

Pražská vysoká škola psychosociálních studií

Studijní obor: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Kombinovaná forma studia



Psychohygiena pracovníků v sociálních službách v denním stacionáři pro seniory

Bc. Denisa Benešová

Vedoucí práce: Mgr. Veronika Valentová

Praha 2017

Prague college of psychosocial studies

Study program: Social work focused on communication and applied psychotherapy

Combined form of study



Mental Health of Workers in Social Services in Day Care Centers for Elderly People

Bc. Denisa Benešová

The Diploma Thesis Work Supervisor: Mgr. Veronika Valentová

Prague 2017

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a uvádím v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v knihovně PVŠPS.

V Praze dne

.....

Bc. Denisa Benešová

Poděkování

Především bych ráda poděkovala vedoucí své diplomové práce Mgr. Veronice Valentové za její ochotu a trpělivost, kterou se mnou měla.

Dále bych chtěla poděkovat všem respondentům za ochotu a milý přístup.

V neposlední řadě velké díky patří mé rodině, která mi dodávala sílu a energii.

Anotace:

Diplomová práce je založena na představení profese pracovníka v sociálních službách v denním stacionáři pro seniory. V textu se zaměřuji především na psychickou zátěž tohoto povolání a na to, jak s ní pracovat v rámci psychohygieny. Zabývám se také cílovou skupinou, kterou jsou senioři.

Klíčová slova:

Pracovníci v sociálních službách, senioři, sociální péče, psychohygienu, zátěž.

Abstract:

The dissertation is based on the introduction of the profession of social worker in day care centers for elderly people. In the text I focus on the mental stress of this profession and how to work with it in the context of mental health. I also deal with the target group who are elderly citizens.

Key words:

Workers in social services, elderly people, social care, mental health, stress.

Obsah

ÚVOD.....	1
1. SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	2
1.1. Kvalita sociálních služeb	3
1.2. Sociální péče o seniory	4
1.3. Denní stacionář	7
2. SENIOŘI	7
2.1. Změny ve stáří.....	9
2.1.1. Biologické změny ve stáří	9
2.1.2. Psychické změny ve stáří.....	11
2.1.3. Sociální změny ve stáří.....	12
2.2. Senioři a jejich rodiny	13
2.3. Potřeby seniorů	14
2.3.1. Fyziologické potřeby	14
2.3.2. Potřeba bezpečí a jistoty	15
2.3.3. Společenské potřeby – láska, sounáležitost	15
2.3.4. Potřeba uznání i úcty	17
2.3.5. Potřeba seberealizace.....	18
2.4. Komunikace se seniory	19
2.5. Aktivizace seniorů.....	21
3. ZAMĚSTNANCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	23
3.1. Sociální pracovníci.....	23
3.2. Pracovníci v sociálních službách	24
3.2.1. Ošetřování seniorů.....	25
4. DUŠEVNÍ HYGIENA	26
4.1. Oblasti psychohygieny:.....	28
4.2. Zátěž pracovníků v přímé péči o seniory	29
4.3. Potřeba pomáhat.....	30
4.4. Zvládání stresu	30
4.4.1. Syndrom vyhoření	32
4.4.2. Supervize	34
4.5. Jak o sebe pečovat?	36
4.5.1. Péče o duši	36
4.5.2. Péče o tělo.....	36

VÝZKUMNÁ ČÁST	37
5. VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ.....	38
5.1. Cíl.....	38
5.2. Výzkumné otázky	39
5.3. Metody zkoumání	39
5.4. Zkoumaný soubor	40
5.4.1. Etické aspekty výzkumného šetření.....	41
6. POLOSTRUKTUROVANÝ ROZHOVOR.....	41
6.1. Metoda zpracování dat.....	42
6.2. Interpretace a komentáře výsledků rozhovorů	42
6.3. Závěrečné shrnutí - rozhovory	57
7. DOTAZNÍKY	59
7.1. Tabulka s výsledky z dotazníkového šetření – tabulka č. 1, 2, 3	60
7.2. Interpretace výsledků z dotazníkového šetření – tabulka.....	62
7.3. Závěrečné shrnutí – dotazníky	66
8. DISKUZE.....	67
ZÁVĚR	69
SEZNAM LITERATURY	71
SEZNAM PŘÍLOH	75
8.1. Příloha č. I: Orientační schéma rozhovoru.....	76
8.2. Příloha č. II: Informovaný souhlas s účastí ve výzkumu – rozhovor	77
8.3. Příloha č. III: Přepis rozhovorů.....	78
8.3.1. Anna.....	78
8.3.2. Bětko.....	85
8.3.3. Cyril.....	95
8.3.4. Darja	104
8.3.5. Ela.....	115
8.4. Příloha č. IV: Dotazník	121
8.5. Příloha č. V: Informovaný souhlas s účastí ve výzkumu – dotazník.....	123

ÚVOD

Pokud bych si před několika lety dokázala představit, že budu studovat magisterské studium a budu psát diplomovou práci, pravděpodobně by se týkala předškolních dětí. Ale během studování na této škole jsme dostali zajímavý úkol. Vybrat si na splnění své praxe zařízení, kde bychom nechtěli pracovat. Já jsem byla přesvědčená, že bych nemohla pracovat se seniory. Mám k této cílové skupině tak blízký vztah, že jsem si nedokázala představit, že bych zvládala náročné otázky, které se této profesi týkají. Myslím jimi např. osudy a příběhy lidí, bezmocnost seniorů, nemoci a smrt. Praxi jsem si tehdy domluvila v denním stacionáři pro seniory. A výsledek praxe? Již to jsou tři roky, co do tohoto zařízení docházím jako dobrovolnice.

Vybrala jsem si toto téma se záměrem, prozkoumat blíže práci pracovníků v sociálních službách a také zjistit, jak zvládají zátěž svého povolání. Seniori jsou pro mě skupinou lidí, od kterých se máme všichni co nového učit a jsou pro mě osobně velkou inspirací.

V teoretické části se zabývám problematikou stáří, potřebami seniorů a specifiky, které tato lidská etapa obnáší. Dále pojednávám o sociální péči a zařízeních pro seniory. Zabývám se profesí pracovníků v sociálních službách a jejich duševní hygienou.

Výzkumná část si klade za cíl, zodpovědět výzkumné otázky a přijít případně na nové poznatky o této problematice. Výzkumné šetření je rozděleno na dvě etapy. První z nich je uskutečněna v jednom z denních stacionářů, kde jsou provedeny rozhovory. Výsledky jsou zaznamenány a použity v druhé fázi výzkumu, která probíhá v denních stacionářích v Praze metodou dotazníků. Věřím, že poznatky z výzkumného bádání budou zajímavé pro veřejnost a přiblíží lidem práci pracovníků v sociálních službách v denních stacionářích pro seniory.

1. Sociální služby

V této kapitole se soustředím především na sociální služby, ač zdravotní služby s nimi jednoznačně souvisí. Níže uvádím, co jsou to sociální služby, komu jsou poskytovány, a v jaké formě. V jedné z podkapitol se věnuji problematice kvality výše uvedených služeb a dále se zabývám péčí o konkrétní cílovou skupinu, kterou jsou senioři. Další samostatná kapitola je věnována typu zařízení, které je nejpodstatnější pro tuto práci, a tím je denní stacionář.

Podle Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. se sociální službou rozumí činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení (Zákon č.108/2006 Sb., § 3 odst. 1 písm. a).

Sociální služby jsou poskytovány lidem, kteří jsou nějakým způsobem společensky znevýhodněni. Tyto služby by měly zlepšovat kvalitu života jedince, případně ho začlenit do společnosti v takové míře, jak jen je to možné. Dále by měla být zajištěna bezpečnost pro společnost a ochrana před případnými riziky. Sociální služby se částečně překrývají s širší kategorií tzv. veřejných služeb, které jsou poskytovány v zájmu veřejnosti a jsou financovány z veřejných rozpočtů. Oproti tomu služby sociální mohou být poskytovány i jako služby komerční, a to na základě obchodního kontraktu mezi poskytovatelem a uživatelem (Matoušek a kol., 2007, s. 9).

Podle Zákona o sociálních službách č. 108/2006 se tyto služby dělí na následující:

- sociální poradenství,
- služby sociální péče,
- služby sociální prevence.

Služby sociální péče zákon definuje jako služby, které „napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost s cílem umožnit jim nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení“ (Zákon č. 108/2006 Sb., § 32 odst. 1 písm. a, b, c).

Zákon č. 108/2006 dále určuje, že mezi sociální služby patří sociální péče osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče.

Sociální služby také dělíme podle toho, pro jakou cílovou skupinu jsou určeny. Např. služby pro rodiny s dětmi, služby pro lidi se závislostmi, služby pro seniory a další.

Prostřednictvím sociálních služeb je zajišťována pomoc při péči o vlastní osobu, zajištění stravování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, ubytování, ošetřování, poskytnutí informací, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při prosazování práv a zájmů (Matoušek a kol., 2007, s. 43-44).

1.1. Kvalita sociálních služeb

V oblasti sociální práce a sociálních služeb se jedná o takové vymezení kvality, které mnohdy souvisí s naplněním profesních standardů kvality.

Kvalita sociálních služeb je definována jako soubor standardů složených z měřitelných kritérií. Tyto standardy se zabývají *„kvalitativní povahou poskytovaných služeb, tím, jak jsou zabezpečeny podmínky ve službě, jaká je povaha vztahu mezi uživateli a pracovníky, jak jsou chráněna práva a důstojnost uživatelů, jak jsou naplňovány principy individuálního poskytování služby a směřování k sociálnímu začleňování osob“* (Standardy kvality sociálních služeb - příručka pro uživatele, 2008, s. 4).

Pro hodnocení kvality služeb je zásadní hledisko zákazníka. Kvalita služeb je ovlivňována tím, jak je služba vnímána klientem při poskytování služby, ale také je ovlivněna očekáváním zákazníka. Klient může mít různé požadavky na službu, a s tím souvisí i jeho očekávání. (Malík Holasová, 2014, s. 32-33).

Podle SERVQUAL¹ přístupu můžeme rozlišit pět dimenzí kvality služeb:

- hmotné zajištění - sem patří nejen vzhled interiéru a exteriéru prostředí, kde je služba vykonávána, ale také vybavenost pomůckami, či vystupování pracovníků,
- spolehlivost - to znamená, do jaké míry je poskytovatel schopný naplnit slíbené služby,
- odpovědný přístup - schopnost poskytovatele porozumět a splnit individuální potřeby a přání klienta,
- jistota – představují ji kompetence poskytovatele vytvářet požadované služby (vědomosti, důvěryhodnost, zdvořilost a další),
- empatie – schopnost vcítit se do pocitů a přání klientů
(web, www.servqual.estranky.cz/clanky/whatis, dostupné březen 2017).

1.2. Sociální péče o seniory

Zákon o sociálních službách předkládá podrobný výčet všech zařízení poskytujících sociální služby seniorům. Formy poskytování sociálních služeb lze rozdělit na služby:

- pobytové,
- ambulantní,
- terénní (Zákon č. 108/2006 Sb., § 33 odst. 1, 2, 3, 4).

Pobytové služby

Ve chvíli, kdy je soběstačnost staršího člověka snížena natolik, že již není možné, aby žil sám ve své původní domácnosti, a péče ze strany rodiny je nedostačující nebo úplně chybí, je možné zvolit péči institucionální (Průša, 2010, s. 23).

¹ SERVQUAL je metoda měření kvality služeb vyvinutá v 80. letech v USA a postupně revidována a vyvíjena. Jejím základním kamenem je tzv. paradigma rozporu mezi představami zákazníků a tím jaká služba je jim poskytnuta.

Pobytovými službami pro seniory se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb. Jednou z možností tohoto druhu sociální služby jsou domovy pro seniory. Ty jsou vhodné především lidem, kteří mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, a jejich situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby (Pikola, Říha, 2010, s. 100-102).

Existují také domovy se zvláštním režimem. Zde jsou poskytovány služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění, nebo závislosti na návykových látkách, dále také osobám s různými typy demence. Předpokladem je, že tyto lidé potřebují pravidelnou pomoc jiné osoby. Dalším typem zařízení jsou domovy pro osoby se zdravotním postižením. Specifikem v této oblasti jsou domy s pečovatelskou službou, které jsou kombinací pečovatelské služby a pobytového zařízení (Pikola, Říha, 2010, s. 100-102).

Snahou je zamezit nevhodnému umístění do institucionální péče, když to není nezbytně nutné. Limitem života seniorů v původním domácím prostředí může být nedostatečná nabídka terénních a ambulantních služeb. Ale mnohdy se jedná také o nedostatečnou informovanost o těchto způsobech zajištění (Průša, 2010, s. 23).

Ambulantní služby

Ambulantní služby jsou takové služby, za kterými osoby dochází, jsou provázeny nebo dopravovány. Součástí těchto služeb není ubytování. Mezi takové služby pro seniory patří centra denních služeb, denní a týdenní stacionáře. Centra denních služeb a stacionáře se starají nejen o fyziologické potřeby klientů, ale také poskytují různé druhy aktivizačních programů. Další možností je pečovatelská služba, která může být využívána formou ambulantní či terénní služby (Tomeš, 2001, s. 179).

Terénní služby

Terénní služby jsou takové, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném prostředí. Jednou z nejrozšířenějších terénních služeb je pečovatelská služba. Je poskytována seniorům a těžce zdravotně postiženým občanům, kteří si z důvodu zdravotního stavu, vysokého věku, nebo ztráty soběstačnosti nejsou schopni obstarat

nutné práce v domácnosti a další životní potřeby, či ošetření. To vše je zajišťováno, pokud péči nemohou poskytnout rodinní příslušníci (Kalvach a kol., 2004, s. 470).

Další terénní poskytovanou službou je osobní asistence. Služba je poskytována bez časového omezení, v přirozeném prostředí klienta, a při činnostech, které osoba potřebuje (Zákon č.108/2006 Sb., § 39).

Hlavním cílem pečovatelských služeb je zajistit klientovi základní životní potřeby, podporovat samostatný a nezávislý život v domácnosti, zachovat kontakt s klientovým sociálním prostředím a případně oddálit umístění do ústavní péče (Zákon č.108/2006 Sb., § 38).

Jednou ze sociálních služeb, která je poskytována ve formě terénní, ambulantní, či pobytové, je odlehčovací služba. Cílem této služby je umožnit osobě, která pečuje o seniora v jeho přirozeném sociálním prostředí, nezbytný odpočinek či prostor na vyřízení si vlastních záležitostí. Tato služba může být ve formě terénní, ambulantní, či pobytové (Kozlová, 2005, s. 17-18).

V systému sociálních služeb má specifické postavení sociální poradenství, se kterým se můžeme setkat při poskytování všech druhů sociálních služeb a poskytovatelé by měli být schopni jej zajistit. Další možností je odborné sociální poradenství. Oproti základnímu sociálnímu poradenství se liší širším rozsahem, hloubkou a především je zaměřené na konkrétní skupinu. V systému sociálních služeb dochází k přeměně celé sociální oblasti a odpovědnost za sociální služby se přenáší z pozice státu na jednotlivce, obce, komunity, kraje, občanské společnosti a stát. Povinnosti a svůj díl odpovědnosti u všech účastníků lze najít v tzv. Bílé knize sociálních služeb (Malíková, 2011, s. 30-31).

Matoušek ve své publikaci uvádí, že v systému sociálních služeb pro seniory chybí depistáž². Chybí ale také terénní služby zaměřené na problematiku týrání, zanedbávání a špatného zacházení se seniory (Matoušek a kol., s. 89-92).

² Cílené vyhledávání seniorů, kterým hrozí sociální vyloučení.

1.3. Denní stacionář

Denní stacionář je ambulantní služba. Do stacionáře dochází senioři se sníženou soběstačností, kteří potřebují pomoc druhé osoby. Uživatelům je zde poskytována všestranná péče, včetně socializačních či aktivizačních činností. Služba zahrnuje pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, poskytnutí stravy. Kromě zajištění základních potřeb, jsou pro uživatele zajištěny výchovné, vzdělávací, aktivizační a další činnosti. Socializační složka je zde také obsažena. Klienti mají možnost komunikovat se svými vrstevníky, ale také s pracovníky stacionáře. Uživatelé mohou požádat o pomoc při prosazování práv a zájmů. Služby denního stacionáře jsou zpoplatněny (Pikola, Říha, 2010, s. 101).

Režim v denním stacionáři zde uvádím, dle svých zkušeností z praxe. V ranních či dopoledních hodinách přijde uživatel do zařízení, či je doprovázen někým z rodinných příslušníků. Během dne je mu zajištěna komplexní péče o jeho osobu a dále je mu nabízen program, kterého se může, ale také nemusí zúčastnit. V odpoledních hodinách odchází klient domů, nebo ho vyzvedává opět někdo z jeho blízkých. Četnost návštěv denního stacionáře si uživatel určuje sám, dle svých potřeb nebo potřeb svých rodinných příslušníků.

2. Senioři

V této kapitole jsem se pokusila nastínit, jaké změny u jedince v procesu stárnutí nastávají, jaké má potřeby, a co může toto období lidského života obnášet.

„Stárnutí a stáří je specifický biologický proces, který je charakterizován tím, že je dlouhodobě nakódován, je nevratný, neopakuje se, jeho povaha je různá, zanechává trvalé stopy. Jeho rozvoj se řídí druhově specifickým zákonem. Podléhá formativním vlivům prostředí“ (Pacovský, Heřmanová, 1981, s. 57).

Již samotné označení senior, může být vnímáno ve společnosti různě. Názory na to, kdy je člověk označen tímto názvem, jsou různé. V obecném povědomí lidí přetrvává představa seniora jako člověka, který dosáhl „vyššího“ věku. Ale představa o tom, co je to „vyšší“ věk se bude u každého jednotlivce lišit (Mlýnková, 2011, s. 13-14).

V teoretických pracích a studiích týkajících se problematiky stáří se můžeme setkat s různým členěním stáří. Například Švancara (1983) uvádí tento typ dělení:

- zralá dospělost - 46/48 – 65 let,
- stáří - nad 65 let,
- vysoký věk - nad 80 let.

Novější členění stáří dle věku je podle Mühlpachra (2004):

- 65 – 74 let mladí senioři,
- 75 – 84 let staří senioři,
- 85 a více let velmi staří senioři.

V procesu stárnutí dochází u člověka ke strukturálním a funkčním změnám organismu, ale také může nastat pokles schopností a patrná je také nižší výkonnost jedince. Přesto definování staršího člověka není jednoznačné. Každý senior musí být brán individuálně, protože každého se změny projevují v jiné míře. U jedince může nastat pokles výkonnosti v jedné oblasti, ale nárůst schopností v oblasti jiné. Dále musíme brát v úvahu interindividuální rozdíly.³ V neposlední řadě je důležitý také společenský aspekt, tzn. kdy je člověk vnímán okolím jako starý. Tato věková hranice se postupem doby posouvá směrem nahoru, což má souvislost hlavně se změnami na úrovni somatické, psychické a sociální (Hrozenská, Dvořáčková, 2013, s. 12).

Podle Českého statistického úřadu „... dlouhodobě narůstá počet obyvatel starších 65 let, dochází k tzv. stárnutí populace, přičemž v posledních letech dochází především k nárůstu počtu obyvatel v nejstarších věkových skupinách seniorů. ...“ Údaje Českého statistického úřadu hovoří o 229 618 lidech starších 65 let na území hlavního města Prahy. Což je 18,2% všech obyvatel (Český statistický úřad, 2015).

³ Rozdíly mezi zástupci stejné věkové skupiny, ovlivněné nejčastěji jejich zdravotním stavem.

2.1. Změny ve stáří

Stářím nastávají u každého člověka velké změny, kterým se nelze vyhnout a je třeba si na ně postupně zvykat a přijmout je. Adaptace jedince na stáří závisí na mnoha faktorech, z nichž nejdůležitější je osobnost člověka, jeho aktivita během dosavadního života, zkušenosti a vlastní životní filosofie. Také jejich nástup je časově různorodý. Záleží na genetických dispozicích, životním stylu, zlozvycích apod. Všechny změny spolu vzájemně souvisí a ovlivňují se (Sak, Kolesárová, 2012, s. 25).

2.1.1. Biologické změny ve stáří

Biologické změny ve stáří nastávají u každého jedince individuálně a v jiném věku. Ale dle mého názoru je potřeba vědět o těchto změnách, které mohou nastat a myslet na ně při práci s klienty. Řekla bych, že to je zásadní, pokusit se vžít do role člověka, o kterého pečujeme, či se o něj staráme. Pak teprve si dokážeme představit, jak s ním správně pracovat, jak mu jsme schopni nejlépe pomoci, a co od nás skutečně potřebuje.

„Z hlediska vývoje je stárnutí vlastně cestou do stáří, které je přirozenou a v pořadí poslední etapou životní cesty. I tato etapa, stejně jako jiné vývojové etapy, má své specifické biologické znaky. Strukturální i funkční změny, ke kterým dochází při normálním, fyziologickém stáří, mají především regresivní charakter, neopakují se“ (Petřková, Čornaničová, 2004, s. 29).

Tělesné změny ve stáří se týkají většiny orgánových soustav a jejich orgánů. Nejvíce nápadné a na první pohled viditelné, jsou změny na kůži a na pohybovém systému. Může dojít ke změnám spojeným s výškou a hmotností postavy. K dalším jevům, patří např. chůze v předklonu v důsledku ochabnutí kosterních svalů, či řídnutí kostí, které může vést až k tomu, že se kosti stanou křehkými⁴. Pokud dochází k úbytku kloubní chrupavky, může nastat bolestivost kloubů a snížená schopnost pohybu (Dvořáčková, 2012, s. 12).

⁴ Fyzická křehkost stáří vede ke zvýšenému riziku zlomenin a úrazů.

Včasná diagnóza nemocí, které jsou obvykle spojeny se stářím, mohou jedinci pomoci, udržet se delší dobu v kondici a bez závažnějších problémů, které dané onemocnění většinou doprovází (Powell, 1994, s. 134).

Biologické změny probíhají také v kardiovaskulárním systému. Klesá pracovní kapacita srdce, což se může projevit při zvýšené fyzické zátěži nebo při stresu. Dále klesá elasticita cév a to může být příčinou aterosklerózy⁵ (Dvořáčková, 2012, s. 11).

Zadýchávání, které s postupujícím věkem může nastávat, má na svědomí klesající respirační schopnost plic. Zmenšuje se objem hrudníku vlivem dalších fyziologických změn a to způsobuje, že si staří lidé mohou stěžovat na zhoršené dýchání a nemohou popadnout dech.

I v trávicím systému dochází k výrazným změnám, avšak méně než u předchozích tělních systémů. Ve stáří se objevuje opotřebování a ztráta chrupu, může být snižená motilita⁶, což má za následek snížení peristaltiky a zpomalení vstřebávání vitaminů, živin a dalších látek včetně léků. I pohlavní a vylučovací soustava je stářím postihnutá. Sexuální aktivita u seniorů je individuální záležitostí. Ve vyšším věku klesá schopnost ledvin tvořit a vylučovat moč. Kapacita močového měchýře se zmenšuje a snižuje se síla obou svěračů uretry⁷, to může mít za následek, že jedinec není schopen udržet moč (Dvořáčková, 2012, s. 13).

Kvůli změnám, které nastávají v nervovém systému u seniorů, se prodlužuje reakční doba na podněty. Z toho důvodu potřebují více času na příjem informací. Změny ve výkonnosti smyslových orgánů nastávají především u zraku a sluchu. Ve stáří se snižuje zraková ostrost, schopnost oka adaptovat se na tmou a šero, snižuje se akomodační⁸

⁵ Kornatění tepen (ukládání tukových látek a vápníku do stěn tepen).

⁶ Motilita střev = činnost střev, pohyblivost realizovaná hladkým svalstvem.

⁷ Močová trubice.

⁸ Přizpůsobivost.

schopnost na blízké a vzdálené předměty. Zhoršený sluch je u seniorů poměrně častý, ale dochází také k poklesu chuti a čichu (Mlýnková, 2011, s. 21-23).

2.1.2. Psychické změny ve stáří

Stárnutí zahrnuje různé změny psychiky, které se opět mohou objevovat s rostoucím věkem u každého člověka individuálně. Všeobecně je možné říci, že dochází ke zhoršení kognitivních⁹ funkcí, tedy vnímání, pozornosti, paměti, představ, myšlení. Může také klesat pružnost myšlení či psychická vitalita. Oproti tomu nezměněna zůstává slovní zásoba, jazykové dovednosti, způsob vyjadřování myšlenek, intelekt. To ale neplatí v případě, že člověka postihne nějaké onemocnění, duševní choroba, demence. U některých psychických pochodů může naopak dojít ke zlepšení, např. u vytrvalosti, trpělivosti, schopnosti úsudku, rozvahy (Jarošová, 2007, s. 24-25).

Na kvalitě psychiky se podílí osobnost člověka. Integrita¹⁰ osobnosti zůstává zachována, obvykle se mění jen její dílčí schopnosti. Mohou se měnit některé vlastnosti a osobnostní rysy jedince. Mlýnková ve své publikaci uvádí, že ve starším věku člověka dochází ke změnám v hierarchii potřeb. Do popředí se dostává zájem o vlastní zdraví, touha uplatnit se i ve vyšším věku a potřeba jistoty a bezpečí. Může se zhoršovat přizpůsobení se životním změnám. Seniori mívají rádi svůj stereotyp a při nedostatku motivace k jiným, novým činnostem jej mohou neradi měnit. Podle mého názoru, je potřebné, nabídnout seniorům různé podněty, které by v domácím prostředí neměly. Tím mám na mysli aktivizaci starších lidí, se kterou se můžeme setkat právě v denním stacionáři (Mlýnková, 2011, s. 25).

