdrželi jste v krizové situaci podpora ze strany pracovního týmu (nový kolegové, kolegové s jinou cílovou skupinou)?
 - Máte jako sociální pracovník možnost specifického vzdělávání vyplývajícího z krize?
 - Vyplívá z vaší práce některá metodická podpora?
 - Dostává se Vám podpory i od jiných organizací?
 - Je pro Vás tato podpora dostatečná?

- **Je v možnostech sociálního pracovníka realizovat v této situaci nějaké prvky sebehygieny (jako prevenci syndromu vyhoření)?**
 - Máte možnost a čas na odpočinek?
 - Využíváte nějakou specifickou metodu sebehygieny?
 - Pokud ano, jakou?

- **Pocit'ujete na sobě nějaké změny po vypuknutí krize?**
 - Pokud ano, v čem?
 - V chování?
 - V přístup k práci, ke klientům/kam?
 - Duševní rovnováha (časté úzkosti, naštvání)?
 - Tělesný stav (bolesti hlavy)?

- **Vnímá sociální pracovník rozdíly v podpoře dobrovolníků a sociálních pracovníků?**
 - Pokud ano, jaké?