Ani oblast citového života nezůstává beze změn. Seniori mohou být více plačtiví. Emoční labilita, tedy rychlé střídání nálad, se objevuje u patologických typů osobnosti. U zdravých a vitálních jedinců se emoční labilita zpravidla neobjevuje. U některých lidí je výrazná úzkost, strach. Strach může mít různé důvody, např. strach o vlastní život, nebo o život někoho blízkého, strach z pádu, ze samoty apod. Až traumatickou změnou může

⁹ Poznávacích.

¹⁰ Celistvost.

být ztráta životního partnera. Pozůstalý zcela nevyhnutelně prožívá pocit nenahraditelné ztráty, prázdnoty, samoty a opuštění. I když je to ztráta velice bolestivá, většina lidí se s ní naučí nějakým způsobem žít. Ale někteří lidé tuto emocionálně náročnou situaci neunesou, nesmíří se s ní, což nejednou může urychlit i jejich vlastní úmrtí (Křivohlavý, 2002, s. 145-146).

2.1.3. Sociální změny ve stáří

Podle mého názoru, i sociální změny ve stáří se projevují u každého jedince rozdílně. Pokud člověk zůstane ve stáří sám, nemá si s kým popovídat, rodina nemá tolik času, aby se mu dostatečně věnovala, mohou mu v této situaci pomoci pracovníci v sociálních službách. Konkrétně v denním stacionáři. Jedinec může navázat nové, přátelské vztahy s ostatními uživateli zařízení. Ale také pochopitelně personál je velkou oporou. Pracovníci klienta vyslechnou, povídají si, diskutují.

Mlýnková ve své knize uvádí, že v případě nedostatku společenských kontaktů a komunikace, mohou někteří lidé pobývající pouze doma, mít pocit sociální izolace.

Ten s sebou může přinášet řadu negativních nálad. Zde vidím velký smysl v zařízeních typu denního stacionáře. Dle mého názoru je to vhodná varianta pro lidi, kteří chtějí i ve stáří trávit aktivně svůj čas.

Obecně lze říci, že sociální změny ve stáří velmi úzce souvisí s odchodem do starobního důchodu. Člověk si musí zvykat na novou životní roli. Přestává být pracujícím člověkem a stává se důchodcem. Tyto změny mohou seniora ovlivnit jak v pozitivním, tak i v negativním slova smyslu. Jaké myšlenky mohou lidi v tomto období napadat? Člověku může přicházet na mysl, že je nepotřebný, trápí ho nízký důchod, obává se nemocí, neví, jak naložit se svým volným časem, ale také si může připadat dokonce na obtíž. Pokud si jedinec není schopen nalézt činnosti, které by ho bavily, může se objevit nuda, přemítání o smyslu života, pocit neuspokojených potřeb a další negativní emoce. Senior může být nespokojený, mrzutý, lítostivý (Mlýnková, 2011, s. 25-26).

2.2. Seniori a jejich rodiny

Jakou roli hraje rodina v životě seniora? Záleží opět na každém jedinci, jak úzké vztahy se svými rodinnými příslušníky udržuje. Vidím velkou výhodu u lidí, kterým je jejich rodina na blízku. V případě potřeby se mají na koho obrátit. Jeřábek ve své publikaci uvádí další významnou funkci. Rodina slouží také jako zdroj informací, které mohou pomoci zdravotníkům a pracovníkům v sociální oblasti poskytovat klientům potřebnou péči. Senior nemusí být schopen objektivně zhodnotit svůj zdravotní stav a úroveň sepeče. Důvody mohou být různé. Ať už zhoršená paměť, stud za svou sníženou schopnost péče o sebe sama a domácnost, nebo oslabení smyslů, jako je např. nedoslýchavost (Jeřábek, 2013, s. 42).

Rodina vedle vlastní péče o svého staršího rodinného příslušníka také zajišťuje velmi důležitou emocionální podporu. Ať už se jedná o sdílení pocitů, emocí, či nálad. Není možné uplatnit toto pravidlo u všech seniorů, ale obvykle přijímají lépe pomoc od blízkých než od cizích osob (odborníků). Rodina se také může aktivně zapojit do úprav domácího prostředí tak, aby staršímu člověku bylo zajištěno bezpečí a pohodlí. Jak uvádí Haškovcová ve své knize, je vhodné, aby rodinní příslušníci prošli v tomto směru edukací, aby byli schopni zajistit pro své blízké dostatečnou a vhodnou péči (Haškovcová, 2010, s. 285).

Dle mých zkušeností z praxe vím, že rodina hraje velmi důležitou roli mezi pracovníky v daném zařízení a uživatelem. Rodina poskytne informace o uživateli, např. co má rád, jaké jsou jeho rituály, co naopak rád nemá. A zaměstnanci zařízení mohou poskytnout potřebné informace rodinným příslušníkům, se kterými jsou téměř v denním kontaktu. Navzájem si mohou sdělit nejen potřebné informace o stavu klienta, ale také si popovídat o změnách, které může pozorovat rodina doma, či pracovníci ve stacionáři. Nebo může jedna ze stran upozornit na něco zásadního v potřebách či přáních klienta. Myslím si, že celkově je komunikace s rodinou v tomto směru velmi podstatná a měly by se udržovat vzájemně dobré vztahy především kvůli uživateli. Krátká setkání s někým z rodiny se konají pravidelně ráno při příchodu a odpoledne při odchodu uživatele. Ale pro utužení vzájemných vztahů jsou příjemná i setkání na různých akcích, které denní stacionáře pořádají. Může se jednat o oslavy, či jen posezení a popovídání si u kávy.

Myslím, že vzájemná harmonie mezi rodinou a zařízením, je v konečném důsledku nejvíce potřebná právě pro uživatele.

2.3. Potřeby seniorů

Potřeba je projevem nedostatku, nebo naopak nadbytku něčeho v našem organismu. Prožívání pocitu, že nám něco chybí, či toho máme přes míru, ovlivňuje naši psychickou aktivitu a vede nás k určité činnosti, jejímž cílem je uspokojení potřeby. Abych mohla potřeby seniorů zařadit do jednotlivých oblastí, rozhodla jsem se využít Maslowovu pyramidu potřeb (Šamánková, 2011, s. 26).



Obrázek 1 - Maslowova pyramida potřeb

2.3.1. Fyziologické potřeby

Základní tělesné fyziologické potřeby jsou opěrným pilířem pro další lidské potřeby. U osob ve vyšším věku se můžeme setkat s nechutenstvím, či měnícími se chutěmi, což je způsobeno ubýváním chuťových pohárků. Ve stáří může být u lidí zvýrazněna potřeba vyprazdňování, nebo se naopak objevuje zácpa, či inkontinence moči. Jednou ze

základních potřeb u seniorů je odpočinek a spánek. Ten je polyfázický¹¹ a lidé spí, nebo podřimují i během dne (Křivohlavý, 2002, s. 139).

Pro starší jedince je velmi podstatnou potřebou být bez bolesti, mít zajištěno teplo a pohodlí. Naopak některé fyziologické potřeby ustupují do pozadí. Např. kvůli sníženému pocitu žízně, přijímají senioři méně tekutin než by měli. Opět je potřeba zdůraznit, že výše uvedené obtíže se u starších osob mohou vyskytnout, ale také pochopitelně nemusí. Záleží na životním stylu a aktivitě jedince (Mlýnková, 2011, s. 47-48).

2.3.2. Potřeba bezpečí a jistoty

Pokud jsou naplněny fyziologické potřeby, pak teprve je možné uspokojovat potřeby bezpečí a jistoty, které mohou v tomto období lidského života dominovat. Senioři prožívají strach z onemocnění, ze ztráty životního partnera, závislosti na pomoci druhých osob, z finančního zabezpečení, ale také nedostatečná informovanost o vlastním zdravotním stavu může být pro člověka velmi tíživá (Koukolík, 2014, s. 115).

Podle mého názoru, stejně jako u ostatních potřeb, je vhodné, aby s naplněním potřeby bezpečí a jistoty, pomohla rodina. Pokud je to možné. Blízký člověk, na kterého se může senior spolehnout, by měl představovat pocit bezpečí a určitou jistotu, že se o něj postará, když je to nutné. Rodina by měla být oporou pro své starší rodinné příslušníky.

2.3.3. Společenské potřeby – láska, sounáležitost

Z psychosociálních potřeb je pocit lásky a sounáležitosti velmi důležitý pro seniory. A nejen pro ně. A proto se ptám sama sebe: „Kde hledat lásku a sounáležitost?“ Za mě, by se mělo prvotně hledat v rodině. Kde jinde by měl člověk nalézt pocit, že je milován, ať se děje cokoliv. Když se zamyslím nad životem seniora, který celý život dával lásku svým dětem, vnoučatům. Mělo by mu být dopřáno lásky od svých nejbližších, i opačně. Měl by ji přijímat. Realita je bohužel často jiná.

¹¹ To znamená, že probíhá ve více fázích, nejenom v noci.

Před tím, než se rodinní příslušníci rozhodnou, že o svého seniora budou pečovat a postarají se o něj, je nutné zvážit, v jakém rozsahu péči jsou schopni poskytnout. Je vhodné si zpočátku režim v domácnosti se seniorem vyzkoušet, aby nedošlo později k tomu, že je celá situace příliš náročná pro rodinné příslušníky a jsou pod velkým tlakem (Sember, 2004, s. 19).

Pro staršího člověka jsou kontakty s rodinou a rodinný život velmi důležité. Rodina by měla seniora podporovat v soběstačnosti v jim známém a navyklém prostředí (Balogová, 2005, s. 46).

Senior, který se postupně dostává do věku, kdy uvažuje nad tím, jak naloží se svým životem nadále, má možnost se rozhodnout mezi různými možnostmi. Záleží na situaci, ve které se konkrétní jedinec nachází. Ale obvykle volí mezi asistovanou péčí ve svém vlastním prostředí, nebo se může senior přestěhovat ke svým rodinným příslušníkům do domu či bytu, nebo je zde možnost institucionální péče. V každém případě by rozhodnutí mělo být uděláno včas a měl by ho senior prokonzultovat s rodinou. To vše platí v ideálním případě. Ne v každé rodině jsou takové podmínky pro rozhodování (Hogen, 2010, s. 11).

Pokud mluvíme o společenských potřebách, lze sem zařadit potřebu komunikace. Ta může být hůře uspokojitelná, jestliže ubývá známých a přátel. Já jako jednu z možností vidím, právě v kontaktu se svými vrstevníky v rámci zařízení, kam senior případně dochází. Setká se zde s lidmi nejen stejně starými, ale na různých pořádaných akcích může potkat a mluvit s dětmi, s mladými dospělými, s lidmi středního věku. Má zde prostor sdílet své názory, či jen poslouchat (Koukolík, 2014, s. 115).

Myslím, že lidé, kteří do stacionáře dochází, si chtějí povídat. Rádi mluví o svém životě, o svých vzpomínkách, zapojí se do debaty, diskutují. Nebo si i s potěšením vyslechnou názory mladší generace. Ale jednoznačně je nutné jim dát k těmto debatám prostor. Myslím si, že se nemusí za každou cenu neustále dělat nějaká manuální činnost, či trénování paměti. I obyčejné společné povídání si, je obohacující pro všechny zúčastněné.

2.3.4. Potřeba uznání i úcty

Mlýnková ve své publikaci uvádí, že by se u seniorů nemělo zapomínat na potřebu uznání a úcty. Jedná se o uznávání sebe sama, ale i druhými lidmi. Já sama si často kladu otázku, zda na tuto potřebu u našich starších občanů občas nezapomínáme. To je podle mého názoru velké téma, o kterém by bylo možné dlouho diskutovat. Každopádně zachování úcty a uznání považuji za stěžejní při práci se seniory ve všech zařízeních, ať už zdravotnických či sociálních.

Člověk v průběhu svého života zažívá různé situace, činí rozhodnutí, bilancuje a hodnotí vše, co dělá. Ale na své počínání může v různých etapách svého života nahlížet jinak. U starších lidí bývá bilancování nad svým životem, častým tématem. Kladou si otázky o smyslu svého života. Přemýšlí, zda splnili všech, co si kladli za úkol a cíl. Může se stát, že na mnohé otázky nenacházejí odpovědi. Potřebují se svěřit se svými myšlenkami někomu, kdo aktivně naslouchá a poskytuje prostor k tomu, aby odpovědi na otázky našli sami v sobě. Naslouchajícími mohou být jak členové rodiny, známí, tak i ošetřující personál v zařízení, ve kterém se senior nachází, nebo kam dochází. Člověk, kterému se osoba svěří, by měl vhodným rozhovorem pomoci, svěřit se se svým trápením, nedosaženými cíli, chybami, které v životě udělal, smířit se s nimi. Sdílení, může lidem v této fázi života pomoci, při smíření se svým životem. Uspokojování a identifikace duchovních potřeb člověka není pouze záležitostí víry v Boha. Potřeba sounáležitosti, důvěry, nebo jisté závislosti na někom spadá do duchovních potřeb staršího člověka. A personál, či pečující osoba může v mnohém člověku pomoci ().

Tuto oblast naplňování duchovních potřeb klienta, hodnotím já osobně jako jednu z nejobtížnějších v rámci profese pracovníka v sociálních službách. Být tzv. řečeno z povědníkem uživatelů je velmi náročné na vlastní psychiku člověka. Ale je zde i otázka hranic, mezi profesí a osobním životem. Myslím, že je velmi obtížné oddělit pracovní záležitosti od osobního života a nepřemýšlet nad osudy svých klientů i doma, nebo ve svém volném čase. Je to otázka velké profesionality, ale také práci na sobě samém. Na své psychohygieně.

2.3.5. Potřeba seberealizace

Při uspokojování potřeb ve stáří bychom neměli zapomenout na uspokojení potřeby seberealizace. Někteří senioři se zabývají svými zájmy, na které neměli dříve tolik času, jiní se učí úplně novým věcem (Svatošová, 2012, s. 23).

Potřeba seberealizace je u každého jedince rozdílná a to během celého života. Ani ve stáří tomu není jinak a lidé se s uspokojováním této potřeby vypořádají různě. Ve své knize uvádí Vágnerová: *„Reakce na odchod do důchodu odráží celoživotní postoj k profesní roli a hodnotu, jakou pro člověka má“* (Vágnerová, 2000, s. 466).

Podobný náhled má i Stuart-Hamilton: *„Povaha stáří je determinována chováním člověka v předchozích letech“* (Stuart-Hamilton, 1999, s. 169).

Senior se musí vypořádat s tím, jak zvládnout organizaci času, svých zájmů a aktivit. Pacovský ve své publikaci popisuje dva modely řešení nově nastalé situace ve stáří *„Teorie aktivity vychází z názoru, že pokud nemá starší člověk zdravotní potíže a neliší se od jiných, má zůstat po všech stránkách plně aktivní. Teorie stažení se naopak říká, že se stárnoucí člověk má v předstihu připravovat na odchod do důchodu a ze společnosti. Stáhnout ze společnosti by se měl včas, odchod z aktivního života se má však dít pouze na základě dobrovolného rozhodnutí. Vhodné je volit princip postupnosti. Penzionování nemá být výsledkem vnějšího sociálního tlaku „jděte do penze“, ale výsledkem přirozeného vývoje vlastní osobnosti a reálného sebehodnocení.“* (Pacovský, 1990, s. 46).

„I staří lidé mají svůj vnitřní svět, který je bohatý podle toho, jaké byly jejich životní prožitky.“ (Pichaud, Thareauová, 1998, s. 19)

Podle mého názoru je seberealizace ve stáří naprostou nezbytností k tomu, aby člověk zůstal aktivní, měl zájem o dění kolem sebe, měl potřebu se zlepšovat a byl si vědom toho, že je stále spoustu aktivit, které je schopný dělat i přes svůj vyšší věk.

2.4. Komunikace se seniory

Vzhledem k tématu této práce, se v této kapitole se soustředím na komunikaci především mezi pracovníkem a klientem.

Jedním ze základních pilířů dobrého vztahu mezi pečovatelem a uživatelem je vhodná komunikace. Předávání informací, pocitů, postojů, očekávání, to je komunikace. Odráží se v ní také vztah k člověku, se kterým právě hovoříme. V rámci zachování profesionality by měl mít náš klient vždy pocit, že je náš vztah a postoj k němu pozitivní. Podstatnou složkou komunikace kromě té verbální je i neverbální část. Mnohdy právě mimoslovní signály, gesta, mimika prozradí, co si skutečně myslíme. Pečovatel, který se chová profesionálně, ovládá svůj slovní i mimoslovní způsob vyjadřování. Stále si uvědomovat svůj verbální i neverbální projev je velmi těžké a pracovník se to učí praxí a stálými kontakty s klienty (Venglářová, 2007, s. 74-75, Powell, 1994, s. 90).

Mlýnková ve své knize rozlišuje překážky, které mohou v komunikaci nastat, buď ze strany klienta, či pečovatele, nebo může být příčina v prostředí.

Překážky na straně klienta

Jednou z překážek na straně seniora může být, že je příliš unavený a nechce aktuálně sdělovat žádné informace. Problém také může nastat, pokud uživatel pečovateli nevěří a má obavy z toho, jak s informacemi naloží. Dalším důvodem mohou být somatické¹² bariéry, např. nedoslýchavost, únava, demence, zhoršená funkce zraku, sluchu, poruchy řeči, horečka. I psychické bariéry mohou být překážkami v komunikaci. Jako např. prožívání úzkosti, strachu, klient je z nějakého důvodu ve stresu. Nebo může být uživateli nepříjemné hovořit na nějaké intimní téma, jako jsou vztahy v rodině, sexuální život, finanční situace apod. (Mlýnková, 2011, s. 53).

Z vlastní zkušenosti ze stacionáře vím, že pro zesílení důvěry mezi klientem a pracovníkem funguje role tzv. klíčového pracovníka. To znamená, že každý pracovník

¹² Tělesné.

má několik „svých“ uživatelů, kterým píše klíčové plány, musí pružně reagovat na změny, které u nich nastanou, ať už se to týká jakékoliv oblasti. A v neposlední řadě má s těmito uživateli většinou i užší vztah, který je založený právě na důvěře a vzájemném bližším poznání. Tím by se měly některé překážky v komunikaci ze strany klienta odbourat, či alespoň zmírnit. Bez důvěry nelze utvořit kvalitní vztah.

Překážky na straně pečovatele

Pokud bych měla zmínit, co považuji za náročné v rámci profese pracovníka v sociálních službách, jsou tím právě překážky v komunikaci na straně pečovatele. Naučit se pracovat se svými náladami, projevy tak, aby jimi člověk neovlivňoval negativně uživatele, je bezesporu obtížné.

Svatošová ve své publikaci uvádí, že základní a nejdůležitější dovedností při práci se seniory, či nemocnými je umění naslouchat. Pečovatel by měl umět mluvit s klientem i o citlivých a náročných tématech, jako je umírání, otázky na zdravotní stav, jestli se uživatel uzdraví apod. Zhoršená komunikace mezi klientem a pečovatelem může nastat v případě, kdy sám pracovník má osobní problémy, starosti a při péči o klienta myslí na vlastní záležitosti. Pečovatel v tu chvíli nemusí být schopen přijatelně reagovat na potřeby klienta. Např. jen přikyvování hlavou nestačí. Člověk potřebuje zpětnou vazbu a pocit, že je plně vnímán. Oproti tomu aktivní naslouchání znamená, že přijímáme obsah, kterému se snažíme porozumět (Svatošová, 2012, s. 50-52).

Z mých zkušeností ze stacionáře při komunikaci s uživateli vím, jak moc citliví a vnímaví senioři jsou, co se týče pozornosti. Velmi dobře poznají, zda jsme v daný moment opravdu plně přítomni, věnujeme se jen jim a nezabýváme se našimi myšlenkami. Pokud budou mít pocit, že je neposloucháme, nebo jen předstíráme zájem, mohou ztratit chuť pokračovat v rozhovoru.

V rámci zařízení pro seniory je potřeba zajistit dobrou organizaci práce všech pracovníků a mít dostatek personálu na to, aby se zaměstnanci mohli dostatečně věnovat všem svým klientům. V případě, že jsou pečovatelé znaveni, může se to negativně odrazit na poskytovaných službách. Dalším problémem může být péče o nesympatického a vulgárního klienta. I tito uživatelé pochopitelně potřebují kvalitní péči a pracovník ji musí poskytnout. Avšak je to velmi náročné na psychiku zaměstnanců (Mlýnková, 2011, s. 54).

Překážky na straně prostředí

Z vlastní zkušenosti se domnívám, že hlučné prostředí může být pro klienty velmi nepříjemné a následkem toho může být špatná nálada a nepohoda. Myslím, že by uživatelé měli mít dostatek prostoru pro odpočinek a relaxaci v nerušeném prostředí.

Překážkami na straně prostředí mohou být také hlasité projevy personálu v zařízení. Dále za rušivé podněty mohou být považovány hlasité kroky, bouchání dveřmi, či hlučný smích. Dalším rušivým elementem je pro některé uživatele přítomnost ostatních klientů v místnosti, nebo také pocit, že člověk má nedostatek soukromí. Součástí pracoviště by měla být místnost, která by byla vhodná k rozhovorům mezi pracovníkem a klientem. Tak, aby nebyli ničím rušeni (Pokorná, 2010, s. 52-54).

2.5. Aktivizace seniorů

„Vzdělávání seniorů představuje prostředek k plnohodnotnému naplnění života a volného času seniorů. Vzdelávání ve vyšším věku významně přispívá ke zvýšení a udržení stávající kvality života, pomáhající držet rovnoprávné postavení seniorů vůči ostatním věkovým kategoriím. Je určitou formou aktivizace seniorů a pomáhá jim začlenit se do společnosti“ (Červenková, Kotýnková, 2001, podle Špatenková, 2009, s. 15).

Pojem aktivizace je odvozen od slova „aktivovat“, to znamená uvést do pohybu, do činnosti. Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., přináší mimo jiné i požadavek na sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením. Sociálně aktivizační služby pro osoby v důchodovém věku jsou upraveny v § 66 tohoto zákona. Ten uvádí, že mezi takové služby patří tyto tři základní činnosti:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – zájmové, vzdělávací a volnočasové aktivity,
- sociálně terapeutické činnosti – socioterapeutické činnosti, které vedou k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních činností – pomoc při vyřizování běžných záležitostí a pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů (Zákon č.108/2006 Sb., § 66).

Aktivizace seniorů může zahrnovat řadu činností, které mohou pozitivně ovlivňovat např. psychomotoriku, smyslové vnímání a další (Pokorná, 2010, 54-55).

Specifickou disciplínou pro sociální práci může být gerontagogika, která je protikladem gerontologie. Gerontagogika poukazuje na úspěšné stárnutí, na pozitivní změny, na aktivitu a aktivizaci psychických funkcí. Dále se zabývá výchovou ke stáří v kontextu celoživotního vzdělávání a celkově na seniory nahlíží jako na sociálně potřebné (Holczerová, Dvořáčková, 2013, s. 29-28).

„Gerontagogika je aplikovaná andragogická disciplína zaměřená na výchovně vzdělávací práci s dospělými a seniory, a to jak ve smyslu výchovy a vzdělávání ke stáří, učením se stárnout, tak především aktivizace a vzdělávání ve stáří“ (Průcha, 2014, s. 117–118).

Při práci se seniory se také můžeme setkat s pojmem ageismus. Tento výraz zahrnuje širší okruh problémů, mezi které patří otázka diskriminace starých lidí, negativní představy o stáří a předsudky, a nepřipouští pozitivní charakteristiky stáří. Ageismus také poukazuje na seniory, jako na skupinu, do které spadají nemocní, nesoběstační a málo výkonní jedinci (Gulová, 2011, s. 68-70).

Krátkodobá aktivizace představuje vědomé, cílené a pozorné zaměření na určité osoby. Aktivizaci, která může trvat pár minut, hodinu, nebo i déle, tak můžeme brát jako šanci vývoje v posledním úseku života. Co je velmi podstatné, aktivizace má být brána pozitivně, má přinášet potěšení, radost, oživení, zábavu. Smích je v každém případě povolen (Průcha, 2014, s. 117-118).

Základní předpoklady úspěchu krátkodobé aktivizace v běžném ošetrovatelském dni jsou motivovaní pracovníci, dobrá orientace o úkolech ošetrovatelství a fixní doby aktivizace (Wehner, Schwinghammer, 2013, s. 17-20).

V denním stacionáři, kde mám osobní zkušenost s aktivizací seniorů, je tato činnost součástí pracovní náplně zaměstnanců v přímé péči. Důležitá ale je spolupráce v týmu mezi pracovníky, tak aby přínos pro uživatele byl co možná největší.

Při krátkodobé aktivizaci se dle Wehnera a Schwinghammera opíráme o čtyři základní pilíře úspěšného setkávání s lidmi:

- dotyk – pozorná, citlivá dotknutí, duší a srdcem,
- sblížení – emoční sblížení, vědomě být nablízku danému člověku,
- komunikace – své jednání během celého dne provázet slovy (důležité je to, jak to říkáme - pro lidi s demencí je velmi podstatná i neverbální úroveň komunikace, cítí a vnímají skrze ni),
- pozornost – aktivní naslouchání, oční kontakt, vnímat existenci interakce (Wehner, Schwinghammer, 2013, s. 11).

3. Zaměstnanci v sociálních službách

V sociálních službách pracuje zdravotní personál, sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách. Vzhledem k tématu této práce, jsem se rozhodla blíže nastínit práci sociálního pracovníka, ale především přiblížit profesi pracovníků v sociálních službách.

3.1. Sociální pracovníci

Dle definice Zákona o sociálních službách je sociální pracovník ten, kdo „*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.108/2006 Sb., § 109).

Ve velké většině případů zprostředkovává sociální pracovník sociální služby a pomáhá osobě, která je potřebuje, vybrat konkrétní služby tzv. „na míru“. Vzhledem k zodpovědné a často náročné činnosti, kterou má sociální pracovník vykonávat, je důležité, aby byla dodržena odborná způsobilost pracovníka. Díky tomu je zajištěna určitá úroveň těchto pracovníků. K vykonávání tohoto povolání je nezbytné splnit právní aspekty a dosáhnout dostatečného vzdělání. Nezbytné je minimálně vyšší odborné vzdělání specializované na sociální služby (Matoušek a kol., 2007, s. 47-48).

Sociální pracovník získává informace při odebírání ošetrovatelské a sociální anamnézy, které slouží ke zhodnocení stavu klienta, aby bylo možné poskytnout uživateli maximálně vstřícnou a kvalitní péči. Po zhodnocení informací je třeba stanovit, ve kterých oblastech potřebuje senior pomoci. Na tomto zhodnocení se podílí nejen klient, ale i jeho rodina a společně se zaměřují na fyziologické problémy a potřeby, na psychické a sociální potřeby. Hodnocení stavu klienta není lehkou záležitostí. Jiný pohled na problémy klienta může mít ošetřující personál, rodina uživatele, či sám klient (Mlýnková, 2011, s. 76-77).

3.2. Pracovníci v sociálních službách

V oblasti sociálních služeb nefigurují pouze sociální pracovníci. Součástí personálu jsou také tzv. pracovníci v sociálních službách, dále také zdravotníci a pedagogičtí pracovníci.

Zákon definuje pracovníka v sociálních službách jako člověka, který vykonává *„přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviu jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb.“* Dále by měl pracovník v sociálních službách provádět nepedagogickou činnost v rámci volnočasových aktivit dle zájmů a schopností klienta. Pracovník v sociálních službách může také docházet do domácností a zajišťovat komplexní péči o klienty v rámci osobní asistence. Některé činnosti je však nucen plnit pod vedením sociálního pracovníka (Zákon č.108/2006 Sb., § 116).

Stejně jako u sociálního pracovníka je nezbytná k výkonu činnosti způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost. Požadavky na odbornou způsobilost nejsou tak přísné jako u sociálního pracovníka, přesto je zapotřebí mít minimálně absolvovaný akreditovaný kvalifikační kurz (Matoušek a kol., 2007, s. 47-48).

Jisté předpoklady pro práci v sociálních službách by člověk měl mít nejen v právní oblasti, ale také osobnostního charakteru. Práce s lidmi a to konkrétně se seniory je tak specifická, že určité osobnostní rysy jsou potřeba pro správné vykonávání tohoto povolání (Píkola, Říha, 2010, s. 35-36).

3.2.1. Ošetřování seniorů

„Výkon sociálních služeb vyžaduje nejen profesionální sociální práci, ale i práce obslužné poskytované jinými profesemi, např. ošetřovatelkami, nebo i nekvalifikované profese. Profesionální“ (Matoušek, 2001, s. 179).

Pracovníci v sociálních službách v denním stacionáři pro seniory, mají v náplni práce péči o seniory. Ošetřování této cílové skupiny je náročné po fyzické, psychické i sociální stránce. V mnoha ohledech se liší od péče o osoby jiných věkových skupin. Ne každý pečovatel se může věnovat péči o seniory. Předpokladem je celkové vnitřní naladění na pečování o starší občany, velkou roli zde hraje empatie a tolerance pracovníka, ale také je důležité pochopení problémů této cílové skupiny. Péče o seniory obnáší zhodnocení zdraví a schopností člověka, plánování a realizaci péče a služeb, projev empatie a pochopení starých lidí. Cílem péče o seniory je zajistit v rámci zařízení komplexní, všestrannou péči jedinci či jeho rodině, případně doporučit další sociální služby (Klevetová, Dlabalová, 2008, s. 99-100).

„Důležitým nástrojem při práci s klientem je rozhovor. Staří lidé mají velkou potřebu vyprávět svůj životní příběh, hodnotit a vyrovnávat se s tím, co jim život přinesl, vypovídat se ze svých trápění, řešit své problémy. Rozhovor je prostředkem, který umožní získat velké množství informací o klientovi, jeho minulých rolích, zaměstnání, zájmech, sociálních podmínkách a historických souvislostech, v nichž žil. Umožní poznat jeho vnímání rodinných vztahů, jeho odhad možností postarat se sám o sebe nebo očekávání vztahující se ke konkrétním rodinným příslušníkům.“ (Matoušek, 2010, s. 170).

Vlastní ošetřovatelská péče představuje přímou, osobní péči orientovanou na uspokojení bazálních potřeb seniora. V rámci denních stacionářů kromě osobní péče, zajišťují pracovníci v sociálních službách i aktivizační činnosti (Matoušek, 2003, s. 210).

Péče o seniory má svá specifika. Je třeba přihlížet na zdravotní stav klienta, úroveň soběstačnosti a sebepečce, na případné bolesti jedince, zhoršenou pohyblivost. Dále je třeba brát v úvahu psychickou labilitu, plačtivost, časté změny nálad, pesimismus či dokonce nechut' žít. Péče o seniory je také ovlivněna spoluprací ze strany rodiny klienta, nebo také častým neuspokojováním základních a vyšších potřeb (Klevetová, Dlabalová, 2008, s. 101).

Specifika péče o seniory je možné rozdělit např. podle Klevetové a Dlabalové do tří skupin:

- specifika v oblasti fyzické (somatické),
- specifika v oblasti psychické,
- specifika v oblasti sociální.

Individuální potřeby každého klienta souvisí se změnami, které u něj kvůli stárnutí nastávají. Ke každému klientovi je třeba přistupovat individuálně na základě jeho schopností a dovedností (Klevetová, Dlabalová, 2008, s. 58-60).

4. Duševní hygiena

V této kapitole jsem se pokusila přiblížit, co to duševní hygiena, nebo také psychohygiena je, a jakými způsoby může být uskutečňována. Dle mého názoru, je duševní hygiena velmi individuální záležitostí a každému člověku vyhovuje v rámci psychické „očisty“ něco jiného. Ale myslím, že je velmi důležité objevit vhodnou činnost právě pro sebe, pro svou osobu a zařadit ji do svého každodenního života. Definice pro pojem psychohygiena je poměrně velké množství. Zde uvádím několik z nich.

Míček uvádí: „*Duševní hygienou rozumíme systém vědecky propracovaných pravidel a rad sloužících k udržení, prohloubení nebo znovuzískání duševního zdraví, duševní rovnováhy. Tento systém se v naší době pozvolna konstituuje v duševní hygienu, jakožto novou vědní disciplínu.*“ (Míček, 1984, s. 9).

Dle Míčka existují dvě základní pojetí duševního zdraví:

„Užší pojetí ztotožňuje duševní zdraví s nepřítomností příznaků duševní nemoci, nerovnováhy a poruch adaptace. V tomto pojetí snahy o upevnění duševního zdraví znamenají především boj proti výskytu duševních nemocí, proti příznakům nevyrovnanosti (neurotismu), proti různým hrubým poruchám chování, proti toxikománii atd.“

„Druhé, širší pojetí duševního zdraví nezdůrazňuje nepřítomnost poruch, ale naopak se snaží charakterizovat, popsat projevy optimálního duševního zdraví, což často splývá s popisem optimální životní adaptace.“ (Míček, 1984, s. 22).

Míček uvádí definici J. Prokúpa (1972), který popisuje duševní zdraví jako *„stav, kdy všechny duševní pochody probíhají optimálním způsobem, harmonicky, umožňují správně odrážet zevní realitu, přiměřeně pohotově reagovat na všechny podněty a řešit běžné i nenadálé úkoly, stále se zdokonalovat a mít pocit uspokojení ze své činnosti. To předpokládá optimální funkci centrálního nervového systému i celého organismu.“* (Míček, 1984, s. 22).

Podobně reaguje Miňhová, která uvádí na základě definice Konečný – Bouchal (1979) *„že duševně zdravá osobnost je taková osobnost, v níž všechny pochody probíhají optimálním způsobem, mezi jejímiž složkami a úrovněmi je harmonický vztah, zvláště mezi emocemi, intelektem a sebepojetím, což umožňuje správně odrážet vnější skutečnost i svůj vnitřní stav, reagovat pohotově a přiměřeně na všechny podněty a mít přítom převážně pocit spokojenosti, štěstí, blaha, radosti, jinými slovy tělesné, duševní a sociální pohody.“* (Miňhová, 1996, s. 5).

Duševní hygiena by měla sloužit jako určitý návod, jak cílevědomě uspořádat svůj způsob života a životní situace tak, abychom zamezili nepříznivým vlivům přicházejícím z okolí. A zároveň, abychom co nejvíc uplatnili vlivy, které osvěžují naši duševní formu a duševní rovnováhu. Psychohygiena má člověka naučit, jak předcházet psychickým potížím a pokud již nastaly, jakým způsobem jim čelit (Schmidbauer, 2015, s. 136-137).

Míček uvádí základní pojmy, které se týkají duševní hygieny. Duševní zdraví vysvětluje jako výsledek záměrného dodržování pravidel duševní hygieny. Správná adaptace (přizpůsobení) je proces, kterým se přibližujeme k duševnímu zdraví, na které mohou působit stresory (podněty a podmínky), které jsou příčinami stresu. Frustrace a frustrující podněty, jsou faktory, které brání jedinci v uspokojování jeho potřeb.

Frustrační tolerance určuje, do jaké míry je člověk schopen, přizpůsobit se frustrujícím podnětům. Pokud je frustrační tolerance u jedince příliš nízká, dochází k nepřizpůsobení se novým životním podmínkám. S tím si člověk dokáže poradit sám např. změnou životosprávy, uspořádáním okolního prostředí nebo změnou sociálních vztahů. Duševní rovnováhu je také možné zlepšit díky např. autoregulaci¹³ nebo si osvojit speciální relaxační cvičení (Míček, 1984, s. 24-26).

Myslím, že každý zaměstnanec, který pracuje v sociálních službách, by měl mít osvojené techniky, díky kterým se vypořádává se stresem, a které vedou k jeho psychické stabilitě a odolnosti.

4.1. Oblasti psychohygieny:

Jak je zmíněno v úvodu čtvrté kapitoly, v odborné literatuře neexistuje jedno univerzální dělení psychohygienických metod. Každý autor přistupuje k danému tématu podle vlastních kritérií a podle toho, jaké metody jsou vhodné právě pro jeho obor. Někteří autoři se věnují podrobně pouze jedné z metod psychohygieny, nebo kombinují různé strategie.

Zde jsou uvedena schémata, se kterými jsem se při studiu literatury setkala.

Míček dělí metody psychohygieny do šesti oblastí, které podrobně rozebírá v jednotlivých kapitolách své publikace. Jedná se o oblasti životosprávy, pracovního prostředí, oblasti ontogenetického vývoje, sociálních aspektů, sebevýchovy a autoregulačních cvičení (Míček, 1984, s. 208).

Bedrnová se zabývá zásadami pozitivního myšlení, životosprávou, relaxací, autogenním tréninkem a komunikačními dovednostmi (Bedrnová, 1999, s. 160).

Bártová dělí psychohygienické metody do skupiny psychogenního emočního přeladění a skupiny životního stylu. U obou skupin určuje vhodné metody a strategie (Bártová, 2011, s. 96).

¹³ Sebevýchova

4.2. Zátěž pracovníků v přímé péči o seniory

Práce v sociálních službách patří mezi namáhavé pomáhající profese. Pracovníci se každodenně setkávají s nelehkými životními příběhy a osudy svých klientů, které přinášejí neustále nové a neopakovatelné situace. Pracovník je stále znovu stavěn do nové situace, podílí se na rozhodování o tom, co daný uživatel potřebuje a účinné formě pomoci. Se změnami, které nastávají u klientů, se mění také přístupy a formy pomoci. Pracovník v sociálních službách je nucen získávat nové znalosti a učit se novým dovednostem. Zaměstnanci by měli mít možnost osobního profesního rozvoje, který dodává pracovníkům potřebnou jistotu, že odvádějí dobrou práci a uživatelům je zajištěna kvalitní péče (Pikola, Říha, 2010, s. 94).

Dle vlastní zkušenosti shledávám, že pro profesi pracovníků v sociálních službách nutné zapojit profesionalitu, vůli a překonávání úskalí, aby vztahy s klienty fungovaly. Je zapotřebí pracovat se všemi uživateli, a ne vždy nám musí být všichni sympatičtí, což může být citově náročné. Navazování vztahu mezi klientem a pečovatelem je během na dlouhou trať. U seniorů se můžeme často setkat s odmítnutím, klienti si důvěru v nás vytváří dlouho, bojí se zklamání.

Vztah, který se mezi pracovníkem a uživatelem vytvoří, je velmi často ukončen smrtí klienta, či přeložením do jiného zařízení. Ať už z důvodu zhoršení stavu, či přání ze strany rodiny, nebo samotného klienta. Jak se obránit před smutkem? Podvědomá tendence pracovníků může být, že se nebudou chtít příliš emočně angažovat. Zůstanou ke klientům chladnějšími (Sýkorová, Chytil, 2004, s. 233-236).

V každém zaměstnání je člověk vystavován určitým stresujícím situacím. V profesi pracovníka v sociálních službách se můžeme např. setkat s konfliktem mezi profesionalitou a požadavky klienta či rodiny. Snaha je o zachování co nejvyšší míry samostatnosti každého klienta. Ale může nastat situace, kdy si rodina či klient přeje, aby zaměstnanci prováděli veškerou péči i úkony, které uživatel zvládne sám. Rodina nemusí být spokojena a může si stěžovat na nedostatečnou ochotu ze strany personálu (Venglářová, 2007, s. 80-81).

4.3. Potřeba pomáhat

Podle Schmidbauera lze říci, že: „*Syndrom pomocníka tkví v neschopnosti projevit vlastní city a potřeby, která se stala součástí osobnostní struktury. V ní se spojila zdánlivě nenapadnutelnou fasádou v oblasti sociálních „služeb“ a latentními fantaziemi o vlastní všemohoucnosti.*“ Dále tvrdí, že potřebu pomáhat, lze brát jako určitý druh obrany člověka. Uvedený autor se zabývá syndromem pomocníka a je přesvědčen, že to má svůj praktický užitek v tom, že jsme díky tomu schopni zlepšovat duševní hygienu lidí v pomáhajících profesích a pomáhat jim v budování stabilní motivace (Schmidbauer, 2008, s. 16).

Jaké je pojetí pracovníka v pomáhající profesi v očích společnosti? A jaké v očích sám sebe? Obvykle už v průběhu přípravy na profesi vzniká přesvědčení, že kdo chce opravdu dobře pomáhat druhým, měl by umět potlačit své vlastní potřeby, adaptovat se rychle na zátěž, nedávat na sobě nic znát. Otázkou ale je, zda je to vůbec možné, a jaké následky to přináší. Citlivější jedinci mají pochybnosti, zda jsou skutečně dobrými pracovníky, jestli nedokážou „zvládnout“ i velký stres v práci. Dokonce i velmi přetížení pracovníci se zdráhají, nebo i obávají, přijmout profesionální podporu. Například ve formě supervize (Schmidbauer, 2008, s. 11).

Důvodů, proč se pracovníci v pomáhajících profesích brání přijmout pomoc, může být hned několik. Tito lidé mohou mít příliš velké očekávání sami od sebe, společnost podporuje obraz silného pomáhajícího profesionála, nebo zařízení preferuje bezproblémového a silného pracovníka. Dalšími důvody ale může být, že sám pracovník není schopný přijmout pomoc od druhých a mohou se u něj projevovat vlivy rodinné či profesní výchovy (Venglářová, 2007, s. 82).

4.4. Zvládání stresu

Pracovník v sociálních službách pro seniory musí umět zvládat stres. Pokud se ke stresu v práci přidají i další faktory, může být pro zaměstnance těžké udržet se v psychické stabilitě. Syndromu vyhoření by se mělo předcházet v každém zaměstnání, ale v pomáhajících profesích obzvlášť (Schmidbauer, 2008, 16).

Není snadné vymezit pojem stres. Každý autor má svůj specifický přístup. Zde uvádím několik z nich.

Schreiber ve své knize definuje stres jako soubor regulačních mechanismů nastupujících při ohrožení vnitřní homeostázy (Schreiber, 1985).

Podle Křivohlavého je stres vyvolaný působením dvou protikladných sil. Na jedné straně je to stresor, něco, co je pro nás velkou zátěží, na druhé straně je soubor tzv. salutorů. Tímto pojmem má na mysli soubor našich obranných schopností, jak zvládat těžkosti. Jsou-li tyto schopnosti vyrovnané, je náš organismus v pořádku. Převažují-li stresory, dochází ke stresu. Přesahuje-li pak tento nepoměr zvládnutelnou hranici, dochází k distresu, který je patologický (Křivohlavý, 1998).

Venglářová ve své publikaci uvádí toto dělení základních předpokladů, které mohou předcházet syndromu vyhoření (Venglářová, 2007, s. 82).

Přítomnost stresorů

Stresových situací v práci se seniory, zvláště v případě výskytu problematických situací, je poměrně hodně. Obavy pracovníků jsou o osud klienta, jeho bezpečí, ale i dobré zvládnutí péče. Dále mohou nastat konflikty přímo s uživateli, nebo mezi klienty navzájem. Další obavou může být nedocenění práce pracovníka, nebo dokonce kritika, strach o pracovní pozici či zaměstnání vůbec (Venglářová, 2007, s. 82).

Frustrace

Pro pomáhající je zásadní potřebou smysluplná práce. Znamená to akceptovat, že při péči o seniory jde především o zkvalitnění života, nebo mohou přijít mírná a přechodná zlepšení stavu. Je potřeba žít současností, nelze očekávat zásadní změny. Chybí proces uzdravení, který posiluje zdravotníky v jiných odvětvích (Venglářová, 2007, s. 83).

Radost z práce a ze zlepšení stavu klienta přichází, ale jen na určitou dobu. Ve chvíli, kdy dojde ke zhoršení u uživatele, nastávají pro pracovníky v sociálních službách těžké chvíle a musí se s tím dokázat nějakým způsobem vyrovnat. Ale jak? Je to z mého pohledu nesmírně náročné. Zlepšení je jen dočasné a často se musí zaměstnanci umět

poprat se svými emocemi. Ale myslím, že v nějakých chvílích už si ani neuvědomují, že nejsou schopni se s tím vyrovnat sami.

Negativní vztahy mezi pracovníky

Jednotliví pracovníci jsou také členy pracovního kolektivu. Dobré rozdělení rolí v týmu, spolupráce, zastupitelnost v týmu jsou základem pro jeho fungování. Práce dobrého týmu se projevuje v každodenním přístupu k uživatelům, kteří snadno rozeznají neshody a konflikty v týmové práci a citlivě vnímají případnou rozkolísanost. To může značně zhoršovat kvalitu poskytované služby (Venglářová, 2007, s. 83).

Dalším problémem je přítomnost verbálních útoků, nebo nedostatek důvěry ze strany klientů, ale také od nadřízených či rodin uživatelů. Negativně působí také nekollegiální chování, nebo snaha o zneužití moci (Pikola, Říha, 2010, s. 94).

Vliv prostředí, pracovních podmínek, organizace práce

Do této oblasti spadá míra svobody a kontroly pracovníků. Dále sem můžeme zařadit nesmyslnost požadavků ze strany nadřízených, ale i kolegů, s tím souvisí problémy s autoritou. Nespokojenost vzniká také při nadměrné odpovědnosti, neplnění úkolů někoho ze zaměstnanců, špatná komunikace mezi kolegy. A ze strany nadřízeného mohou být problémem nadměrné požadavky na pracovníky (Venglářová, 2007, s. 83).

Řekla bych, že nejasnosti, nedobrá organizace, to vše způsobuje nespokojenost mezi pracovníky, která stále roste, až dojde k vyhoceným situacím, které již nelze přehlížet.

4.4.1. Syndrom vyhoření

Mnozí pracovníci, kteří pracují se seniory, pozorují stresové reakce v podobě únavy, nedostatku energie, podrážděnost, negativní přístup k sobě, druhým a k práci. Pracovníci se seniory zastávají práci, která je náročnější než mnohá jiná zaměstnání. Personál v zařízení pro seniory by měl pracovat jako tým s hlavním cílem – zpříjemnit a ulehčit uživatelům poslední etapu života, podporovat je v dosažení pocitu vlastní hodnoty, smyslu života a harmonie (Rheinwaldová, 1999, s. 80).

České slovo vyhoření je doslovný překlad anglického *burnout*. Jedná se o stav psychického, fyzického a emocionálního vyčerpání. Tento stav je způsoben dlouhodobým setrváváním v emocionálně těžkých situacích. Přichází v souvislosti s pracovní zátěží u jinak zdravých jedinců (Hrozenská, Dvořáčková, 2013, s. 129).

Jak uvádí Schmidbauer ve své publikaci: „*Mnohem častěji se dnes syndrom vyhoření objevuje v péči o staré a nemocné lidi.*“ Dále tvrdí, že v analýze syndromu pomocníka je však vyhoření jen jedním z mnoha projevů. Rychleji „vyhoří“ ten, kdo se nenaučil rozlišovat mezi perfekcionismem a realistickými nároky své motivace k pomáhajícímu povolání (Schmidbauer, 2008, s. 17).

Při práci s klienty jsou pracovníci vystaveni mnoha zátěžovým situacím. Může dojít k nahromadění faktorů, které ovlivní vznik syndromu vyhoření (burn-out syndrom). Zásadní vliv na obraně proti vyhoření mají preventivní opatření a znalost tohoto problému. Přísloví říká: „Abychom mohli vyhořet, musíme nejprve vzplanout.“. To poukazuje na to, jak zásadní jsou podmínky, ve kterých je jedinec více ohrožen. Pomáhající profese je náročná na očekávání od pracovníků a zároveň si „velké cíle“ kladou sami pomáhající. Tato profese je založena na vztahy mezi uživatelem a pracovníkem (Venglářová, 2007, s. 80).

Jedním z prvních signálů vyhoření je nadměrná angažovanost jedince, který má potřebu pracovat téměř neustále. Dochází k nerovnováze mezi pracovním a soukromým životem. Jedinec se vzdává relaxace, uvolnění a uklidnění (Hrozenská, Dvořáčková, 2013, s. 130).

Po čase ale začne člověk cítit velkou únavu až nechut' k plnění úkolů a k vlastní práci. Jedinec je ve stresu (především pracovním) a projevuje se agresivně, ať už vůči sobě, či svým kolegům nebo dokonce klientům. V kolektivu může být vybíjena negativní energie na jednom člověku, který se zdá být slabší. Stává se tzv. obětním beránkem. Tato fáze propuknutí stavu vyhoření již nese jasné signály, že jedinec se cítí být přetížený. Mezi nejčastějšími varovnými příznaky vyhoření hrají velkou roli právě problémy pracovníků v pomáhajících profesích, může jimi být nedostatek motivace a zúžení perspektivy. Tyto osoby omezily svůj soukromí život na minimum, mají málo kontaktů

s jinak zaměřenými lidmi, ale také zúžené spektrum zájmů, neumí trávit svůj volný čas smysluplně (Venglářová, 2007, s. 80-81).

Po tomto celkovém vyčerpání a pocitech nevýhody, může jako další stádium u jedince nastat ubývání výkonnosti. Pracovník neplní své pracovní povinnosti tak, jak by měl, je lhostejný. Často se přidávají různá onemocnění. Vyhoření v této fázi zasahuje také neprofesní vztahy, které je způsobeno ztraceným profesním sebevědomím. Lidé v této fázi jsou osamělí a působí „jako tělo bez duše“. Nechuť a defenzivní postoj kolegů působí i na ostatní členy kolektivu a ti rovněž pozvolna ztrácejí zájem o práci. Jedinec se buď rozhodne změnit zaměstnání, nebo dál setrvává v tomto stavu. V angažovaném kolektivu je práce potěšením, někdy dokonce i zábavou. Pokud je někdo ze členů pracovního týmu postižený syndromem vyhoření, práce je nepříjemnou záležitostí a povinností (Schmidbauer, 2008, s. 219-221).

Jedním z hlavních faktorů, který může pomoci předcházet stavu vyhoření, je žít smysluplným životem. Ale co to ve skutečnosti znamená? Je potřeba mít v životě v pořádku žebříček vlastních hodnot a uvědomit si, jaký mám cíl. Ten by měl být konkrétní, hodnotný a hlavně dosažitelný. Měli bychom brát v úvahu vlastní potřeby a zájmy, ale také druhých, blízkých lidí. Co dalšího můžeme pro prevenci před vyhořením udělat? Měli bychom se snažit o rovnováhu mezi tím, co nás zatěžuje (stresory), a tím, co nám dodává zdraví a sílu (salutory). O stresující události, či momenty nebývá v životě jedince nouze, ovšem o to, co nám dodává sílu, bychom se měli snažit my sami. Záleží také na osobnostním charakteru jedince. Ten nám může celé toto snažení usnadnit, nebo ztížit. Ale pracovat na sobě je základ (Rheinwaldová, 1999, s. 80-82).

4.4.2. Supervize

Supervize v tomto oboru umožňují přímo na místě bojovat proti vyhoření a podporovat pracovníky v hledání jejich profesionálních rolí. Prioritou supervize je profesionální rozvoj pracovníka. Měla by zajistit rozšiřování dovedností, ale také učení dovedností nových. Dále by měla pomáhat při řešení obtížných případů. Díky ní by se měli pracovníci naučit zvládat emočně náročné, stresující situace. Ale také má plnit funkci vzdělávací (Hrozenská, Dvořáčková, 2013, s. 132).

Supervizor je profesionál, který nabízí spolupráci na úrovni rovnocenných partnerů. Může jim být někdo ze členů týmu, pak se jedná o supervizi interní. Druhou variantou je externí supervizor, který do zařízení dochází. V obou těchto případech platí, že by měl být zdrojem podpory a jistoty, může také působit jako průvodce obtížnou situací či případem. Hlavním úkolem je poskytnutí nadhledu nad chováním či jednáním osobě, nebo osobám, kterým je supervize zajištěna (Malík Holasová, 2014, s. 105).

Podle počtu supervidovaných (osoby, kterým je supervize poskytnuta) lze rozdělit formy supervize na individuální a skupinovou. Specifickou formou je supervize týmová. Při **individuálních** setkání se jedná o komunikaci mezi supervizorem a jedním pracovníkem. Obě strany se dohodnou na způsobu zacházení s informacemi. U **skupinové** formy je přítomen supervizor a větší počet zaměstnanců (obvykle maximálně 10 osob). A společně diskutují o svých pracovních problémech ve skupině. Pozornost se věnuje také vztahům mezi členy týmu. Od terapeutické skupiny se zásadně liší svým obsahem, který je na setkáních probírán. **Týmové** supervize se setkává celý pracovní kolektiv, tedy všichni členové týmu. Zaměřuje se na vztahy ve skupině, pozice jednotlivých zaměstnanců, efektivitu práce celého týmu (Venglářová, 2013, s. 35-36).

Ať už se jedná o jakoukoliv formu supervize, vždy se musí nejdříve jasně vymezit pravidla setkávání, doba sezení a frekvence schůzek. Na základě této dohody supervize fungují i nadále. Četnost setkávání může být pravidelná, příležitostná či krizová (pouze v případě akutní potřeby). Další formy supervize jsou: vzájemná konzultování dvou kolegů, intervize¹⁴ a autovize¹⁵.

Základem pro supervizi je bezpečný vztah. Při otevřeném rozhovoru se objeví „slabá místa“ supervidovaného (Hrozenská, Dvořáčková, 2013, s. 132-135).

¹⁴ Peer-supervize = setkání bez supervizora

¹⁵ Sebesupervize = sebereflexe

4.5. Jak o sebe pečovat?

V této kapitole se stručně zabývám tím, jak by měl člověk o sebe v pomáhajících profesích, konkrétně v práci se seniory, pečovat. Ovšem podle mého názoru má každý svůj vlastní způsob, jak se uvolnit, zbavit stresu, relaxovat. Záleží na povaze člověka, na jeho zájmech. Proto je zde pouze hrubý nástin, jak by o sebe měli pracovníci pečovat.

Duševní hygienu je možné nazvat jako nauku o zdravém způsobu života. A zdravý člověk je ten, jehož duševní, fyzický i společenský stav není narušen. Jedná se o prevence proti psychické zátěži, která na nás působí z vnějšku a to vše je obsaženo v psychohygieně (Rheinwaldová, 1999, s. 80-81).

Teorií je velká řada, autoři mají různé názory, ale pro tuto práci je důležité to, co mohou využít pracovníci v sociálních službách pro seniory. Tedy lidé, kteří mají v rámci své profese pomáhat druhým. Pokud ale mají pracovníci pečovat o své klienty, neměli by opomíjet péči o sebe. Když se sami necítíme psychicky nebo fyzicky v pořádku, nejsme schopni dávat ze sebe maximum i svým uživatelům. Dle holistického pojetí zdraví, pečovat znamená o celého člověka, o tělo i duši (Křivohlavý, Pečenková, 2004, s. 13-14).

Psychohygienu je širokým tématem, které obsahuje řadu oblastí. Já jsem se rozhodla zaměřit se na následující oblasti.

4.5.1. Péče o duši

Pokud máme pečovat o svou duši, měli bychom se zaměřit na to, co si myslíme, jaké máme představy, jaká máme pojetí různých věcí, lidí, událostí, a co prožíváme (emoce a city). Ale také to, co vlastně v životě chceme, pro co se rozhodujeme, a co je cílem a smyslem našeho života. Taková péče o duši určuje, kdo vlastně jsme, a jaký máme v jádru vztah sami k sobě (Funk, 2014, s. 21).

4.5.2. Péče o tělo

Zdravý jedinec dodržuje z hlediska duševní hygieny správnou životosprávu. Jednou z podmínek je kvalitní spánek. Docílit ho můžeme např. úpravou prostředí, pravidelností usínání, stravou před spánkem atd. Dalším potřebným pro správné fungování našeho těla, je výživa. Množství a skladba jídla mají zásadní vliv na správné fungování naše těla, ale také myslí. Je potřeba se naučit, jak o své zdraví pečovat. Tím se myslí zdraví fyzické, psychické i duševní (Křivohlavý, Pečenková, 2004, s. 15).

VÝZKUMNÁ ČÁST

V teoretické části této práce se snažím podat souhrnné informace o sociální péči o seniory a celkově přiblížit práci s touto cílovou skupinou. Ale především se pokouším představit profesi pracovníka v sociálních službách, a co všechno toto zaměstnání obnáší. Pocit uspokojení z pomáhání druhým, ale zároveň velkou psychickou zátěž. Při psaní teoretické části si kladu různé otázky. Co je na této práci nejnáročnější? Jak je možné, že to zvládají? Nezhroutlí se z toho? Je možné, aby mezi sebou kolegové vůbec vycházeli, při takové pracovní zátěži? Nejbolestivější pro mě je otázka smrti. Jak je možné, že se s tím dokáží vyrovnat? Pomáhá jim v tom supervize? Musí nad osudy klientů neustále přemýšlet, i když jsou doma? Neovlivňuje je to při jejich každodenním životě? Takové, a mnohé další otázky mě napadají při psaní této práce.

Teoretické poznatky jsem se rozhodla ověřit v praxi. Zajímá mě, jaká je reálná situace v denních stacionářích pro seniory. Jak sami pracovníci vidí svou práci, a jak na ně působí po psychické stránce. Zda je sama přímá práce s klientem obtížná, či jiná oblast pracovní náplně.

Výzkumné šetření provádím podle zásad kvalitativního výzkumu dle Hendla. Přípravná část zahrnuje určení oblasti výzkumu, vymezení problému, následně vymezení účelu výzkumu a výzkumné otázky. Poté následuje plán výzkumu. Uvažuji o výběru zkoumaných objektů, stanovuji si předběžný časový harmonogram, kdy se jednotlivé fáze výzkumu provedou. Určuji místo výzkumu a v neposlední řadě volím metody, kterými potřebná data získám. Následuje samotné provedení studie, kdy sbírám data a analyzuji je s cílem, zodpovědět výzkumné otázky. Výsledky svého bádání interpretuji dle svých zkušeností a poznatků, na základě provedeného výzkumného šetření (Hendl, 2005, s. 41).

Výzkumné šetření dělím na dvě fáze. Nejprve využívám metodu polostrukturovaného rozhovoru. Po analýze odpovědí z rozhovorů, přecházím k druhé etapě výzkumu a tou je dotazníkové šetření.

5. Výzkumné šetření

5.1. Cíl

Cílem této práce je, přiblížit lidem profesi pracovníka v sociálních službách, poukázat přitom na náročnost tohoto zaměstnání a zjistit, zda znají pojem psychohygiena, jakým způsobem ji provádějí a zda je v denních stacionářích pro seniory běžná supervize a pomáhá pracovníkům v jejich povolání. Kvalitativní výzkum provádím v denních stacionářích pro seniory.

Výzkumným problémem je, zda pracovníci v sociálních službách v denních stacionářích pro seniory mají znalosti v oblasti psychohygieny, zda ji provádějí, a jakým způsobem.

Díky své činnosti ve stacionáři pro seniory mám možnost dlouhou dobu sledovat pracovníky, jak jsou naladěni, jak zvládají svou práci, jak jsou celkově spokojeni. Vždy jsem byla přesvědčena, že nejnáročnější v této profesi, je vyrovnat se se smrtí klienta. A věřím, že většina lidí si pod touto profesí představí to samé. Tito lidé se musí naučit vyrovnat se smrtí svých uživatelů. Krizových a náročných situací je v tomto zaměstnání ale mnohem více. Je skutečně náplň práce tím hlavním stresorem, či jiné aspekty ovlivňují psychickou pohodu zaměstnanců?

V rámci zkoumání sleduji i dílčí cíle. Zjišťuji, co je pro psychickou stabilitu pracovníků v denních stacionářích na pracovišti nejpodstatnější. Dále mě zajímá, jestli mají pracovníci ve svém zařízení supervize. A zda jim podle jejich vlastního názoru pomáhají. Dalším dílčím cílem prozkoumávám, zda zaměstnanec ovlivňuje jejich práci i v soukromém životě. A v neposlední řadě mě zajímá názor pracovníků, zda jejich celkové naladění klienti vnímají.

Všechny tyto jednotlivé cíle slouží ke zjištění toho základního, zmapovat profesi pracovníka v sociálních službách pro seniory, jakou zátěž vidí oni sami ve svém povolání. Výzkumným problémem je, jak vnímají sami pracovníci psychickou zátěž svého povolání. Zda provádějí psychohygienu, a jakým způsobem.

5.2. Výzkumné otázky

Při plánování průběhu výzkumného šetření si kladu otázky, na které hledám odpovědi u pracovníků v sociálních službách v denních stacionářích pro seniory. První mou výzkumnou otázkou je: „Považují pracovníci za **nejnáročnější na své profesi, přímou práci s klientem?**“ Tím mám na mysli každodenní povinnosti pracovníka, manipulace s klientem, komunikace s ním a s jeho rodinou. Zda dokáží nenechat se pohltit osudy svých klientů, nezatěžovat se myšlenkami na jejich problémy i mimo práci.

Další mou výzkumnou otázkou je: „Znají pracovníci **pojem psychohygiena, provádějí ji, a jakým způsobem?**“ Mým předpokladem je, že lidé, kteří pracují v pomáhající profesi, musí mít znalosti v oblasti duševní hygieny. Měli by umět sami se sebou pracovat a vědět, jaké techniky či aktivity, jim dělají dobře na jejich psychickou pohodu.

A třetí výzkumnou otázkou je: „Mají **pracovníci v sociálních službách pracující v denních stacionářích pro seniory supervize, pomáhají jim a hodnotí je kladně?**“ Supervize vidím jako velmi důležitou součást pomáhajících profesí. Proto jsem se rozhodla je zahrnout do výzkumné části.

5.3. Metody zkoumání

V první fázi výzkumu volím metodu výzkumného, poznávacího rozhovoru. Z hlediska strukturovanosti využívám rozhovor polostandardizovaný. Mám předem připravené otázky na respondenty, jejich pořadí mohu v průběhu rozhovoru měnit, či mám možnost položit doplňující otázky. Tuto metodu aplikuji v jednom konkrétním stacionáři pro seniory.

Druhou fází výzkumu je dotazníkové šetření, které je následně prováděno v denních stacionářích pro seniory v Praze. Dotazník je určen pro pracovníky v sociálních službách v tomto typu zařízení. Většina otázek je uzavřených, avšak nachází se zde i dvě otevřené, aby dotazovaní měli možnost komentáře k celému tématu a případně doplnili své odpovědi poznámkou.

5.4. Zkoumaný soubor

Zkoumaným souborem jsou pracovníci v sociálních službách v denních stacionářích pro seniory. Pro první část svého výzkumu jsem vybrala jeden ze stacionářů, kde se uskutečňují rozhovory s respondenty, jimiž jsou čtyři pracovníci v sociálních službách a jedna sociální pracovnice, která ale také část své pracovní náplně věnuje přímé péči o klienty. Přímá práce s uživateli je jednou z podmínek, kterou musí respondenti splňovat, aby byli zahrnuti do výzkumného šetření. Rozhovorů se účastní všichni zaměstnanci daného zařízení, kteří jsou v přímé práci s uživateli.

V druhé části výzkumu provádím dotazníkové šetření mezi pracovníky v sociálních službách v různých denních stacionářích pro seniory v Praze. Strategie vyhledání těchto zařízení je pomocí Registru sociálních služeb na internetu a z tohoto registru vycházím pro své další zkoumání. Pomocí rozšířeného vyhledávání jsem zadala tato kritéria:

- Druhy sociálních služeb - denní stacionář
- cílová skupina klientů – pro seniory
- formy poskytování sociálních služeb – ambulantní
- místní poskytování sociálních služeb – Hlavní město Praha.

Po vyhledání podle těchto kritérií, mi vychází celkem 16 zařízení. V těchto šestnácti zařízeních provádím dotazníkové šetření, aby byla zachována reprezentativnost daného výzkumu. Postupně navštěvuji každé zařízení. Jedna tato instituce není v době výzkumu (rok 2016) v provozu. Další zařízení, které mi registr vyhledal, je především pro osoby se zdravotním postižením a mají zde v době výzkumu jen jednoho seniora. Rozhodla jsem se toto zařízení do výzkumu nezahrnout. Další dvě zařízení se do výzkumného šetření nezapojily. Nepodařilo se mi vedení těchto institucí upoutat svou prací natolik, aby své rozhodnutí změnily. Celkový počet zařízení, ve kterých je tato část výzkumu prováděna, je 12. Dotazníkové šetření je prováděno ve dvanácti denních stacionářích pro seniory v Praze. V každém zařízení jsem zjistila počet pracovníků v sociálních službách a podle toho jsem předala počet dotazníků. Celkově jsem předala 52 dotazníků k vyplnění.

5.4.1. Etické aspekty výzkumného šetření

Všichni účastníci rozhovoru jsou informováni, k čemu bude rozhovor sloužit a zároveň jsou ubezpečeni, že v diplomové práci neuvedu pravá jména ani jakákoli osobní data. Jména respondentů jsou pozměněna, a to i přímo v přepisu rozhovorů. V příloze přikládám přesné znění informovaného souhlasu, který jsem dávala respondentům k podpisu. Zároveň jsem se se všemi zúčastněnými domluvila, že budou rozhovory nahrávány, s čímž respondenti souhlasili.

Dotazníkové šetření je rovněž anonymní, všichni respondenti dostali formulář s informacemi, k čemu dotazníky slouží. Přesné znění informovaného souhlasu je v příloze. Rozhodla jsem se nepřirázovat výsledky dotazníků ke konkrétnímu zařízení a to z toho důvodu, že počet respondentů v jednotlivých stacionářích je tak nízký, že by nemusela být zachována anonymita dotazovaných.

6. Polostrukturovaný rozhovor

Z 12 denních stacionářů pro seniory v Praze (ve kterých provádím výzkumné šetření), jsem vybrala jedno zařízení, kde provádím první etapu svého výzkumu. Pro tuto fázi využívám metodu polostandardizovaného rozhovoru. Jedná se celkem o pět rozhovorů s pěti respondenty. Čtyři dotazovaní jsou pracovníci v sociálních službách. Pátým respondentem je vedoucí tohoto zařízení, sociální pracovnice. Pro rozhovor s ní jsem se rozhodla z toho důvodu, protože má bohatou zkušenost při přímé péči o klienty a stále s nimi pracuje, i když je na vedoucí pozici. Považuji za důležité zmínit, že tuto fázi výzkumu provádím v zařízení, do kterého docházím pravidelně, proto všechny dotazované znám a mají ke mně důvěru.

V příloze uvádím orientační schéma připravených otázek. Slouží zejména k tomu účelu, aby byla dodržena základní struktura rozhovoru, a aby byly zodpovězeny všechny důležité oblasti pro tento výzkum. Formulaci otázek přizpůsobuji stylu komunikace respondenta. Předem připravených otázek je celkem 19.

Časové rozpětí jednotlivých rozhovorů se pohybuje mezi 21 a 52 minutami. Všechny rozhovory realizuji přímo v zařízení, ve kterém respondenti pracují. Místnost, kde rozhovory probíhají, jsem uzpůsobila tak, abychom nebyli rušeni žádnými vnějšími

podněty. Během rozhovorů si dělám písemné poznámky, ale jen v takové míře, aby to dotazované nerušilo.

Respondenti jsou před rozhovorem připraveni na to, jakého tématu se otázky týkají. Předem připravené otázky jsou seřazeny tak, aby byla hned na počátku rozhovoru atmosféra neformální a příjemná. Následují dotazy, které jsou již zacílené na sběr dat pro výzkumné šetření, jsou proloženy otázkami, které slouží pro odlehčení.

6.1. Metoda zpracování dat

U všech pěti rozhovorů provádím AUDIOzáznam a píši si poznámky. Po provedení přepisují doslovně rozhovory do textového dokumentu v počítači. Díky tomu mám data přehledně uspořádaná a čitelně obsažená v jednom souboru. Záznamy jsem si poslechla opakovaně ještě, provedla jsem kontrolu a opravy.

Abych dokázala zpracovat tak rozsáhlý text, rozhodla jsem se, že využiji techniku přípravy dat k analýze podle Miovského, a tím je *barvení textu*. Tato technika spočívá v tom, že „*můžeme v textu barevně označovat pasáže, které se týkají určitých tematických celků (které odpovídají základním výzkumným otázkám)*“.

Hlavním zkoumaným oblastem jsem tedy přidělila určitou barvu a vše podstatné, co se daného tématu týkalo. Dle Miovského: „*Takto připravený text, zejména pokud se jedná o větší množství přepisů nebo větší rozsah původních dokumentů, usnadňuje orientaci a urychluje analýzu.*“ (Miovský, 2006, s. 211).

Rozhovory jsem několikrát znovu prošla, přečetla a přistoupila jsem k interpretaci výsledků.

6.2. Interpretace a komentáře výsledků rozhovorů

Celé znění rozhovorů je možné nalézt v textové formě v příloze tohoto dokumentu. Musím upozornit v první řadě na to, že jsem zde do interpretace rozhovorů použila pouze úseky odpovědí respondentů. Ale považuji za důležité, aby zde byly alespoň tyto „výňatky“ k přečtení, aby nebyla narušena autenticita jednotlivých výroků. Otázky pro respondenty jsem si rozdělila do čtyř skupin dle obsahu, pro snazší orientaci a lepší přehlednost v textu. Dotazy, jak je nyní uvádím, nejsou ve stejném pořadí, jak byly pokládány pracovníkům při interview.

Samostatná otázka

Oddělenou otázkou, kterou jsem nezařadila do žádné ze čtyř skupin, je první otázka z rozhovoru. Je to z toho důvodu, že tato otázka měla sloužit jako úvodní, která měla navodit příjemnou atmosféru na začátek rozhovoru. Nebyla zacílena na žádnou z výzkumných otázek.

Otázka: „**Jak se vám dnes ráno vstávalo a jak se cítíte nyní?**“

Anna: „...věděla jsem, že mě nečeká úplně lehký den s tím pohřem. ... Jednalo se o pohřeb jednoho z uživatelů. ... Tak samozřejmě, že jako se to člověka dotkne. Jako emocionálně.“

Komentář: Bohužel hned při prvním rozhovoru a v první otázce, jsme s Annou narazily na téma smrt. Zbytek rozhovoru už se nesla v posmutnělé náladě. Bylo na Anně vidět, že jí tato situace „rozhodila“, chtělo se jí plakat, vzbuzovalo to v ní velké emoce. Po krátké pauze jsme pokračovaly dále v rozhovoru. Respondenti se shodovali na tom, že časné vstávání jim nedělá dobře a cítí se unaveně. Darja dokonce uvedla, že musí rannímu vstávání podřídít i večerní program, aby si dostatečně odpočinula.

Odpovědi týkající se první výzkumné otázky

Zde uvádím otázky, které jsou zacílené na zodpovězení první výzkumné otázky. Tou je: „**Považují pracovníci za nejnáročnější na své profesi, přímou práci s klientem?**“ Zařadila jsem sem následujících pět otázek, na které respondenti odpovídali.

Otázka: „Jaké situace v práci Vám vyvolají pocit štěstí?“

Anna: „*Jakákoliv práce s těmi uživateli., protože to dává velkou radost a smysluplnost.*“

Bětko: „*No, každopádně jsou to lidi. Když udělají něco, co člověk nečeká. ... Třeba, když má někdo z klientů dobrý den. Něco se povede. ... To jsem úplně potom „naspeedovaná“, to je až takový příval energie. ... No a taky, když všechno funguje tak, jak má. To je jasné. Když si můžete plnit tu svoji práci.*“

Cyriil: „*Když jdu domů.*“

Darja: „... *Určitě takový ty hudební aktivity, ten zpěv, když se ty lidi smějou.*“

Ela: *„Když jsou šťastný uživatelé. Když je mezi náma klid.“*

Komentář: U čtyř respondentů se týkala odpověď uživatelů. Ve chvílích, kdy jsou klienti spokojení, tak to přináší pracovníkům největší radost a pocit štěstí. Uvědomuji si, že pojem „štěstí“ je vnímán velmi subjektivně. V této otázce jsem směřovala k tomu, co pracovníky na práci těší, co jim dělá radost. Zajímavým poznatkem je, že pracovníci zmiňují klid na pracovišti, prostor pro svou práci.

Otázka: „Jaké situace Vám vyvolají špatnou náladu?“

Anna: *„Zbytečné roztržky v týmu. Taková třeba celková nepohoda. Ale vždycky se to týká toho týmu než té práce s těma uživatelema, nebo s rodinama. Práce jako taková, mi nepřináší špatnou náladu. Naplňuje mě.“*

Bětko: *„... Neschopnost lidí, neschopnost kolegů. Když se musím na všechno stokrát zeptat, jestli to můžu udělat. Přitom jako, jsme si rovnocenní. A určitě v první řadě, co mě nejvíc vytáčí, je neschopnost vedení.“*

Cyril: *„Když se nedaří. (smích)“*

Darja: *„... Asi nejvíc mi vyvolá špatnou náladu jako disharmonie mezi kolegyněmi. Jako na poli zaměstnaneckým. Ne tolik jako to, co se týká těch lidí.“*

Ela: *„No, tak špatná nálada je určitě od kolegů, to se na mě přenáší.“*

Komentář: Z odpovědí jsem vyrozuměla, že špatnou náladu pracovníkům přináší především neshody a spory v kolektivu. Nikdo z dotazovaných neuvádí, že by se jejich případná špatná nálada mohla odvíjet od práce s klienty. Odpovědi vypovídají o tom, rozkoly v týmu jsou pro pracovníky nepříjemné. Cítila jsem z odpovědí určitou bezmoc, že se s tou situací dá těžko něco dělat.

Otázka: „Co je pro Vás nejnáročnější na Vaší práci?“

Anna: *„... Vlastně doprovodit potom ještě tu rodinu potom úmrtí. Aaa, taky to, když je nutné ten pobyt ukončit z jakýchkoliv důvodů.“*

Bětko: *„Nevybuchnout a najít se nějaký ten svůj vyvážený střed. Já se častokrát snažím přehlížet ty věci, ale když už to jde několikrát na úkor těch uživatelů, tak to není možné.“*

Cytil: „Když se mnou chce někdo dělat rozhovor. (smích) Já nevím.“

Darja: „... Prostě chodíme s nima na záchod, stolujeme. Takže vlastně umět zachovávat jim tu jejich osobnost, ale zároveň udělat to, co je potřeba, jo. Zachovat tu důstojnost. Aby to nebyla ta školka prostě. ... Vlastně, když jsem plná sil, tak to jde úplně samo. Ale v tý únavě pracovat... Nebo je třeba nějaká ta disharmonie.“

Ela: „Asi nic... Mě ta práce jako fakt baví. Já to dělám ráda, jsem ráda s těma lidma. No, tak samozřejmě někdy už je toho moc, že jo. Někdo Vás naštve, nebo prostě něco, ale myslím si, že jako... Vysloveně v ohledu tý práce, jako nic.“

Komentář: Nevyjadřuji se u této otázky k odpovědi Cyrila, který nezodpověděl dotaz. U této odpovědi zaznamenávám hned několik aspektů, které jsou pro dotazované nejnáročnější. V odpovědích je zmíněna smrt, dále „najít si vyvážený střed“, „nevybuchnout“, zachovat lidskou důstojnost uživatelům, disharmonie, únava, a v neposlední řadě, co se týče práce, tak nic. Odpovědi jsou různorodé, každý jedinec odpovídá něco jiného. U respondentů se opakují pouze spory, konflikty, disharmonie, které považují za náročné. Dalším mým postřehem jsou je, že respondenti shodně uvádějí, že při dostatku síly a energie jsou schopni zvládat větší nápor. Při únavě, nedostatku sil a při neshodách zvládají náročnost práce hůře.

Otázka: „Jak je podle Vás důležité klima na pracovišti pro Vaši psychickou stabilitu?“

Anna: „Velmi důležité.“

Bětko: „Velmi zásadně bych řekla. ... Spolupráce... Jak mezi pracovníky, s vedením, s uživateli. Jednoduše spolupráce.“

Cytil: „... Že jediná odpověď je, že asi je to důležitý. ...“

Darja: „No, pro mě teda osobně úplně nezákladněji. Je to úplnej základ.“

Ela: „*No, určitě jo. (smích) Teď je prostě stádium, kdy je 7:02 a já už jsem prostě jako naštvaná.*¹⁶“

Komentář: Po položení této otázky, se u všech respondentů změnil jejich výraz. Na tvářích se jim objevil nelibý výraz, nespokojenost, či smích. Všichni považují klima na pracovišti za zásadní pro jejich práci. Z odpovědí je možné vyčíst náznaky nespokojenosti v týmu, či upozornování na problém, které se může týkat klima na pracovišti. Mé subjektivní pocity při rozhovoru byly, že toto téma je velmi citlivé v tomto kolektivu a vnímají ho všichni.

Otázka: „Co by Vám pomohlo, abyste se v práci cítil/a lépe?“

Anna: „(mlčení) Prostě ten tým. Aby ten kolektiv fungoval.“

Bětkka: „Myslím si, že co by mi pomohlo v práci, tak by bylo určitě, tak lepší kontrola zvenku. ... Ať je to blbé klima v práci, nebo přístup člověka, nebo.... Ať je to cokoliv. Vždy se to v konečném důsledku dotýká toho uživatele. Vždy.“

Cyryl: „Tak asi normální člověk řekne větší plat a míň pracovních hodin.“

Darja: „Bylo by ideální, kdyby byla kratší služba. ... Já si myslím, že nám schází čas společnej, kdy bychom si fakt sedli a řekli si, co bychom chtěli změnit, jak bychom to chtěli jinak, domluvíme se na tom, domluvíme se na tom společně. A vlastně pak bychom se pokusili to nějak společně naplňovat. Protože já mam pocit, že je tady někde trošku nějaká nejasnost. Není tady jednotnej tah.“

Ela: „No, tak určitě klid mezi náma... Nebo mezi náma a vedoucí. Aby byla schopná akceptovat naše názory a abychom se všichni akceptovali navzájem, protože já s ničim jinym problém nemam. Mně jenom tohle vadí. Lidičky si myslím, že jsou supr.“

Komentář: Opět se v odpovědích objevují snahy o zlepšení kolektivu a celkově vzájemných vztahů mezi pracovníky. Dále zde zazněla žádost o dohled, či kontrolu

¹⁶ Pozn. autorky – pracovní doba začíná v 7:00 ráno.

zvenku. A jako závažné vidím špatnou organizaci práce a nejasné vymezení pracovních rolí. To může způsobovat nejistotu, ale i spory a nejasnosti v týmu. Objevují se zde žádosti na vedení týmu ohledně řešení situace ve stacionáři.

Odpověď na první výzkumnou otázku

První výzkumná otázka zní: „Považují pracovníci za **nejnáročnější na své profesi, přímou práci s klientem?**“

Odpověď na tuto výzkumnou otázku je, že **nikoliv**. Z rozhovorů vyplývá, že pracovníky v daném zařízení práce s klienty baví, mají ji rádi. A **nepovažují na své profesi za nejnáročnější práci s klienty**.

Odpovědi týkající se druhé výzkumné otázky

Druhou výzkumnou otázkou je: „Znají pracovníci **pojem psychohygiena, provádějí ji, a jakým způsobem?**“

Zde uvádím otázky a odpovědi respondentů, které se týkají druhé výzkumné otázky.

Otázka: „**Co Vás napadne, když se řekne psychická stabilita?**“

Anna: „*Že je člověk srovnanej sám se sebou a se svým životem. Se všema aspektama toho života.*“

Bětko: „*Vyrovnanost. Utríděné názory... Nějaká taková názorová vyváženost člověka.*“

Cyril: „*Nevim. Fakt ne.*“

Darja: „*... Nerozčilovat se zbytečně, nebouchat, když mi jako něco není úplně příjemný a snažit se... Udržet se v určitý rovnováze nebo harmonii. A hlavně bych asi myslela, když jste řekla psychická stabilita, tak bych spíš než na sebe osobně, bych myslela na to, když jsem vlastně jako v prostředí... Třeba tady, nebo když komunikuju s lidma, tak vlastně aby člověk nějak jako negativníma emocema, nebo prostě nějakým neklidem zbytečně nepůsobil. Je to prostě určitá harmonie.*“

Ela: „*Vyrovnanej člověk.*“

Komentář: U respondentů se v odpovědích opakují slova vyrovnanost, rovnováha, harmonie. Člověk by měl být srovnán sám se sebou a se všemi aspekty života. U této odpovědi mají dotazovaní poměrně podobné odpovědi. Zajímavým postřehem se mi zdá být odpověď Darji, která uvádí, že by negativními emocemi mohl ovlivnit další lidi na pracovišti.

Otázka: „Když řešíte pracovní problémy, povídáte si o nich s někým?“

Anna: *„Tak určitě je řešíme v rámci tady týmu. ... A rodině říkám většinou ty úsměvný historky, kterým se zasmějou. ... S rodinou i s přáteli se dá. Každý den je nějaký ten úsměvný moment, který se dá sdílet.“*

Bětko: *„S kolegama určitě se probírají problémy, o tom se diskutuje stále. Aaa.... Doma také. Určitě manžel, který mi řekne svůj názor, nebo svůj pohled na věc. Ale i syn. A mám kolem sebe hodně lidí, kteří jsou velmi blízcí, ne profesně, ale lidsky a od nich si všech názorů velmi vážím.“*

Cyri: *„Neřeším pracovní problémy. ... řeším to, co je potřeba vyřešit jako v práci, že jo. Jako s uživatelem. Aaa... Ty ostatní věci se snažím vyslechnout a neřešit je.“*

Darja: *„... Spíš, když se mě třeba dcera zeptá. ... Snažím se to spíš nikam netahat.... Ani mě nebaví nějaký ty vztahové věci, jako se tím zabývat nějakým brkotinám, drobnostem. Vlastně si myslím, že je fajn, když s to ty lidi vyřešej mezi sebou.“*

Ela: *„Jo, povídám. (smích) Spíš tady než doma. Doma jako mámě taky, ale to spíš, když se mě zeptá. Když vidí, že jsem naštvaná. ... Jinak se to jako snažím nezatahovat do toho soukromí.“*

Komentář: V odpovědích se ukazuje shoda v tom, že pracovníci se snaží řešit problémy s kolegy. Dále se v odpovědích vyskytlo, že si povídají o pracovních záležitostech s rodinou a přáteli. Ale snaží se příliš nezatahovat práci do svého soukromí. Jedna respondentka uvedla i další lidi pro sebe blízké. Využila jsem z odpovědí, že u dvou respondentů, Darji a Cyrila je shoda v tom, že jsou raději, když si kolegové promluví mezi sebou a neradí se do toho nechají zatahnout. Nechtějí tyto problémy řešit.

Otázka: „Ovlivňuje Vaše zaměstnání nějakým způsobem Váš soukromí život?“

Anna: „Jsou věci, nad kterými člověk musí přemýšlet i nad rámeček stráveného času. ... A učím se, učím se prostě ty věci uživatelů a rodin, ty problémy, nenosit domů. ... Umím s tím pracovat. Jinak by potom člověku pořád běžel ten matrix v hlavě a prostě ty příběhy a ty propojení a ty věci, který jsou potřeba dotáhnout, a to by vlastně potom nikdy neskončilo.“

Bětko: „Určitě ano... Ale já jsem taková, že se snažím ty emoce doma nepřenášet na ostatní. ... Když přijdu domů, tak řeknu synovi, nebo manželovi – nechte mě, teď ne. Potřebuju si vypít kávu, srovnat si to všechno v hlavě. A ne vždy se mi to podaří, i když si to kafe vypiju“

Cyriil: „Hodně. Už jenom kvůli času, že jo.“

Darja: „Tak ovlivňuje už to z hlediska těch časů ... I co se týče spánku. A pak samozřejmě ta únava, to vyčerpání. Ale to je přece vždycky. To má člověk z každé práce.“

Ela: „Tak asi určitě jo...“

Komentář: Společnými faktory v odpovědích jsou únava, pracovní starosti a čas. To vše se nějakým způsobem odráží na soukromém životě pracovníků. Snaží se tzv. „nenosit si problémy domů“. U Bětky mě zaujalo, jak podotkla, že ze začátku to bylo úplně jednoduché, ale teď, když už je člověk zklamaný a dlouhodobě. Z odpovědí je patrné, že si nechtějí nosit starosti domů, zároveň se tomu tak u některých respondentů děje.

Otázka: „Když si chcete tzv. „pročistit hlavu“, co uděláte?“

Anna: „Taaak někam jedu, někam jdu do přírody, jedu na výlet, sejdu se s přáteli, něco si přečtu, jdu do divadla. Spousta věcí.“

Bětko: „Přemýšlet nad tím vším, zrekapitulovat si to, podívat se na to z jiných úhlů, nějakým způsobem to vstřebat. A je jedno, jestli se jdu projít, nebo venku vyhážu skříňky. Ale nějaké tlachání o tom. To mi nepomáhá.“

Cyriil: „Já si nečistím hlavu. Sportuju.“

Darja: „Základ je – příroda a pohyb. To je jízda na kole, chození v přírodě...“

Ela: „Zavřu se doma. (smích) *Nebo spíš, jako ty výlety mi hodně pomáhaj, do přírody jít a tam tak jako nabrat tu novou energii a vydechat to všechno. Vyklidnit se.*“

Komentář: Touto otázkou jsem sledovala, zda pracovníci ví, jak sami o sebe pečovat, co jim pomáhá se odreagovat, uklidnit, nebo naopak, jak načerpat energii. Jídlo, spánek, odpočinek, příroda, výlety, rodina, přátelé, to vše dotazovaným pracovníkům zlepšuje psychické rozpoložení.

Otázka: „**Co Vás napadne, když se řekne duševní hygiena a co pro ni děláte?**“

Anna: „*Tak duševní hygiena je právě všechno to, co dělám pro zachování svého zdravého rozumu. ... Ale jako že bejt fakt jakoby sama se sebou, se svejma myšlenkama, je hrozně vzácný, a že pak člověka napadají úplně jiný věci.*“

Bětkka: „*... že si dám horkou vanu, vezmu si knihu, nahážem si masku na ksicht, ležim, přemýšlim, probírám si to sama. ... Někdy si jen tak sednu, dám si kávu, popláču si. ... To je ono.*“

Cyril: „*... tak třeba odpočinek, ne? Spim.*“

Darja: „*... to je to, jak se o sebe člověk vlastně stará. A co udělá pro to, aby byl pokud možno co nejvíc empatickej a trpělivej, ale i spokojenej a rád sám za tu práci. ... Ale spíš se to týká teda toho, co pro to člověk může udělat, když už má po pracovní době. Když už je doma, jde si lehnout, vyspí se. ...*“

Ela: „*... Jako taková očista od všeho, i od toho prostředí jako. Od všeho prostě. ... Třeba ta příroda a ty výlety.*“

Komentář: Tato otázka se konkrétně týká duševní hygieny. Záměrně jsem respondentům položila dvě podobné otázky. „Jak si pročistit hlavu?“ a „Co dělají pro svou duševní hygieny?“ Respondenti uvádí různé typy aktivit, jak podle nich provádí duševní hygieny. Např. relax ve vaně, spánek, výlety až k tomu, co má člověk pro sebe dělat, aby byl hodný a empatický na ostatní lidi.

Odpověď na druhou výzkumnou otázku

Otázky položené respondentům odpovídaly na otázku: „Znají pracovníci **pojem psychohygiena, provádějí ji, a jakým způsobem?**“

Pracovníci v sociálních službách v denním stacionáři pro seniory, ve kterém byl uskutečněn rozhovor, **znají pojem psychohygiena. Ano, provádí ji**, a to různými způsoby. Např. jídlo, spánek, odpočinek, výlety do přírody, pohyb, úklid, rodina, přátelé, relax ve vaně, káva.“

Odpovědi týkající se třetí výzkumné otázky

Mají pracovníci v sociálních službách pracující v denních stacionářích pro seniory supervize, pomáhají jim a hodnotí je kladně?“

Otázka: „**Jak podle Vás klienti vnímají psychickou stabilitu pracovníka?**“

Anna: „Velmi. Myslím si, že lidi s demencí obecně vycítí, když tady v týmu je někomu špatně, necítí se dobře, má nějaký vlastně problém. Si myslím, že se to samozřejmě promítá do té práce.“

Bětko: „Určitě jo... Ale dá se to nějakým způsobem, ten dopad na toho uživatele, eliminovat. ... ale nikdy to před nimi úplně neschováte.“

Cyril: „Myslím, že to nevnímají. Pokud se tady... Dva lidi, co tady pracují, nepohádají před nimi, tak to nevnímají. To nepoznají, jestli mají blbou nebo dobrou náladu.“

Darja: „To nedokážu úplně říct, protože si kolikrát myslím, že trošku podceňujeme. ... Oni jako všeobecně špatně slyšej, to ano. Ale slyšet a vnímat je taky rozdíl, že jo. Že ty lidi můžou vnímat jiným způsobem, mimovolně. Prostě mimiku a všechno.“

Ela: „To si myslím, že je v pohodě. Že to na ně nepřenášíme. Že naopak oni si myslí, že je všechno v pořádku...“

Komentář: V této otázce se názory různí. Někdo z pracovníků je přesvědčen, že klienti nepocítí, když mají zaměstnanci špatnou náladu či nejsou v psychické pohodě. A jiní naopak tvrdí, že to vnímají velmi dobře. Nejenom verbálním projevem, ale i neverbální

komunikací a celkový projevem. A shodují se na tom, že se snaží na klienty svou „nepohodu“ nepřenášet.

Otázka: „**Víte, co je to supervize a pomáhá Vám v něčem?**“

Anna: „Ano. Supervize mi pomáhá strašně moc.“

Bětko: „Absolutně ne. Tady určitě ne.“

Cyri: „Jo. To je podle mě strašně zbytečná věc.“

Darja: „Nooo... Tak mně, popravdě řečeno nepomáhá. Taková jako jsem ji zažila tady, tak ne.“

Ela: „Vim, ale to, co se děje tady mi ji vůbec nepřipomíná. ... No, nezažila jsem ji jinde.“

Komentář: Supervize přijde užitečná jen jedné osobě ze všech dotazovaných. Ostatním se zdá zbytečná. Alespoň zde na tomto pracovišti. Někteří mají srovnání i se supervizí jinde, jiní nikoliv. Není možné hodnotit kvalitu supervize. Je pouze možné zkonstatovat, že jen jeden člověk z pěti je se supervizí spokojený a pomáhá mu. U této otázky se rozmluvili respondenti dlouze. Odpovědi jsou zaznamenány na konci práci v příloze.

Odpověď na třetí výzkumnou otázku

Na třetí výzkumnou otázku: „**Mají pracovníci v sociálních službách pracující v denních stacionářích pro seniory supervize, pomáhají jim a hodnotí je kladně?**“ je zodpovězeno ve třetí oblasti dotazů, které byly položeny respondentům.

Všech **pět respondentů se účastní ve své profesi supervizi. Jen jeden z pěti dotazovaných ji hodnotí kladně a pomáhá mu. Čtyřem respondentům podle jejich odpovědi nepomáhá.**

Odpovědi týkající se profese pracovníka v denním stacionáři pro seniory

Následujících pět otázek se týká zaměstnání pracovníků v sociálních službách, konkrétně v denním stacionáři pro seniory.

Otázka: „Napadne Vás náročnější povolání než je to Vaše?“

Anna: „*Ne!* (smích) *Ne, tak samozřejmě nějaký lékaři, operatéri, chirurgové... Ale je to asi jinej typ zátěže. Určitě existují stejně náročný povolání, jako je sociální pracovnice.*“

Bětkka: „*Ale jo...* (smích) *No, já osobně...* (zamyšlení) *Já osobně bych nechtěla dělat učitelku.*“ *Cyryl:* „*Asi hasič. Já nevim.* (smích) *Já nevim. Voják.*“

Darja: „*Tak to určitě budou náročnější povolání. Takovej horník jako.*“

Ela: „*Tak jako já bych nic jinýho dělat nechtěla!* (smích) *Momentálně. Ale náročnější... Tak jako určitě ty profese jako třeba hasič, nebo policajt.*“

Komentář: Tuto otázku jsem zakomponovala do rozhovoru z toho důvodu, abych respondenty „donutila“ k zamyšlení nad náročností jejich práce. Mým předpokladem bylo, že svou práci budou hodnotit jako velmi náročnou. Moje předpoklady se ale nevyplnili a dotazovaní našli zaměstnání, která se jim zdají mnohem náročnější.

Otázka: „Máte pocit, že Vás v nějaké oblasti Vaše zaměstnání změnilo? **Názorově, hodnotově...?**“

Anna: „*Názorově a hodnotově určitě ne. ... Ale myslím, že moje sebevědomí vzalo hodně za svý.*“

Bětkka: „*Jo. Určitě... Jednoduše tím, že já jsem byla neustále vysmátá, usměvavá, každá situace měla řešení. Ne, pro mě nikdy nebyla odpověď. Ale teď už mnohé věci neřeším, protože vidím, že to nemá cenu. Tady už je to zbytečné.*“

Cyryl: „*Ne! ... Myslím, že je to špatně, když Vás zaměstnání změní. Tak prostě jednou nějakou jsem, tak takovej budu vždycky. Nemůže mě měnit zaměstnání.*“

Darja: „*Hodnotově bych neřekla, to myslím, že určitě ne. ... tady je vlastně určitý klid. Ale vlastně to zase vyžaduje aktivizaci zevnitř, jo. Aby jim nějakou tu pozitivní notu předal. Myslím, že jakoby pohled blíž na stáří.*“

Ela: „*Jo, určitě. Hrozně mě to tady změnilo. Dřív jsem byla taková hrozně cholerická, všechno mě hrozně rozčilovalo... A... teď už taková nejsem. Je to hodně díky jedné kolegyni tady. ... S vedoucí jsem neuměla mluvit vůbec! S tou jsem mluvila hůř, jak s mojí mámou,*

kolikrát. (smích) A to už jsem se odnaučila. (smích) To jsem radši ticho a nemluvim vůbec.“

Komentář: Tři dotazované uvedly, že je jejich zaměstnání v tomto oboru změnilo. Jeden respondent odpověděl, že on by se nikdy nezměnil kvůli práci. A jedna dotazovaná nejdříve odpověděla, že ji tato profese nijak nezměnila, ale po krátkém zamyšlení uznala, že se jí změnil pohled na stáří jako takový. U dotazovaných se během tohoto zaměstnání objevily tyto změny: sebevědomí, které je nyní nižší, rezignace k řešení určitých věcí, snaží se být více pozitivní a jedna z respondentek bývá méně často rozčilená.

Otázka: „Proč jste si vybrala toto povolání?“

Anna: „No a prostě najednou, jednoho dne jsem se rozhodla, že už mě to nedává smysl, kromě peněz a prostě ten návrat k tomu původnímu, co jsem vždycky chtěla, co jsem vystudovala, mi přišel prostě nejlogičtější. Protože prostě už mi nedávalo smysl dělat v bance, v pojišťovně, nebo sekretářku. Chtěla jsem pryč z toho komerčního světa.“

Bětko: „... Jednoduše jsem chtěla pracovat s lidmi, Kde můžu pomoc, kteří jsou nějakým způsobem bezbranní.“

Cyri: „Nevim, náhodou jsem k tomu přišel, nechtěně. No, že máma řekla, najdi si práci.“

Darja: „... ta profese pomáhající ... Se cejtím dobře, když můžu někomu vyhovět. Že můžu někomu tzv. podat pomocnou ruku. Prostě jsem vždycky chtěla tyhle ty práce nějakým způsobem dělat.“

Ela: „No, můj sen byl původně, bejt jako zdravotní sestra u miminek. ... Nastoupila jsem do své první práce a tam mě to tak jako chytlo, ty senioři. ... Prostě to teď vidim, že opravdu ta moje kategorie jsou ty senioři, se kterejma mě to jako baví, no.“

Komentář: Práce s lidmi, pomoc druhým a práce, která má smysl, ale také pohled na tuto profesi, jako na běžné zaměstnání. A navíc, ke kterému člověk přišel náhodně. Kdyby se mě někdo ptal, tvrdila bych, že všichni pracovníci v sociálních službách dělají tuto práci, protože ji vnímají jako své poslání. Vidí její smysluplnost. Z pěti respondentů čtyři odpověděli, že tuto práci berou jako své poslání a mají ji rádi.

Otázka: „**Naplnily se Vaše představy?**“

Anna: „Určitě!“

Bětkka: „*Tak jako já svoji představu mám, jakým způsobem. Ale... Samá byrokracie. Já to vidím i tady, to je prostě, když jdete s člověkem na záchod, tak musíte vzít papír a poznačit – umyl jsem dvě ruce, dvě nohy a ucho. A nestačí jeden formulář, ale člověk to musí napsat třikrát. Takže v první řadě je tato sféra o neskutečné byrokracii, o neskutečných papírovačkách, o neskutečném nastudování všeho...“*

Darja: „*Myslím, že jo... Ještě bych si přála, abychom se nějak tady... Nemam prostě dobrej pocit z toho, že to byl tady jakoby tým, kterej by šel tak nějak pospolu. ...“*

Ela: „*Jo, jo, jo, to určitě. A kolikrát jako, i ty představy byly menší než to je jako teď.“*

Komentář: U tří pracovníků se představy naplnily. Jedna respondentka je přesvědčená, že by dokázala pomoci více, kdyby pracovala mimo tuto oblast. Jí se představy o této profesi nesplnily. Cyril na tuto otázku neodpověděl, řekl, že pro něj není důležitá.

Otázka: „**Představte si člověka, který nemá nejmenší představu, co Vaše zaměstnání obnáší, co každý den děláte. Zkuste prosím stručně z Vašeho pohledu popsat práci se všemi klady i zápory.**“

Anna: „*Moje práce vedoucí denního stacionáře... Vedu menší tým čtyř pracovníků v sociálních službách. ... Denně s děvčatama probíráme stav uživatelů. Když jsou nějaký změny, tak si to řekneme.“*

Bětkka: „*Pracovník tady je člověk, který má dělat všechno pro druhé. Má se tvářit, že má svůj názor, ale nesmí ho mít. A když ho náhodou má, tak to není dobře. ... Jinak je to ale velmi nádherná práce. Kdyby to bylo všechno tak, jak má a bylo to finančně ohodnocené, tak... Já bych nechtěla od ní někoho odradit, ale je potřeba si fakt vybrat lidi, se kterými do toho jdete. Se kterými tu práci chcete dělat. Protože... Když tohle nefunguje, tak je to na nic.“*

Cyrl: „*No, to záleží, jestli bych to říkal jako kamarádovi, nebo úplně cizímu člověku. Nebo třeba mámě. ... Mámě bych řekl asi stejnou verzi, co kamarádovi. Že utírám starým*

lidem zadky. Kdybych to říkal někde jako oficiálně, jako třeba na nějaký konferenci, tak bych řekl, že jsem sociální pracovník.“

Darja: „Já bych to možná dokázala spíš nakreslit. Úsměv na tváři... Celej den... Takovou hezkou, upravenou dámu. Příjemně vypadající, usmívající se. A laskavou. (smích) Která mimochodem jde s někým na záchod a to se nějak tak rychle udělá, aby to nebylo jako moc vidět, co se tam vlastně děje. ... Takže je to vlastně taková pečující osoba vlastně. A když se mě někdo zeptá – a stacionář, co to jako znamená? Tak já říkám, to je taková školka pro babičky a pro dědečky.“

Ela: „Tak obnáší to vlastně přípravu tý stravy, dodržování toho pitného režimu pro ně, pomoc při hygieně, pomoc i přitom jídle a pití. Aktivizace, která vlastně je velkou částí toho dne. No... A potom ten osobnější kontakt s těma lidma. Ať je to popovídání, nebo... Uvaření tý kávy a sednout si s nima k tý kávě. ... Komunikace s rodinama je důležitá, aby věděli jak oni, tak i my, co se děje. (zamyšlení) No... A klíčový plány, který nepíšeme. (smích)“

Komentář: Závěrečná otázka všechny respondenty rozmluvila nejvíce. Na odpovědích je zřejmé, že stejnou pracovní náplň může každý vnímat naprosto jinak. Sociální pracovníce (Anna) bere svou práci převážně z pohledu vedoucího. Takže řídí svůj tým ve stacionáři. Je tu názor, že to je jen služba pro seniory, kde je pracovník udržuje v čistotě. Osoba, která bere toto povolání, jako poslání vidí hlubší význam v každé činnosti, kterou přes den s lidmi dělá. Pět lidí, pět rozdílných názorů a stále jedno povolání. Ze všech odpovědí bylo zřejmé, že základní pro jejich spokojenost v zaměstnání je příjemný kolektiv a přátelské klima.

6.3. Závěrečné shrnutí - rozhovory

Je potřeba zdůraznit, že jsem během prepisování rozhovorů nucena některé informace vynechat z důvodu, aby byla zachována anonymita respondentů, ale také zařízení, ve kterém je výzkum prováděn. Tyto informace jsou tak konkrétní, že by bylo možné dohledat zařízení, ale i respondenty. Tyto části rozhovoru jsou vynechány tečkami. Uskutečněné rozhovory jsou přepsány do písemné formy a několikrát jsem si je znovu přečetla.

Rozhovorů jsem se před jejich uskutečněním obávala. Tím, že dotazované znám, jsem se obávala, že nebudou celý rozhovor brát příliš vážně. Ale musím zkonstatovat, že z rozhovorů do výzkumu se stalo velmi příjemné a pro mě obohacující „popovídání si“. Zamýšlela jsme se již dříve nad tím, že by mě zajímaly názory pracovníku ve stacionáři na chod v tomto zařízení, jejich pohled na toto povolání celkově. A zda si uvědomují důležitost tohoto povolání, a co to s nimi v jejich životě „dělá“. Po přečtení všech kompletních rozhovorů, které jsou uvedeny v příloze, je zřejmé, že nešlo o pouhé ploché rozhovory – stručná otázka, jasná odpověď. Dotazovaní odpovídali se zaujetím a po rozhovoru čtyři respondenti děkovali, že se mohli o své názory podělit a sdílet je. Uvedli, že jim přesně něco takového chybělo.

Pracovníci v sociálních službách musí pracovat stále a to i při rozhovorech. Naše sezení se konalo v místnosti, která byla oddělená sklem, tedy byla průhledná. Se třemi lidmi z pěti se mi stalo, že vstali a šli zajistit klienta, který něco potřeboval. Pracovníci zasáhli, jak bylo potřeba, a mohli jsme pokračovat. Jejich kolegové byli u uživatelů, přesto dotazovaní vstali a šli pomoci. Zaujalo mě to natolik, že jsem to musela zmínit. Opravdu pracovníci v sociálních službách mají oči všude, ale také srdce. Pomáhají všude a vždy, kde se dá.

Jeden z dotazovaných (Cyril) bral rozhovor z počátku s humorem. Neustále v každé odpovědi vtípkoval, nebral to příliš vážně. Ale ve chvíli, kdy se začalo mluvit o kolektivu ve stacionáři, zvažněl. Nevyhovuje mu, jakým způsobem se zde řeší konflikty, nelíbí se mu klima, které je tím způsobeno a cítí se být prostředníkem v této situaci. Z rozhovorů je patrné, že ve stejné pozici je ještě jedna z dotazovaných. Dvě pracovnice jsou ve sporu s vedoucí ze stacionáře, jak je možné vyčíst z výpovědí rozhovoru. A tato skutečnost měla

vliv na rozhovory u všech dotazovaných. Bylo řečeno, že tento spor je dlouhodobý, táhlý a pracovníci jsou z něj vyčerpaní. Do jednoho.

Z rozhovorů vyplývá, že pracovní kolektiv velmi významně ovlivňuje samotnou práci všech pracovníků v tomto zařízení a rozhodla jsem se z tohoto nového poznatku, který byl objeven v první fázi výzkumného bádání, vytvořit novou, tedy čtvrtou výzkumnou otázku.

<p>A tou je: „Je Vaše psychická stabilita významně ovlivněna pracovním kolektivem, ve kterém pracujete?“</p>

Druhá fáze výzkumu probíhala formou dotazníkového šetření v dalších denních stacionářích v Praze. Kdybych měla tvořit dotazníky předtím, než proběhly rozhovory, otázky by byly jiné. Takto jsem se mohla zaměřit na konkrétní témata, která se v rozhovoru opakovala, a jen jsem s netrpělivostí čekala, jak dopadne šetření i v dalších zařízeních tohoto typu.

7. Dotazníky

Otázky do dotazníků jsou vytvořeny podle odpovědí na výzkumné otázky z rozhovorů. Zabývala jsem se v dotaznících tím, zda se mi moje předpoklady z rozhovorů potvrdí, či se objeví v další fázi bádání nově naleznutá skutečnost.

Připravila jsem si formuláře pro informovaný souhlas účastníků výzkumu, vytiskla jsem dotazníky a vyhledala jsem pomocí Registru poskytovatelů sociálních služeb (iregistr.mpsv.cz) denní stacionáře pro seniory v Praze. A mohla jsem přejít k realizaci druhé etapy výzkumu.

Měla jsem 16 vyhledaných zařízení tohoto typu. Během šetření jsem zjistila, že jeden ze stacionářů je v současné době mimo provoz. Jedno zařízení se specializuje na osoby se zdravotním postižením a v době realizace výzkumu zde byly poskytovány služby pouze jednomu seniorovi. Proto jsem se rozhodla tento stacionář nezahrnout do výzkumu. Z dalších čtrnácti poskytovatelů se zúčastnilo výzkumu 12 denních stacionářů pro seniory. Rozdala jsem celkem **52 dotazníků**. Vycházela jsem z informací, které mi byly sděleny přímo v konkrétním zařízení o počtu pracovníků v sociálních službách.

Návratnost dotazníků byla velmi vysoká. Pouze z jednoho zařízení se mi dotazníky nevrátily zpět s tím, že bohužel na ně nebyl čas, a tak se výzkumu nezúčastní. Tři dotazníky z tohoto stacionáře nebyly vyplněny. Tedy konečný počet stacionářů, od kterých jsem získala data pro svůj výzkum, je jedenáct a celkem **49 dotazníků**, které vyplnili pracovníci v sociálních službách v jednotlivých zařízeních. Ukázka dotazníku je v příloze.

Po vybrání všech 49 dotazníků jsem provedla pečlivou analýzu dat, spočítala jsem odpovědi k jednotlivým otázkám a získaná data jsem přenesla do níže uvedených tabulek.

7.1. Tabulka s výsledky z dotazníkového šetření – tabulka č. 1, 2, 3

Číslo otázky	Otázka	Určitě ano	Spíše ano	průměr	Spíše ne	Určitě ne	Celkový počet
1	Jste spokojená/ý ve svém zaměstnání?	18	20	5	2	1	46
2	Je pro Vás Vaše práce náročná?	5	8	17	14	3	47
3	Cítíte se být z práce unavená/ý?	9	11	18	7	1	46
4	Vyčerpává Vás přímá práce s klienty?	1	5	13	21	7	47
5	Je pro Vaši psychickou stabilitu důležitý pracovní kolektiv?	41	5	3	0	0	49
6	Vnímají podle vás klienti naladění pracovníka?	27	13	3	2	2	47
7	Je podle Vás důležité klima na pracovišti pro Vaši psychickou	38	5	0	0	0	43
8	Máte na svém pracovišti supervize?	25	0	0	0	17	42
9	Zdá se Vám, že Vám supervize pomáhají?	7	3	6	5	15	36
10	Ovlivňuje Vaše zaměstnání Váš soukromý život?	7	9	15	9	4	44
11	Děláte svou práci rád/a?	29	11	3	1	0	44
12	Přemýšlíte o změně zaměstnání?	4	3	7	10	20	44
13	Víte, co znamená psychohygienu?	34	6	0	1	3	44

Tabulka č. 1: Odpovědi na otázky č. 1-13

Otázka č. 14: Co děláte pro svou duševní hygienu?

Odpověď	Počet
sport	13x
rodina	7x
procházky, příroda	6x
povídání si	5x
odpočinek, přátelé, četba	4x
zahrada, optimismus (smích), studium	3x
kultura, modlitba, četba Bible, „nenosit si problémy domů“	2x
výlety, koníčky, jóga, auta, ryby, motorka, vše, maximum, pes, „beru si volno“	1x

Tabulka č. 1: Odpovědi na otázku č. 14**Otázka č. 15: Co by Vám pomohlo, abyste se cítila v práci lépe?**

Odpověď	Počet
vyšší plat	15x
pochvala, ocenění od nadřízených	6x
„nic mi nechybí“, „cítím se dobře“	3x
nevím, lepší vztahy s kolegy	2x
zpětná vazba, lepší – vybavení, počasí, organizace práce,	1x

Tabulka č. 2: Odpovědi na otázku č. 15

7.2. Interpretace výsledků z dotazníkového šetření – tabulka

První výzkumná otázka

První výzkumnou otázkou je: „Považují pracovníci za **nejnáročnější na své profesi, přímou práci s klientem?**“

Na tuto otázku nacházím odpověď v tabulce u otázek č. 2, č. 3 a č. 4.

Na otázku č. 2 : „Je pro Vás Vaše práce náročná?“

Kladné hodnoty: 13 lidí.

Záporné hodnoty: 17 lidí.

Otázka č. 3: „Cítíte se být z práce unavená/ý?“

Kladné hodnoty: 20 lidí.

Záporné hodnoty: 8 lidí.

Otázka č. 4: „Vyčerpává Vás přímá práce s klienty?“

Kladné hodnoty: 6 lidí.

Záporné hodnoty: 28 lidí.

To znamená, že více lidí nepovažuje svou práci za náročnou, více lidí je z práce unaveno a velkým rozdílem v kladných a záporných hodnotách je u otázky, která se týká přímé práce s klientem. Tam je viditelné, že pracovníci nepovažují přímou práci s klientem za vyčerpávající. Tedy mým úsudkem z dotazníkového šetření vyplývá, že **pracovníci z denních stacionářů pro seniory jsou unaveni ze své práce, ale ne z důvodu přímé práce s klientem.**

Odpověď na první výzkumnou otázku je tedy, že **pracovníci nepovažují za nejnáročnější na své práci, přímou práci s klientem.**“

Druhá výzkumná otázka

Druhou výzkumnou otázkou je: „Znají pracovníci **pojem psychohygiena, provádějí ji, a jakým způsobem?**“

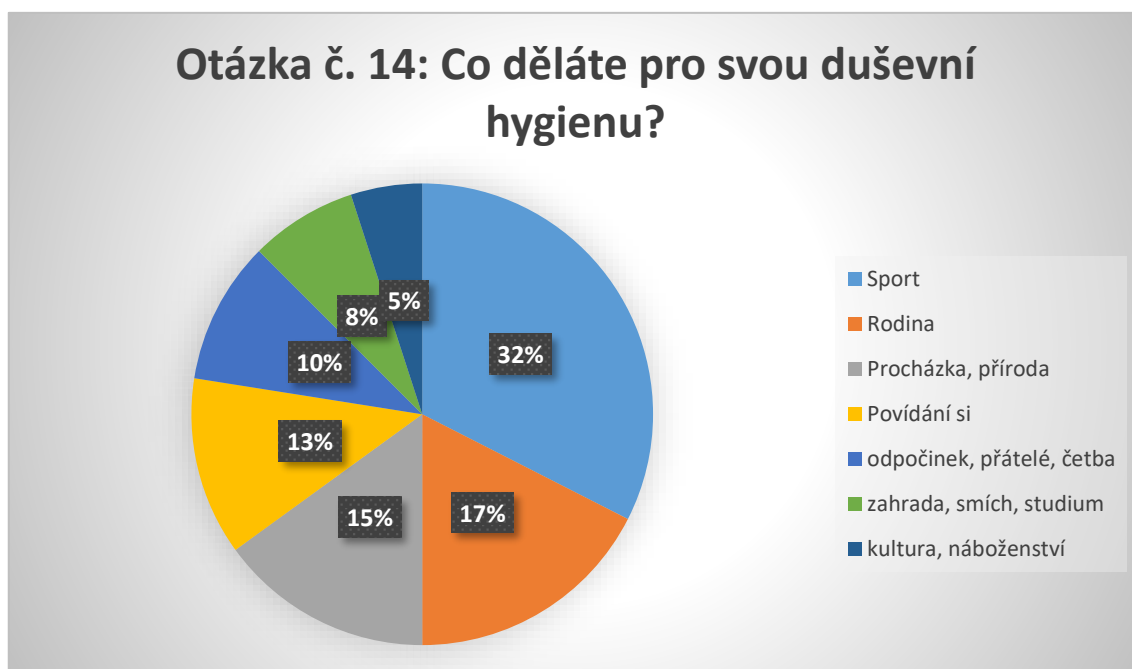
Otázka č. 13: „Víte, co znamená psychohygiena?“

Kladné hodnoty: 40 lidí.

Záporné hodnoty: 4 lidé.

Z otázky č. 13 vyplývá, že většina pracovníků v poměru 10:1 zná pojem psychohygiena.

Odpovědí na druhou výzkumnou otázku tedy je, že **většina pracovníků zná pojem psychohygiena. A způsoby, jak ji sami praktikují, jsou znázorněny níže v grafu.**



Třetí výzkumná otázka

Třetí výzkumná otázka zní: „Mají **pracovníci v sociálních službách pracující v denních stacionářích pro seniory supervize, pomáhají jim a hodnotí je kladně?**“

Na tuto otázku nalézám odpověď v otázce č. 8.: „Máte na svém pracovišti supervize?“

Kladné hodnoty: 25 lidí.

Záporné hodnoty: 17 lidí.

Většina lidí odpověděla, že má na svém pracovišti supervize.

Otázka č. 9 zní: „Zdá se Vám, že Vám supervize pomáhají?“

Kladné hodnoty: 10 lidí.

Záporné hodnoty: 20 lidí.

Většině pracovníků supervize na jejich pracovišti nepomáhá, a to v poměru 2:1.

Odpověď na třetí výzkumnou otázku tedy je, že **většina pracovníků má na svém pracovišti supervizi a většině v poměru 2:1 nepomáhá.**

Čtvrtá výzkumná otázka

Čtvrtá výzkumná otázka vyplynula z interpretace výsledků z první části výzkumu – tedy rozhovorů. Ta zní: „A tou je: „**Je Vaše psychická stabilita významně ovlivněna pracovním kolektivem, ve kterém pracujete?**“

Odpověď jsem se pokusila najít u otázek č. 5 a č. 7.

Otázka č. 5: „Je pro Vaši psychickou stabilitu důležitý pracovní kolektiv?“

Kladné hodnoty: 46 lidí.

Průměrné hodnoty: 3 lidé.

Záporné hodnoty: 0 lidí.

Otázka č. 7: „Je podle Vás důležité klima na pracovišti pro Vaši psychickou stabilitu?“

Kladné odpovědi: 43 lidí.

Záporné odpovědi: 0 lidí.

Nikdo z respondentů neodpověděl, že by pro něj nebyl důležitý pracovní kolektiv a nikdo z dotazovaných neodpověděl, že by pro jeho psychickou stabilitu nebylo důležité klima na pracovišti.

Odpovědí na čtvrtou výzkumnou otázku tedy je, že **psychická stabilita pracovníků je významně ovlivněna pracovním kolektivem, ve kterém pracují.**

Interpretace otázky č. 15

Otázka č. 15 zní: „**Co by Vám pomohlo, abyste se cítil/a v práci lépe?**“

Největší počet dotázaných by ocenil vyšší plat. Celkem 15 lidí.

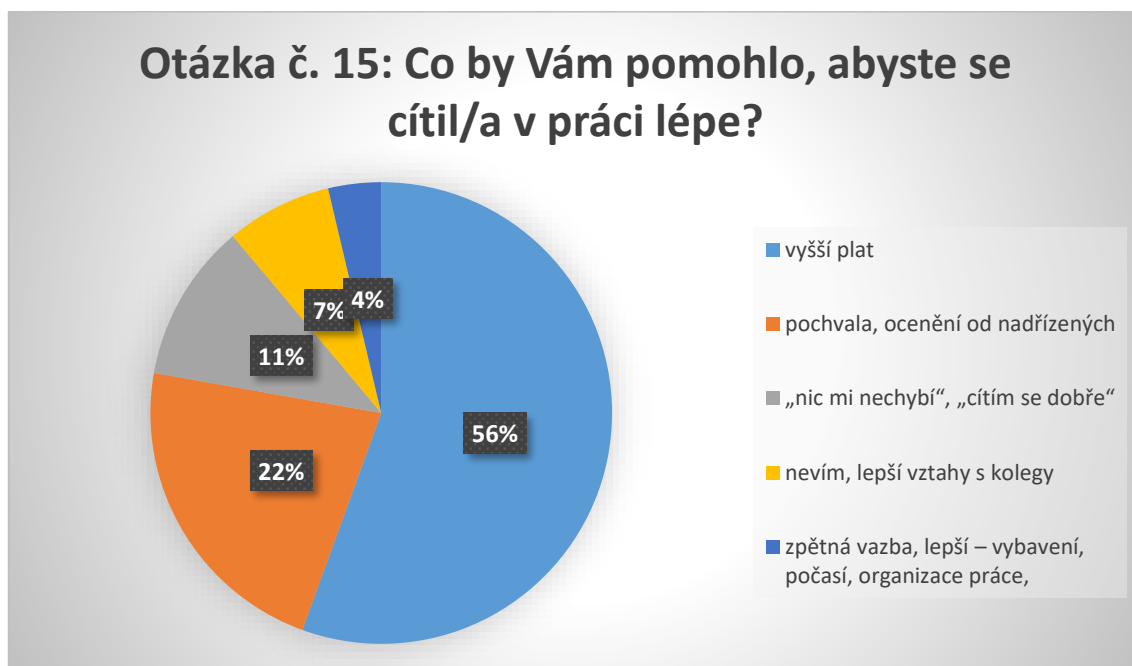
Jako druhá nejčastější odpověď byla, že by pracovníci rádi slyšeli pochvalu, či dostali ocenění od nadřízených. Celkem 6 lidí.

Tři lidé odpověděli, že jim nic nechybí, cítí se dobře.

Dva lidé by ocenili lepší vztahy s kolegy.

Jedenkrát zaznělo: zpětná vazba, lepší materiální vybavení, počasí, organizace práce.

Výsledky z dotazníkového šetření jsou znázorněny v grafu níže.



7.3. Závěrečné shrnutí – dotazníky

Pomocí dotazníkového šetření jsem našla odpovědi na všechny čtyři výzkumné otázky. Velmi mě překvapilo, jak jasný byl výsledek, co se týče poslední výzkumné otázky. Tedy, jak velký vliv má pracovní kolektiv na psychickou stabilitu pracovníků. Výsledky, které vyšly z interpretace rozhovorů, jsem určila čtvrtou výzkumnou otázkou, která se v dotazníkovém šetření potvrdila. Pro mě to byl nečekaný výsledek, protože jsem předpokládala, že nespokojenost v týmu ze stacionáře, kde jsem prováděla rozhovory, se nepotvrdí v jiných zařízeních.

Odpovědi na výzkumné otázky, které byly potvrzeny v první etapě výzkumu, se potvrdily i v druhé části výzkumu, tedy v dotazníkovém šetření.

Díky dotazníkovému šetření ve dvanácti stacionářích, jsem měla možnost nahlédnout do různých zařízení. Pro mě osobně to bylo velmi přínosné, měla jsem možnost srovnání a poznala jsem zajímavá místa a obdivuhodné lidi, kteří zde pracují.

Obávala jsem se nízké návratnosti dotazníků, proto jsem si pro vyplnění vždy po domluvě osobně došla.

Nevýhodu v této použité metodě shledávám jen, že byla velmi časově náročná. Bylo potřeba se v každém zařízení domluvit na schůzce, dotazníky odvést a opět je vyzvednout. Ale všichni zúčastnění byli velmi ochotní a musím všem poděkovat za spolupráci.

Jako svou chybu v dotazníkovém šetření hodnotím, že jsem neupozornila na první straně dotazníku, že další otázky pokračují na druhé straně. U otázek č. 14 a č. 15 je proto méně zodpovězených odpovědí než u předešlých otázek. To je pro mě poučení pro příště.

Výsledky z mého výzkumu z obou jeho částí, mohou být uplatnitelné v různých typech zařízení pro seniory. Poznatky o pracovnících v sociálních službách, mohou pomoci při zlepšování kvalit na pracovištích. Zároveň je možné podívat se na výsledky z pohledu veřejnosti, které je tak přiblížena činnost pracovníků v sociálních službách v denních stacionářích pro seniory.

8. Diskuze

Ráda bych se v této části práce zmínila o tom, jaké jsem měla pocity při realizaci výzkumu. Po části, kdy byly uskutečněny rozhovory, jsem si říkala, že tyto odpovědi jsem vůbec nečekala a nedovedla jsem si představit, jak dopadne dotazníkové šetření. Měla jsem jistou představu o tom, jak je práce pro pracovníky v denních stacionářích náročná. A péče o klienty musí být celkově vyčerpávající. Byla jsem již před zahájením výzkumu přesvědčená, že pro pracovníky v sociálních službách se seniory je nejtěžší vypořádat se se smrtí, která prostě a jednoduše je jedním z témat této profese. Přesto, že docházím pravidelně každý týden do jednoho z těchto zařízení a vidím, jak práce doopravdy funguje, a jak co pracovníci dělají, tak jsem si neuvědomila důležitý fakt. Pracovní kolektiv v denním stacionáři je stejně důležitý, jako v jakémkoliv jiném zařízení či firmě. Když jsem si o výzkumné části s někým povídala, o tom, jak mě překvapily výsledky, tak jsem vždy dostala odpověď – no vždyť ano, u nás je to stejné. Tým je základ.

Během rozhovorů jsem učinila několik chyb. Nedokázala jsem zajistit dostatečně klidné prostředí, respondenti mi během realizace několikrát odešli a nastala krátká pauza. Museli vyřešit situaci s uživateli. Také jsem nedokázala příliš korigovat délku odpovědí respondentů, což je také vidět na délce rozhovorů v příloze. Pokud bych měla zpětně zauvažovat o otázkách, které jsem respondentům pokládala, pravděpodobně bych některé vynechala a nahradila je jinými.

Kdybych měla popsat své pocity při rozhovorech a po nich, nebylo by to lehké. Už při prvním uskutečněném rozhovoru jsem viděla, jak otázky nejsou respondentce příliš příjemné. Svým výzkumem jsem „rozdmýchala“ problémy, které v tomto zařízení v době realizace rozhovorů, panovaly. Dokonce jsem měla občas pocit, že dotazovaní si myslí, že se ptám na tyto otázky schválně, abych tyto problémy oživila. Opravdu to nebylo mým záměrem. Myslím, že jsem u respondentů vyvolala smíšené pocity, museli se nad celou situací zamyslet. Celkově byly rozhovory plné emocí, odpovědi dotazovaných byly otevřené, upřímné, rozsáhlé. Myslím, že by byly zdrojem i pro další výzkumné projekty. Také jsem se velmi obávala, že výsledky z rozhovorů nebudu schopná uplatnit v další fázi výzkumu. Měla jsem podezření, že jejich platnost na ostatní stacionáře nebude potvrzena. Přesto jsem se držela postupu, který jsem si předem určila a pokračovala jsem ve výzkumu.

Dotazníky jsem se pokusila udělat tak, aby jejich vyplnění zabrala respondentům co nejméně času. První dotaz ve stacionáři od zaměstnanců vždy zněl, kolik času jim to zabere. Proto jsem zvolila druh odpovídání na otázky ve formě číselné škály o pěti bodech. Zpětně bych možná upravila jednu otázku, na kterou byla odpověď pouze ano či ne. Ale nechtěla jsem měnit druh odpovídání, abych respondenty příliš nezmátla. Poslední dvě otázky, které byly otevřené, pracovníci často nevyplnili.

Považuji za důležité upozornit na to, že tato práce začala vznikat v roce 2016, kdy byl také prováděn výzkum. Ano, dala jsem si na čas. Přesto to má své výhody. Měla jsem možnost mít odstup a náhled nad celou situací ve stacionáři, kde jsem prováděla první etapu výzkumu, tedy rozhovory. Neshody v týmu pokračovaly i nadále. Vystřídalo se zde několik nových pracovníků. V současné době z pěti dotazovaných respondentů, zbyl pouze jeden pracovník ve stacionáři.

Uvažovala jsem nad tím, zda jsem nemohla svým výzkumným bádáním v tomto stacionáři ještě více podnítit konflikty v týmu. Zda nemohlo vygradovat to, co by za jiných okolností utichlo.

Přemýšlela jsem také, zda je možnost, uplatnit poznatky z mého výzkumu i na další denní stacionáře pro seniory. Ale myslím si, že vzhledem k nízkému počtu zaměstnanců v jednotlivých zařízeních, není možné zobecnit tento výzkum. Každé zařízení je originál, má svá specifika a netroufla bych si zobecnit výsledky mého výzkumu na všechna zařízení tohoto typu.

ZÁVĚR

Mohu s jistotou zkonstatovat, že jsem velmi vděčná za to, že jsem mohla uskutečnit výzkum v denních stacionářích pro seniory. Mluvila jsem s tolika lidmi, ke kterým upřímně vzhlížím, a které obdivuji za jejich práci. Myslím jimi pracovníky v sociálních službách, ale také sociální pracovnice. A když jsem během výzkumného šetření navštívila stacionáře, ve většině z nich jsem měla možnost být alespoň na chvíli v přímém kontaktu s uživateli. Jejich tváře, oči, pohled, výraz, to vše a ještě mnohem víc mě znovu přesvědčilo a utvrdilo v tom, že tato práce je nesmírně významná a důležitá. A já si vážím všech lidí, kteří s láskou a péčí o naše pamětníky pečují. Děkuji za možnost, že jsem mohla navštívit takový počet zařízení pro seniory. Pro mě to bylo velkou zkušeností.

Celý proces během tvoření této práce byl plný nových poznatků, zážitků, emocí, trpělivosti, snahy. Během výzkumného bádání mě napadaly otázky, kladla jsem je sobě i lidem ve svém okolí. Zamýšlela jsem se nad věcmi, nad kterými obvykle nepřemýšlím. Věřím, že tato diplomová práce bude mít smysl pro někoho dalšího. Pro mě osobně smysl měla a má.

Avšak i přes to všechno příjemné, co mi tato práce dala, jsem se často musela zamýšlet nad tématy smutnými, pochmurnými. Když tato práce vznikala, téma smrti blízké osoby, byla u nás v rodině aktuální. Měla jsem chvílemi pocit, že trávím čas se seniory v různých zařízeních a mezi tím, mi někdo „proklouzl“ z rodiny pryč. Navždy. Nebyl to pocit, skutečně to tak bylo. Moudrost stáří mě nepřestane fascinovat asi nikdy, ale raději se budu věnovat „svým“ seniorům v rodině.

O stárnutí psal i Jan Neruda, že někteří stárnou do hořkosti, zloby, mrzutosti. Jiní do shovívavosti, dobrosrdečnosti a velkorysosti. A další citát zní: *„Ta velká životní zkušenost, to že jste potkali spoustu lidí, prožili velké množství příběhů, ze všeho jste si zobnuli. A to všechno jste teď VY. Takže pokud vám to dovolí zdraví a částečně i mozek, pak na to můžete naroubovat zvědavost – jak to bude dál?“*

V této závěrečné části své práci, mám potřebu zmínit svou babičku. Je to osoba nesmírně laskavá, milující a pro mě také inspirující. Letos oslaví 89. narozeniny. Je

neuvěřitelně aktivní, energická, pozitivně smýšlející a s velkým smyslem pro humor. Jednou přišla s tím, že objevila článek, kterému se upřímně zasmála a přepsala ho do vlastní povídky. A tady je.

A co je na stáří nejhorší? Člověk se octne v kategorii lidí, kteří jsou částí společnosti na obtíž. Starý člověk je už někdy ošklivý, neschopný, méněcenný, nemocný, impotentní. A pokud to poslední není pravda, tak je oplzlý stařík. Je-li chudý, říkají mu starý nuzák, mí-li peníze, je to prachatý dědek. Bohužel všichni víme, že příliš stáří vždy nectíme. Pan profesor také ve svém článku uváděl, jak byl přitem v rodině, kde vnučku krmili a přebalovali a obojí se konalo v radostné atmosféře, plné laskavých a mazlivých slůvek, něžných doteků. Za několik dní jsem do nemocnice navštívit svého kamaráda, který byl upoután na lůžko a i tam jsem zažil krmení, přebalování, ale nepadala žádná laskavá slůvka, sestra jen řekla: „To jste nemohl zazvonit dřív?“. Slůvko senior zní docela dobře. Slovo důchodce, to už není tak příjemné, ale život jde klidně dál, větší nepříjemnosti se vám vyhýbají. Pak slavíte sedmdesátku, potěší vás, že vám řeknou, že na svůj věk nevypadáte. Pak přijde další oslava pětasedmdesátky a vy jste žili v iluzi, že na vás neplatí vysoké stáří, že jste vše zvládali dobře.

Jenže, hrával jste stolní tenis a najednou je míček příliš malý, nedá se odehrát. Přicházejí stařecké neduhy, tak se pomalu beze všeho, co měl člověk rád, musí obejít. Dlouhé procházky vynecháte, řidičák už vám doktor neprodlouží, chcete si něco přečíst, špatně na malá písmena vidíte, než si pořídíte naslouchátko, obviňujete okolí ze špatné artikulace, zatímco okolí si stěžuje na hlasitou televizi. Připravujete si kávu nebo čaj a lijete vodu vedle. Názvy ulic jsou na cedulích příliš vysoko, občas zapomenete klíč v zámku, nebo jdete do spíže a zapomenete na co. Berete léky, chodíte na pravidelné kontroly k doktorům a snažíte se udržet své tělo v dobré konvici.

Setkání starých spolužáků? Sešlost se konala v restauračním zařízení, jeden z nás neviděl, kdo že to přišel. Druhý neslyšel, co říká a třetí nemohl vstát ze židle, aby si potřásl rukou, a čtvrtého jsme po skončení museli domů téměř donést. Takže to byla derniéra. Ale člověk musí najít radost v tom, co je. A ne se trápit tím, co není. Rodina, to je velký dar. Člověk se může radovat z jejich radostí, úspěchů, i s nimi prožívat nezdary a zklamání a to vše člověku dává chuť žít a být v kontaktu v celém tom dění s nimi.
RADOVAT SE A BÝT VDĚČNÝ ZA KAŽDÝ DEN.

Seznam literatury

- BALOGOVÁ, B. *Seniori*. Prešov: Akcent Print, 2005. ISBN 8096927493.
- BÁRTOVÁ, Z. *Jak zvládnout stres za katedrou*. Kralice na Hané: Computer Media s.r.o., 2011. ISBN 978-80-7402-110-7.
- BEDRNOVÁ, E. a kol. *Duševní hygiena a sebeřízení pro vysokoškoláky a mladé manažery*. Praha: Fortuna, 1999. ISBN 80-7168-681-6.
- DVOŘÁČKOVÁ, D. *Kvalita života seniorů. V domovech pro seniory*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. ISBN 928-80-247-4138-3.
- FUNK, K. *Provázení stářím a umíráním*. Praha: Malvern, 2014. ISBN 978-80-87580-70-7.
- GULOVÁ, L. *Sociální práce – pro pedagogické obory*. Grada Publishing, a.s. 2011 ISBN 978-80-247-3379-1
- HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří*. Praha: Fakulta humanitních studií UK, 2010. ISBN 978-80-87109-19-9.
- HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
- HOLCZEROVÁ, V.; DVOŘÁČKOVÁ, D. *Volnočasové aktivity pro seniory*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2013. ISBN 978-80-247-4697-5.
- HROZENSKÁ, M.; DVOŘÁČKOVÁ, D. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2013. ISBN 978-80-247-4139-0.
- JAROŠOVÁ, D. *Úvod do komunitního ošetřovatelství*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 978-80-247-2150-7.
- JEŘÁBEK, H. a kol. *Mezigenerační solidarita v péči o seniory*. Praha: Sociologické nakladatelství Slon, 2013. ISBN 978-80-7419-117-6.
- KALVACH, Z. a kol. *Geriatric a gerontologie*. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0548-6.
- KLEVETOVÁ, D.; DLABALOVÁ, I. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. ISBN 978-80-247-2169-9.
- KOUKOLÍK, F. Metuzalém. *O stárnutí a stáří*. Praha: Univerzita Karlova, 2014. ISBN 798-80-246-2464-8.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada publishing, a.s., 1998. ISBN 8071695513.

- KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*. Praha: Triton, 2005. ISBN 80-7254-662-7.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie nemoci*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2002. ISBN 8024701790.
- KŘIVOHLAVÝ, J.; PEČENKOVÁ, J. *Duševní hygiena zdravotní sestry*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2004. ISBN 80-247-0784-5.
- MALÍK HOLASOVÁ, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2014. ISBN 928-80-247-4315-8.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. Praha: Portál, s.r.o., 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, s.r.o., 2003. ISBN 80-7178- 549-0.
- MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001.
- MÍČEK, L. *Duševní hygiena*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1984. ISBN 14-400-84.
- MIŇHOVÁ, J.; HOLEČEK V.; JIŘINCOVÁ, B. *Vybrané kapitoly z psychologie zdraví*. 1. vydání. Plzeň: Západočeská univerzita, 1996. ISBN 80-7082-308-9.
- MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
- MLÝNKOVÁ, J. *Péče o staré občany*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. ISBN 978-80-247-3872-7.
- MÜHLPACHR, P. *Vývoj ústavní péče*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. ISBN 80-210-2512-3.
- PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*. Praha: Avicenum, 1990. ISBN 80- 201-0076-8.
- PACOVSKÝ, V.; HEŘMANOVÁ, H. *Gerontologie* Praha: Avicenum, 1981. ISBN 08-044-81.
- PETŘKOVÁ, A.; ČORNANIČOVÁ, R. *Gerontagogika: úvod do teorie a praxe*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2004. ISBN 80-244-0879-1.
- PICHAUD, C.; THAREAUOVÁ, I. *Soužití se staršími lidmi*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-184-3.
- PIKOLA, P.; ŘÍHA, M. *Služby sociální péče v domovech pro seniory*. Praha: Námořní akademie České republiky, 2010. ISBN 978-80-87103-29-6.

- PLAŇAVA, I.; PILÁT, M. *Děti, mládež a rodiny v období transformace*. Brno: Fakulta sociálních studií Masarykovy univerzity, 2002. ISBN 80-86598-36-5.
- POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. ISBN 978-80-247-3271-8.
- PRŮCHA, J., VETEŠKA, J. *Andragogický slovník. 2., aktualiz. a rozš. vyd.* Praha: Grada, 2014. ISBN 978-802-4747-484.
- PRŮŠA, L. a kol. *Poskytování sociálních služeb pro seniory a osoby se zdravotním postižením*. Praha: VUPSV, 2010. ISBN 8074160483.
- RHEINWALDOVÁ, E. *Novodobá péče o seniory*. Praha: Grada Publishing, a.s., 1999. ISBN 80-7169-838-8.
- SAK, P.; KOLESÁROVÁ, K. *Sociologie stáří seniorů*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. ISBN 978-80-247-3850-5.
- SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál, s.r.o., 2008. ISBN 978-80-262-0865-5.
- SCHREIBER, V. *Stres - patofyziologie, endokrinologie, klinika*. Praha: Avicenum, 1985.
- SRNEC, J. *Strategie a metody psychosociálního výzkumu*. Studijní materiál pro distanční vzdělávání. Praha: PVŠPS, 2006.
- STUART-HAMILTON, I. *Psychologie stárnutí*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-274-2.
- SVATOŠOVÁ, M. *Víme si rady s duchovními potřebami nemocných?* Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. ISBN 978-80-247-4107-9.
- ŠAMÁNKOVÁ, M. *Lidské potřeby ve zdraví a nemoci*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. ISBN 978-80-247-3223-7.
- ŠVANCARA, J. *Psychologie stárnutí a stáří*. Praha: SPN, 1983.
- VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-308-0.
- VENGLÁŘOVÁ, M. *Problematické situace v péči o seniory*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 978-80-247-2170-5.
- VENGLÁŘOVÁ, M. *Supervize v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2013. ISBN 978-80-247-4082-9.
- WEHNER, L.; SCHWINGHAMMER, Y. *Smyslová aktivizace. V péči o seniory a klienty s demencí*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2013. ISBN 978-40-247-4423-0.

Zahraniční literatura

POWELL, H. Douglas. *Profileless in Cognitive Aging*. London: Harvard University Press, 1994. ISBN 0-674-71331-1.

HOGEN, P.; HOGEN, L. *Stages of Senior Care*. United States of America: Copyright, 2010. ISBN 978-0-07-162543-2.

SEMBER, M. B. *The Complete Legal Guide to Senior Care*. United States of America: Sphinx, 2004. ISBN 1-57248-229-X.

Články

ŠPATENKOVÁ, N. *Andragogika: čtvrtletník pro vzdělávání dospělých. Stárnutí populace jako výzvy (nejen) pro andragogiku*. Praha: Academia Economica, 2009, roč. 13, č. 3, s. 14-15. ISSN: 1211-6378.

Internetové zdroje

CZSO. Český statistický úřad. *Senioři v hlavním městě v Praze*. [online]. czso.cz [cit. 2017-30-4]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/seniori-v-hlavnim-meste-praze>.

Kotýnková, M.; Červenková, A. *Začlenění seniorů v sociální struktuře soudobé společnosti*. 2001. [online]. Praha.vupsv.cz [cit. 2017-12-5]. <http://praha.vupsv.cz/Fulltext/Senior.pdf>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Sociální práce a sociální služby. Odbor sociálních služeb*. [online]. mpsv.cz [cit. 2017-17-3]. <http://www.mpsv.cz/cs/9>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zákon č.108/2006 Sb.*, [online]. mpsv.cz [cit. 2017-11-2]. <http://www.mpsv.cz/cs/7334>.

Servqual. *Články/whatis*. [online]. Servqual.estranky.cz [cit. 2017-30-3]. Dostupné z: <http://www.servqual.estranky.cz/clanky/whatis.html>

Sociální práce. *Sociální práce – časopis*. Socialneprace.cz [cit. 2017-15-4]. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp1_2011_web-140701125656.pdf

Seznam příloh

Příloha č. I	Orientační schéma rozhovoru
Příloha č. II	Informovaný souhlas s účastí ve výzkumu - rozhovor
Příloha č. III	Přepis rozhovorů
Příloha č. IV	Dotazník
Příloha č. V	Informovaný souhlas s účastí ve výzkumu – dotazník

8.1. Příloha č. I: Orientační schéma rozhovoru

Pohlaví:

Věk:

Vzdělání:

Délka praxe v oboru:

Délka rozhovoru:

Prostředí, ve kterém se rozhovor uskutečňuje:

Poznámky:

1. Jak se vám dnes ráno vstávalo a jak se cítíte nyní?
2. Co Vás napadne, když se řekne psychická stabilita?
3. Jaké situace v práci Vám vyvolají pocit štěstí?
4. Jaké situace Vám vyvolají špatnou náladu?
5. Co je pro Vás nejnáročnější na Vaší práci?
6. Když řešíte pracovní problémy, povídáte si o nich s někým? Pokud ano, s kým?
7. Jak je podle Vás důležité klima na pracovišti pro Vaši psychickou stabilitu?
8. Jak podle Vás klienti vnímají psychickou stabilitu pracovníka?
9. Ovlivňuje Vaše zaměstnání nějakým způsobem Váš soukromí život?
10. Napadne Vás náročnější povolání než je to Vaše? Jaké to je?
11. Co by Vám pomohlo, abyste se v práci cítil/a lépe?
12. Když si chcete tzv. „pročistit hlavu“, co uděláte?
13. Víte, co je to supervize?
14. Jak Vám supervize pomáhá?
15. Co Vás napadne, když se řekne duševní hygiena?
16. Co děláte pro svou duševní hygienu?
17. Máte pocit, že Vás v nějaké oblasti Vaše zaměstnání změnilo? Názorově, hodnotově...?
18. Proč jste si vybral/a toto povolání?
19. Naplnily se Vaše představy?
20. Představte si člověka, který nemá nejmenší představu, co Vaše zaměstnání obnáší, co každý den děláte. Zkuste prosím stručně z Vašeho pohledu popsat práci se všemi klady i zápory.

8.2. Příloha č. II: Informovaný souhlas s účastí ve výzkumu – rozhovor

Vážená paní, vážený pane,

ráda bych Vás přizvala k účasti na výzkumu, který je součástí mé magisterské práce: **„Psychohygienu pracovníků v sociálních službách v denním stacionáři pro seniory“**. Vaše účast v rozhovorech – prováděných v rámci výzkumu práce bude sestávat z rozhovoru, který bude nahráván (pokud si nebudete přát jinak), aby údaje a informace takto získané mohly být později zpracovány a analyzovány. Po analýze budou veškeré záznamy vymazány.

Je samozřejmé, že pokud nebudete na některé otázky chtít odpovědět, nemusíte.

Rozhovor je anonymizován. Při zpracování a prezentaci informací získaných v rozhovoru s Vámi nebudou uváděny žádné osobní údaje (jméno, adresa...).

Z Vašeho zapojení do výzkumu nevyplývají žádná rizika ani povinnosti.

Máte samozřejmě právo neúčastnit se výzkumu a toto rozhodnutí nebude mít pro Vás žádné následky.

Data budou využita pouze pro výzkumné účely.

Jakékoliv otázky o výzkumu, průběhu rozhovorů a zpracování informací těmito rozhovory získanými, Vám ráda zodpovím.

Denisa Benešová,

.....

(zde jsem uvedla svůj kontakt)

podpis

Svým podpisem stvrzuji, že mi byl vysvětlen cíl tohoto výzkumu, byly mi zodpovězeny všechny otázky a souhlasím se svým zapojením do výzkumu.

Potvrzuji, že jsem obdržel kopii tohoto dokumentu.

jméno a příjmení (hůlkově)

.....

Podpis

8.3. Příloha č. III: Přepis rozhovorů

8.3.1. Anna

Jak se vám dnes ráno vstávalo a jak se cítíte nyní?

Vstávalo se mi dobře, protože už za oknem slyším zpívat ptáky, tak se probudím sama a ne budíkem. To se mi potom vstává dobře. Aaaaa, věděla jsem, že mě nečeká úplně lehký den s tím pohřbem. Takže jsem věděla, že to plně nebude z těch nejlehčích dnů. Ale těšila jsem se.

A o jaký pohřeb se jednalo, jestli se můžu zeptat?

Jednalo se o pohřeb jednoho z uživatelů... (Anna se odmlčela a chtělo se jí plakat. Zeptala jsem se, zda chce v rozhovoru pokračovat. Řekla, že ano. Po krátké pauze jsme pokračovaly.)

Tak samozřejmě, že jako se to člověka dotkne. Jako emocionálně. I když je to na profesní úrovni, je to vlastně náš uživatel, ale samozřejmě, že jsem znala tu rodinu a... A jeho manželka mi řekla, že spolu s manželem byli 74 let, tak samozřejmě myslím, že mě to hodně ovlivnilo. (Anně se opět derou do očí slzy). Já se teď ještě snažím dát dohromady nějaké společné fotky, nebo další věci, které by mohli rodině zemřelého připomínat.

Takže i nadále s rodinou spolupracujete a snažíte se jim nějakým způsobem pomoci?

Pokud potřebují nějaký poradenství, nebo nějaký další věci, samozřejmě mají možnost. Je to rodina, která má v rodině nyní dalšího seniora ve velmi vysokém věku, takže pokud potřebují nějaký další poradenství v té sociální oblasti, tak samozřejmě se na mě můžou obrátit s čímkoliv.

Hned první otázka a dotkly jsme se asi oho nesmutnějšího na Vaší práci... Můžeme pokračovat?

Dá se to tak říct.... Ano, můžeme.

Co Vás napadne, když se řekne psychická stabilita?

(Zamyšlení se) Že je člověk srovnanej sám se sebou a se svým životem. Se všema

Jaké situace v práci Vám vyvolají pocit štěstí?

(Krátké zamyšlení) *Jakákoliv práce s těmi uživateli., protože to dává velkou radost a smysluplnost.*

A jaké situace Vám naopak vyvolají špatnou náladu?

(Dlouhé zamyšlení. Anna má smutný, až utrápený výraz v obličeji.) *Zbytečné rotržky v týmu. (Odmlka) Taková třeba celková nepohoda. Ale vždycky se to týká toho týmu než té práce s těma uživatelema, nebo s rodinama. Práce sociální pracovnice jako taková, mi nepřináší špatnou náladu. Naplňuje mě.*

Co je pro Vás nejnáročnější na Vaší práci?

No asi tohlensto, vlastně doprovodit potom ještě tu rodinu potom úmrtí. Aaa, taky to, když je nutné ten pobyt ukončit z jakýchkoliv důvodů. Když třeba ten uživatel nemůže zůstat ve stacionáři, i když by si to ta rodina přála, ale už ten člověk není vhodný pro tenhle typ služby. A musíme hledat vlastně nový řešení, další péče. Tak... Tak je to smutný.

Když řešíte pracovní problémy, povídáte si o nich s někým?

Tak určitě je řešíme v rámci tady týmu (odkašlání). Dneska jsme zrovna měli asi hodinovou poradu, která se týkala uživatelů a jejich potřeb. (Odmlka, přemýšlení) Aaa okrajově i třeba, tady, se svýma kolegyněmi, co jsou taky sociální pracovnice. Když je třeba nějaký zapeklitý případ, tak si vlastně navzájem dáváme tu zpětnou vazbu a říkáme si další kroky, který bychom mohly udělat. A rodině říkám většinou ty úsměvný historky, kterým se zasmějou.

Takže i s rodinou si o práci občas povídáte?

Určitě. S rodinou i s přáteli se dá. Každý den je nějaký ten úsměvný moment, který se dá sdílet.

Jak je podle Vás důležité klima na pracovišti pro Vaši psychickou stabilitu?

Velmi důležité. (odkašlání)

Jak podle Vás klienti vnímají psychickou stabilitu pracovníka?

Velmi. Myslím si, že lidi s demencí obecně vycítí, když tady v týmu je někomu špatně, necítí se dobře, má nějaký vlastně problém. Si myslím, že se to samozřejmě promítá do té práce.

Ovlivňuje Vaše zaměstnání nějakým způsobem Váš soukromí život?

(dlouhé zamyšlení) No, určitě. Myslím si, že ... (odmlka) práce sociální pracovnice nikdy není, že by za sebou člověk mohl jen tak zavřít dveře. Jsou věci, nad kterými člověk musí přemýšlet i nad rámeček tady strávenýho času. Většinou jsou to ty prostě složitější věci, kdy uprostřed noci vás to třeba napadne, to řešení, který vás vlastně doted' nikdy nenapadlo. A učím se, učím se prostě ty věci uživatelů a rodin, ty problémy, nenosit domů. To znamená zavřít za tím vlastně dveře, a pokud mě takhle uprostřed dne, nebo víkendů něco napadne, tak se snažím si to někam poznamenat buďto do diáře, nebo si sama sobě pošlu mail do práce, kde mám napsaný ty věci, který budou potřeba udělat. Prostě si pošlu mail během deseti minut a vim, že se k tomu v pondělí vrátím.

Takže už s tím umíte pracovat?

Umím s tím pracovat. Jinak by potom člověku pořád běžel ten matrix v hlavě a prostě ty příběhy a ty propojení a ty věci, který jsou potřeba dotáhnout, a to by vlastně potom nikdy neskončilo.

Napadne Vás náročnější povolání než je to Vaše?

Ne! (smích) Ne, tak samozřejmě nějaký lékaři, operatéri, chirurgové... Ale je to asi jinej typ zátěže. Určitě existují stejně náročný povolání, jako je sociální pracovnice.

Co by Vám pomohlo, abyste se v práci cítila lépe?

(mlčení) Jestli nechcete odpovídat, tak nemusíte. Prostě ten tým. Aby ten kolektiv fungoval. Ano... Když si chcete tzv. „pročistit hlavu“, co uděláte? Taaak někam jedu, někam jdu do přírody, jedu na výlet, sejdu se s přáteli, něco si přečtu, jdu do divadla. (krátká odmlka) Spousta věcí.

Víte, co je to supervize?

Ano.

A máte v práci supervize? Jak Vám supervize pomáhají?

*Supervize mi pomáhá strašně moc. Měla jsem ji už i na minulém pracovišti, kde se řešilo...
Kde se řešily podobný problémy v týmu jako tady, akorát že... (věta zůstala nedokončena)*

Klepání na dveře. Přišla zástupkyně vedoucí se slovy, že nerada ruší, ale jestli může vedoucí na chvíličku. Odchází společně na toalety za jednou z uživatelk. Řeší společně otázku, týkající se hygieny. Vedoucí si nechá vysvětlit situaci od pracovnice, dává jí za pravdu, přikyvuje. Poté se jde zpět za mnou. Pauza trvá pár minut. Mezitím jsem měla možnost jít se podívat za uživateli.

Můžeme tedy po krátké přestávce pokračovat?

Ano, určitě.

Výborně. Skončily jsme u supervize.

Ano. Takže v minulým zaměstnání taky supervizor řešil něco podobného, jako řešíme my tady a teďka (odkašlání) s nám pracuje rok a čtvrt a snaží se vlastně, aby ten tým fungoval. Já si platím s tou stejnou supervizorkou ještě svoje vlastní supervize, abych měla zpětnou vazbu na nějaký svoje manažerské dovednosti, nebo abych měla prostě nadhled sama nad sebe. Abych se prostě nebabrala v nějakých svých subjektivních pocitech, ale abych prostě... mohla jednat víc racionálně než spoléhat na emoce.

Chápu to správně, že Vám slouží supervize jako taková kontrola?

Ano, přesně tak. Mám takovou kontrolu nad sebou. Aby mi řekla, tohle je dobře, za tím běž. A nebo prostě... Jako... Tohle není možný vyřešit, tohle se musí řešit jinak. Myslím, že ona jako... (odmlka) Tím, že už spolu pracujeme rok a čtvrt. Začaly jsme spolu s původním týmem, teď pokračujeme s tím nynějším týmem, tak si myslím, že už mě zná velmi dobře. Když to řeknu v průměru, tak jednou měsíčně se vidíme, a buď na společný supervizi s týmem, nebo na tý mojí samostatný.

Co Vás napadne, když se řekne duševní hygiena?

Ano.

Co byste si pod tím pojmem představila?

Tak duševní hygiena je právě všechno to, co dělám pro zachování svého zdravého rozumu. (smích) A zrovna teď v posledním semestru jsem to měla jako předmět a dokonce jsem ho i předala našim uživatelům. Takže jsme dokonce i my tady měli dvě, dvě lekce duševní hygieny, které uživatele strašně bavily. A v sobotu jsme si vlastně ve škole v rámci té duševní hygieny, zkoušeli autogenní trénink a bylo to hrozně očistný. Strašně mě to nabilo, udělala jsem spoustu věcí ten den, který jsem docela dlouho před sebou jako hrnula a vím, že mi to dalo jakoby tu sílu, no. Že mě to jako nakoplo. Ale možná to bylo jenom tím, že to bylo strašně příjemný, protože to byl autogenní trénink Jiřího Bartošky. A fakt to bylo strašně příjemný. A byla tam vlastně taková ta formulka, kterou si máte vlastně říkat a fakt to bylo moc jako dobrý.

Myslíte, že v tom budete pokračovat? Že to vyzkoušíte i doma sama?

No, prej na internetu se dá přesně tenhle autogenní trénink sehnat. (smích) Ne, myslím si, že je to úplně super. Ale já většinou relaxuju s dalšíma lidma, jo. S mojí rodinou, s dětma, s manželem, s přáteli. Ale jako že být fakt jakoby sama se sebou, se svejma myšlenkama, je hrozně vzácný, a že pak člověka napadají úplně jiné věci.

Tímhle způsobem na sobě tedy pracujete?

No, to musí každěj, ne?! (smích)

Určitě ano. (smích) Máte pocit, že Vás Vaše zaměstnání nějakým způsobem změnilo? Ať už třeba názorově, hodnotově, nebo jinak...?

Názorově a hodnotově určitě ne. Ale myslím, že moje sebevědomí vzalo hodně za svy. Spíš myslím... Jako... (odmlka) Myslím, že se víc s pokorou dívám na určitý věci. Že jsem i vděčná za tuhle práci, za to, že tady jsem... A prostě... (zamyšlení) Já si myslím, že žádný zaměstnání člověka jako nezmění. Že i kdybych bývala odešla do jinýho zaměstnání, tak můžou zůstat nějaký šrámy na duši. Ale prostě já budu já. Já si myslím třeba, že pokud je vám dvacet a jste v prvním zaměstnání, tak samozřejmě jako nevíte. Já to vidím i tady.

Jste tvárná, přikláníte se na stranu někoho, protože si myslíte, že to je potřeba. Ale ono to třeba potřeba vůbec není. Já už ve svym věku, na to mám třeba jinej názor a úplně jinej pohled... (mlčení)

Vypadáte, že Vás něco trápí.

Ano. Je to problém, který je teď u nás hodně aktuální. Není to příjemné.

Proč jste si vybral/a toto povolání?

No, já jsem dlouho... Což je teda vidět i z tý mojí délky zaměstnání, navíc jsem ten obor vystudovala na vyšší odborný škole. A mnoho let jsem dělala jiný zaměstnání. Dělala jsem v modelingový agentuře, pak několik let v bance... No a prostě najednou, jednoho dne jsem se rozhodla, že už mě to nedává smysl, kromě peněz a prostě ten návrat k tomu původnímu, co jsem vždycky chtěla, co jsem vystudovala, mi přišel prostě nejlogičtější. Protože prostě už mi nedávalo smysl dělat v bance, v pojišťovně, nebo sekretářku. Chtěla jsem pryč z toho komerčního světa pryč.

A naplnily se tedy Vaše představy?

Určitě.

A poslední otázka. Představte si člověka, který nemá nejmenší představu, co Vaše zaměstnání obnáší, co každý den děláte. Zkuste prosím stručně z Vašeho pohledu popsat práci se všemi klady i zápory.

(Zamyšlení) Tak... (odmlčení se) Moje práce vedoucí denního stacionáře... Vedu menší tým čtyř pracovníků v sociálních službách. Vedu denní stacionář, ve kterém je v současné době 13,14,15 uživatelů, kteří dochází každý všední den, od rána do večera. Já se starám kompletně o provoz toho stacionáře... Co se týká administrativy, co se týká sociální práce s uživatelema a s rodinama. Uzavírání nových smluv. Vlastně spolupracuju s například dalšíma (odkašláni) dalšími orgány veřejný správy, pokud je to potřeba u těch mých uživatelů. A vlastně... Starám se o ty zaměstnance, co se týká pracovních výkazů, dovolených, co se týká dalších věcí. K mé práci také patří práce na počítači. Pokud je někdo z pracovníků na dovolený, tak vlastně zastupuju při nějakých aktivizačních činnostech. Jinak většinou aktivizuju dvě hodiny týdně, na to mám ten svůj prostor. A

samozřejmě starám se, aby všechno v tom stacionáři bylo nafasovaný, aby všechno fungovalo. A prostě o to materiální a personální zajištění. (zamyšlení) Směny. Klíčový plány. Vlastně jsem klíčový pracovník několika uživatelů. Samozřejmě denně. Denně s děvčatama probíráme stav uživatelů. Když jsou nějaký změny, tak si to řekneme. (mlčení)

A co Vás čeká právě teď? Až skončíme s rozhovorem?

Až skončíme rozhovor, tak se půjdu podívat, jestli mě za tu dobu někdo sháněl. A pak mě čeká papírování. A bude to dodělávání opravdu restů. Dodělávání sociálních karet uživatelů, dodělávání těch klíčových plánů, který už mám hotový, ale jsou tam potřeba nějaký úpravy. A opravu, pokud je ten tým kompletní jako dneska, tak opravdu je tý práce hodně. Prostě třeba jako minulý týden, když někdo z toho týmu odpadne, tak je vlastně potřeba pomoci a ta práce papírová se nakupí. Mám teď vlastně ještě ke všemu přečíst všechny standardy, který se týkají vlastně stacionáře. Udělat tam vlastně změny a sepsat připomínky. Vlastně tý práce je hodně, je to takový jako pestrý...

Tak já Vám moc děkuji za rozhovor.

Já děkuji Vám. Ať to vyjde! (smích)

8.3.2. Bětka

Jak se vám dnes ráno vstávalo a jak se cítíte nyní?

(smích) Dneska ráno se mi kupodivu vstávalo dobře, ale bolela mě hlava. Což se mi teď poslední dobou stává dost často. A nyní se cítím... Dobře. Bolí mě hlava celý den, ale jinak v pohodě. Je něco s tlakem určitě.

Co Vás napadne, když se řekne psychická stabilita?

Vyrovnanost. Vyrovnanost. (zamyšlení) Utříděné názory... Nějaká taková názorová vyváženost člověka. Hmm... Psychická stabilita... Ne moc velký rozpor mezi touhami a myšlenkami člověka a realitou. Taková harmonie.

Jaké situace v práci Vám vyvolají pocit štěstí?

To nemůžu říct. Otevřeně... No, každopádně jsou to lidi. Když udělají něco, co člověk nečeká. Třeba paní Novotná (jméno pozměněno), která je obvykle tichá, nemluví a pak nám něco poví. Určitě věci, které nejsou obvyklé. Třeba, když má někdo z klientů dobrý den.

Něco se povede. Vás příjemně překvapí...

Jo! To jsem úplně potom „naspeedovaná“, to je až takový příval energie. My se často s lidmi, pro které jsem jako klíčový pracovník, ale pro ty, pro které nejsem, i když ty svoje se snažím tak nějak víc opečovávat... Tak... My se velmi často objímáme, ale nejen já je. Ale oni třeba taky přijdou a úplně až se tisknou. Je to takové jiné, když vidíte, že člověk, který není běžně schopný... A pak reaguje. Takže to jsou takové radostné momenty, určitě. Milé. A dobíjející, moc! No a taky, když všechno funguje tak, jak má. To je jasné. Když si můžeš plnit tu svoji práci.

Jaké situace Vám vyvolají špatnou náladu?

Neschopnost. Neschopnost. Neschopnost lidí, neschopnost kolegů. Když se musím na všechno stokrát zeptat, jestli to můžu udělat. Přitom jako, jsme si rovnocenní. A určitě v první řadě, co mě nejvíc vytáčí, je neschopnost vedení. Ani ne neschopnost, ale to jde ruku v ruce s tím, že si člověk hraje na něco, na co nemá. A to mně vadí...

Co je pro Vás nejnáročnější na Vaší práci?

Nevybuchnout. Nevybuchnout a najít se nějaký ten svůj vyvážený střed. Já se častokrát snažím přehlízet ty věci, ale když už to jde několikrát na úkor těch uživatelů, tak to není možné. Možná to mě na tom vytáčí, že ne vždy se to dá přehlédnout. Že potom to jde na úkor někoho, kdo je v podstatě bezbranný a to zase já nedokážu.

To je i jedna z mých dalších otázek. Jestli myslíte, že psychická stabilita ovlivňuje nějakým způsobem uživatele?

Určitě jo... Ale dá se to nějakým způsobem, ten dopad na toho uživatele, eliminovat. Nepřenášet to, ale když pracujete s lidmi, kteří mají nějaké to postižení, nebo jsou něčím takhle specifický, mají nějaký hendikep a ta jejich paměť už není taková, když mají například Alzheimeru, nebo demenci, tak oni nevnímají už věci rozumově, ale oni je vnímají pocitově. Vy můžete něco říkat, ale oni z Vás vnímají něco... Dá se to eliminovat, ale nikdy to před nimi úplně neschováte. To se jednoduše podle mého názoru, a i podle toho, jako s těmi lidmi komunikujeme a pracujeme, oni to tak nějak podprahově vnímají. Přenáší se to určitě na ně. Ale myslím si, že se to dá eliminovat. Dá se to do velké míry, ale nedá se to úplně omezit tak, aby to nevnímali. To podle mě nejde. Oni opravdu hodně věci vnímají pocitově.

Když řešíte pracovní problémy, povídáte si o nich s někým? Pokud ano, s kým?

Ted' úplně nevím, jak to myslíte. Jestli tak, že si pracovní věci řeším já sama se sebou, abych si to utřídila. Ale mám kolem sebe taky lidi, se kterými to konzultuji. Samozřejmě, když jsou nějaké pracovní problémy, tak se to diskutuje i v kolektivu. Takže nevím, která varianta Vás zajímá.

Myslím to tak, zda problémy z práce řešíte jen v práci, nebo si o nich například povídáte doma s rodinou, nebo s přáteli?

S kolegama určitě se probírají problémy, o tom se diskutuje stále. Aaa.... Doma také. Určitě manžel, který mi řekne svůj názor, nebo svůj pohled na věc. Ale i syn. A mám kolem sebe hodně lidí, kteří jsou velmi blízcí, ne profesně, ale lidsky a od nich si všech názorů velmi vážím. Jsou to lidé, kteří jsou věkově blízcí právě našim uživatelům, mají spoustu životních zkušeností a beru si jejich rady k srdci. A ráda si vyslechnu jejich názory. Je to

pro mě vždy velmi poučné. Protože třeba, když je člověk naštvaný, nebo s ním cloumají emoce. Což se někdy nedá ovlivnit, nepracujeme za pásem. (odkašlání) Tak... Máte tendenci nedívat se na tu situaci s nadhledem. A právě názory těchto lidí mě kolikrát donutí, se zamyslet nad věcmi z jiného pohledu. A jsem třeba i nucena změnit svůj postoj.

Takže získáte určitý náhled na celou situaci?

Jo, určitě. A hlavně je tam ta vysoká profesionalita těch lidí. Protože oni 6, 10, 50 let pracují s lidmi, ta ono se to někde na té profesionalitě podepíše. Ten člověk už se v těch lidských povahách více vyzná.

Jak je podle Vás důležité klima na pracovišti pro Vaši psychickou stabilitu?

Myslíte jako ovzduší, ano?

Ano. Myslím pracovní ovzduší.

No... Velmi zásadně bych řekla. To je věc, která... Momentálně tady vyvolává vlnu výpovědí a dalších věcí. Ne vždy a všude je ideální klima, musí dojít k nějakým výměnám názorů, ale musí se to tím někam posunout. Nejsme všichni stejní a nemůžeme mít všichni stejný názor... Ale když je to dlouhodobě, tak si myslím, že to vždy jednou vyvrcholí a vždy to pro nějakou ze stran není příjemné. (mlčení) A tak...

Chápu to správně, že pozitivní klima je důležité?

Určitě je to důležitý. Je potřeba se v té práci, těm seniorům věnovat v pohodě, nepřenášet to na ně, jak jsme se bavily. I to pracovní klima. Spolupráce... Jak mezi pracovníky, s vedením, s uživateli. Jednoduše spolupráce. Když je to ale tak, že se člověk o něco snaží, vedení řekne jo jo, takhle to bude. Ale v konečném výsledku je to všechno jinak. Nic se neděje. Že to nikam nesměruje. Že to jde ještě k horšímu. Tak to máte jistotu, že jsou to všechno jenom prázdné řeči. Necítíte tam tu vizi, nějakou tu naději, že to půjde nějakým tím směrem, kterým jsme si řekli. A to potom nevidíte význam. Akorát dneska jsme se o tom s kolegou bavili, že už se nedokážeme ani namotivovat. Že ví, že ať se poví cokoliv, tak že to tak nebude, že to není pravda.

Jedná se o nepochopení ze strany vedení?

Ne! Tam nejde o to. Tam jde o to, aby všechno mělo nějaký svůj ráz, nějaká svoje pravidla, a když si jednou něco řekneme a dohodneme se, že to půjde nějakým směrem, tak to tím směrem držím. A ne, že já budu kličkovat a dělat věci opačně. Uděláme deset kroků dopředu a pak půjdeme dvacet zpátky a do jedné strany pět a na konec nevíme, kde jsme. Takže... Toto nemám ráda. (odkašlání) To, co se tady děje, takže.... To mi vadí. A nejen mně. To je podle mě ta nestabilita. Že lidi neví, co čekat. Já sama to nevím a není mi to příjemné. Protože konkrétně já si nemůžu ohledně té práce udělat žádnou vizi. Je tam ztráta motivace. Jednoduše... Když nemáte motivaci, těžko se Vám pracuje. Jako vždycky máte alespoň částečnou motivaci, aby se ti Vaši svěřenci měli dobře, ale když je něco stále na té jedné „lajně“ a stagnuje to, nejde to nějakým směrem dál, to už je potom frustrující. To je... Když něco stagnuje, je to rutina, čím Vás to má obohatit.

Ovlivňuje Vaše zaměstnání nějakým způsobem Váš soukromí život?

Určitě ano... Ale já jsem taková, že se snažím ty emoce doma nepřenášet na ostatní. Vždy, když přijdu domů, tak potřebuju tu svoji adaptační dobu. Když jsem fakt nasr..., tak řeknu synovi, nebo manželovi – nechte mě, teď ne. Potřebuju si vypít kávu, srovnat si to všechno v hlavě. A ne vždy se mi to podaří, i když si to kafe vypiju. A to je jedno, jestli jsem našťvaná, nebo šťastná. Když jsem šťastná, tak nemám tu potřebu, to je jasný. Ale když už je člověk fakt jako zklamáný, ne vždy se to daří... A ještě jak je to dlouhodobý. Ze začátku to bylo jako úplně jednoduché. S tímhle jsem neměla vůbec problém. A i málo kdy jsem byla fakt jako našťvaná. Ale v poslední době jako... (odmlka) A už to je asi cítit doma, protože... Když jsem teď byla na pohovoru na novou práci, byla jsem přijatá, tak jsem se měla vyjádřit a ptala jsem se manžela, o bych měla dělat, jaký má názor. A on říká – jsi nervní, chodíš domů našťvaná, jednoduše... Ano! Změň to. Jednoduše už potom, i když chcete, tak prostě se Vám to nedaří skrývat. A přesto, že se snaží člověk to zvládat, tak to okolí to vnímá asi jinak. Takže... Takže tak.

Napadne Vás náročnější povolání než je to Vaše? Jaké to je?

Ale jo... (smích) No, já osobně... (zamyšlení) Já osobně bych nechtěla dělat učitelku. Pracovala jsem s dětmi a to už bych nechtěla. A lékařství všeobecně. To by mě nelákalo.

Co by Vám pomohlo, abyste se v práci cítil/a lépe?

(smích) Věděla bych přesně, co by mi pomohlo. (smích) Myslím si, že co by mi pomohlo v práci, tak by bylo určitě, tak lepší kontrola zvenku. Protože tím, že některé orgány mají zázemí na úřadech, tak si myslí, že jsou nedotknutelný a v tom jednání to je cítit. Myslí si, že jsou všemocný. Potom to jde bohužel na úkor nejen uživatelů, ale všech. Chtělo by to nejen kontrolu, jako dohled. Ale aby existovalo i něco na propojení těch pracovníků mezi sebou, i mezi zařízeními. Kdyby byl nějaký server, kde by se nějak shromažďovaly informace... Nějaký, nějaký, nějaký.... Nástroj, který by nějakým způsobem spojoval lidi z různých částí a zároveň by se nemuseli bát, tam o nějakých věcech diskutovat. A to si myslím, že by zkvalitnilo, velmi, velmi tyto služby. Ať už se děje cokoli. Ať je to blbé klima v práci, nebo přístup člověka, nebo.... Ať je to cokoli. Vždy se to v konečném důsledku dotýká toho uživatele. Vždy.

Když si chcete tzv. „pročistit hlavu“, co uděláte?

(hluboký výdech) Jak si ji pročistím... No, já jsem jednoduše člověk, který... Když už má toho plnou hlavu, což mívám většinou, potřebuju být sama se sebou. Přemýšlet o svých pocitech a fakt jako, že se opečovávat. Jednoduše poskytnout si prostor při různých činnostech, které mám zautomatizované, a nějakým způsobem mi dělají dobře... Přemýšlet nad tím vším, zrekapitulovat si to, podívat se na to z jiných úhlů, nějakým způsobem to vstřebat. A je jedno, jestli se jdu projít, nebo venku vyhážu skříňky. Ale nějaké tlachání o tom. To mi nepomáhá.

Pomáhá Vám v tom supervize?

Absolutně ne. Tady určitě ne. To je jedna z věcí, která mi vadí. Vedení se tváří, že je to tady pro nás, ale... Supervizorka přijde, je dohodnutá s jedním člověkem z vedení, co se probere. A když by se měla debata náhodou začít ubírat nějakým jiným směrem, během té supervize, tak to je hned špatně. Bože, to je tak strojené a účelové, že supervize absolutně ne. Jinde jsem supervizi nezažila, nemůžu to porovnat. Ale v této instituci je podle mě supervize úplně obyčejná fraška. Nechci být teda sprostá, ale vážně to je k ničemu. Tím způsobem, jakým se tady vedou, tak nikdy nic se díky nim nevyřešilo.

Co Vás napadne, když se řekne duševní hygiena?

No, to je právě to, o čem jsme se bavily. Je to to vstřebávání. Vědomé zdůvodnění toho, co prožívám, když se cítím nějaká rozházená, rozrušená, tak proč to tak je, co můžu udělat pro to, aby to tak nebylo. A to je přesně asi to, co říkám, že si dám horkou vanu, vezmu si knihu, nahážem si masku na ksicht, ležím, přemýšlím, probírám si to sama. Jako, jako fakt. Pokaždé je to něco jiného. Nevím, já mám různé způsoby, jak toto řeším. Někdy si jen tak sednu, dám si kávu, popláču si. A někdy vůbec ne. Musím se něčím zaměstnat, aby ty myšlenky byly na něco jiného. Záleží na tom, v jakym stádiu jsem.

Ale víte, jak s tím pracovat.

Už ano, ale stávají se stále momenty, kdy... I když to děláš několikrát, tak jednoduše nejste schopná to nějak zpracovat. A chce to čas. Potom už si to pořeším. Toto je ten začarovaný kruh. I když si to pořeším, řeknu si, kašlu na to, tak je to tady znova. (mlčení)

Ale co potom s tím?

To je ono. Že potom už člověk nemá tu motivaci. Že to nejde. Že se to nedá. Že s tím nemůžete nikam pohnout. To je ono... Jako když člověk stojí na místě, přešlapuje a myslí si, že jde. A on stojí a nehne se nikam. Zjistí, že je pořád tam, kde byl. Nebo dokonce ještě pár kroků zpátky. A to si i třeba myslíte, že jste udělala aspoň jeden malý krůček dopředu, aspoň něco, že se podařilo. Ale neee. Je to pořád stejné... To teda musím říct, s tímhle mám vážně problém, s tím teď vážně bojuju. To je neskutečné. Já už jsem na tohle nebyla zvyklá. Mně když něco nešlo, tak jsem si to přeorganizovala, přerovnála od základů. A po mém. Musí to jít. Ale jednoduše tady... (zamyšlení) Nemám to všechno ve svých rukách. Víte... Přeci jen musíte nějakým způsobem, když chcete být trošku profesionální, tak musíte respektovat nějaké ty hierarchie, nějaké ty věci... Já s tím nemám problém. Ale vadí mi to z tohoto titulu. Že to je na úkor všech ostatních. (mlčení)

Hodně jsme se rozmluvily, říkáte jste, že budete muset touto dobou končit. Můžeme pokračovat, nebo už skončíme?

Můžeme pokračovat. Mně nebude vadit pár minut navíc.

Výborně. Děkuji. Tak tedy další otázka. Máte pocit, že Vás v nějaké oblasti Vaše zaměstnání změnilo? Názorově, hodnotově...?

Víte co... Jo. Určitě... Jednoduše tím, že já jsem byla neustále vysmátá, usměvavá, každá situace měla řešení. Ne, pro mě nikdy nebyla odpověď. Ale teď už mnohé věci neřeším, protože vidím, že to nemá cenu. Tady už je to zbytečné. Což předtím jsem takový názor neměla, nebyla jsem taková. Právě včera jsem to říkala... Zajímavé, jaké otázky máte, protože... (smích) Právě dneska jsem se o tom bavilo s kolegou a včera s kámoškou, jak jsem se v tomhle změnila, jak to teď mám. Je to zajímavé. Ale určitě jsem zatrpkla a jsem taková pesimistická. Ale zase zároveň jsem v sobě objevila něco, co jsem nevěděla, že mám. Myslím ve vztahu k těm lidem. I proto mě to nějakým způsobem k téhle práci láká, myslím s lidmi, protože mi jsou hodně blízcí. A to, že jsou na člověka odkázaný a já jim můžu pomoci. A já nemusím řešit, nebo oni nemusí řešit, jestli za to mají být vděční, prostě berou to tak normálně, víte. Je to podle mě zase jiný druh uspokojení, podle mě. (mlčení)

Proč jste si vybrala toto povolání?

Jo, no... (smích) Původně jsem dělala jiné zaměstnání, ale vždy jsem inklinovala nějakým způsobem k lidem. A jednoduše jsem chtěla pracovat s lidmi, Kde můžu pomoci, kteří jsou nějakým způsobem bezbranní. A když jsem si o povolání vybírala... To je také zajímavé... Že... Že... Že můžu nějakým způsobem pomoci a zastat se a hájit tam, kde je nějaké bezpráví, nějaké (zamyšlení) nějaké křivdy pácháme na dětech, ale i celkově. Protože já jsem původně pracovala s dětmi, ale to už bych nechtěla, to ne. Toho už jsem měla dost. Ale prostě pomoci. Asi proto.

A máte pocit, že se ty Vaše představy naplnily?

Mám pocit, že toho člověk vlastně dokáže udělat víc, když pracuje mimo tuto oblast, než když pracuje přímo v tom. V této oblasti. (smích) Jako, o tom já jsem hluboce přesvědčená a mám to znovu v plánu takto udělat, pokud mám povědět pravdu. Takže, že by tato oblast nějak... Ne, o mnoho víc jsem dokázala udělat sama, když jsem pracovala mimo. Neměla jsem tento přímý kontakt, jako mám teď, o to to bylo ochuzené. Ale... V konečném důsledku... Opravdu jsem zmohla víc, když jsem pracovala mimo. Je to paradox, nevím, proč to tak je, ale je to možná i tím, že člověk není do toho takový zainteresovaný. Člověk není až tak úzce spjatý s těmi lidmi, necloumají s ním tolik ty emoce. Když je člověk mimo

tu oblast, tak to tolik nevnímá, až tak do detailů. Prostě se v tom tolik nepitvá zbytečně. Takže, že by to nějak naplnilo tato moje očekávání, to musím říct, že ne. Že jsem hluboce zklamaná z toho... Určitě to moje očekávání nesplnilo. I když si nemyslím, že to je až tak zlé, ale prostě člověk by měl najít tu cestu, jak nejlépe pomoci.

Takže, chápu to správně, že pomáhat chcete dál, ale jiným způsobem?

Určitě. Určitě, najít si ten svůj způsob. Tak jako já svoji představu mám, jakým způsobem. Ale... Musím si to ještě ujasnit. Je to těžké... Protože, když člověk chce něco v této sféře změnit, tak musí začít ne od nuly, ale od mínusu. Aby se někam dopracoval... Protože, co si budeme povídat, v éto sféře je to hodně těžké. Samá byrokracie. Já to vidím i tady, to je prostě, když jdete s člověkem na záchod, tak musíte vzít papír a poznačit – umyl jsem dvě ruce, dvě nohy a ucho. A nestačí jeden formulář, ale člověk to musí napsat třikrát. Takže v první řadě je tato sféra o neskutečné byrokracii, o neskutečných papírovačkách, o neskutečném nastudování všeho... Protože...

Když někomu utřete špatně palec... Tak už... Porušujete jeho lidská práva a nevím, o všechno. A nevíte, na koho zrovna natrefíte, kdo proti Vám je. Takže když člověk chce něco v této oblasti dokázat, nebo změnit, tak je potřeba velká příprava.

A už nás čeká poslední otázka. Představte si člověka, který nemá nejmenší představu, co Vaše zaměstnání obnáší, co každý den děláte. Zkuste prosím stručně z Vašeho pohledu popsat práci se všemi klady i zápory.

No, tak to nevím. To je na dlouho. (smích)

Tak takový stručný medailonek.

Myslíte ideálně, jak by to mělo být. Nebo tak, jak to reálně funguje?

Nejlépe tak, jak to je reálně. Jak to doopravdy funguje.

(smích) Jako tady. Konkrétně z této pozice. Pracovník tady je člověk, který má dělat všechno pro druhé. Má se tvářit, že má svůj názor, ale nesmí ho mít. A když ho náhodou má, tak to není dobře. Aaa... Má se tvářit, že bojuje za práva těch lidí tady, ale když se náhodou ozve, tak to taky není dobře. Aaa... Ano, v některých případech jsou schopni lidé akceptovat názor druhých, ale jedná se většinou jen o malichernosti. Ale v zásadních

věcech ne. Když se člověk snaží něco změnit, udělat pro ty lidi něco nového, nebo něco zajímavého vymyslet nad rámec, tak k tomu je potřeba schválení od vedení. Musí si to nejdřív nastudovat... (mlčení) Nemyslím si, že jakákoliv iniciativa je zavrhnuta, ale... Ale věci, které vedení odkývá, tak zpětně hledá způsoby, jak to zamítnout. Protože ví, že by se na to museli taky nějakým způsobem podívat. Takže si najdou důvod, proč to není dobré, aby se to dělalo. Místo toho, aby se do toho zapojilo víc lidí a vyvinula se ta energie. Pojďme tedy společně tímhle směrem, pojďme na tom společně zapracovat, vychytáme ty mouchy a zkusíme teda každý něco vymyslet, tak se hledají možnosti, jak to úplně zlikvidovat a zrušit. A když poukážete na nějaký problém, nebo na něco, tak Vám řeknou, že hledáte zbytečné věci. Nevím... Toto je takový bludný začarovaný kruh. Máte mít navenek svůj vlastní názor, máte chránit práva svých svěřenců, máte být kreativní, máte být nevim, co všechno... Ale když to začnete v reálu dělat, tak to přeháníte, je to nežádoucí, neměla byste si dovolit moc věcí. (bouchnutí do polštáře) A to je můj pocit. A nechci, aby to působila zatrpkle, ale já jsem prostě zvyklá na jiné věci. Jako je teda hodně pěkných okamžiků, příjemných okamžiků... Máte fajn den, daří se Vám a pak přijdou dva, tři špatné okamžiky a úplně Vám to změni ten den. Otráví Vás to. Degraduje už. Takže... Asi o tom to je. (znovu bouchnutí do polštáře)

Jinak je to ale velmi nádherná práce. Kdyby to bylo všechno tak, jak má a bylo to finančně ohodnocené, tak... Protože lidi, kteří tohle dělají pro peníze, tak to nejde. Já na tom naštěstí nejsem finančně závislá, umím si je vydělat jinde, ty peníze. Neumím si představit, že bych byla závislá jen na tomhle příjmu. A to si nežiju nějak nadstandardně. Nejsem nějaký typ člověka, který by chtěl přepych. Ale mám nějaký svůj standard a nebudu se přece tisknout v garsonce. Takže... To jsou takové věci, že toto je také takový velký problém. Já to sice ze své stránky nevnímám, nedělám to pro ty peníze. Já si je umím obstarat jinde.

Ale jednoduše toto vnímám jako velké mínus. A vnímám to i u svých kolegů. Je to krásná práce. Určitě je to krásná práce. Která dokáže člověka neskutečně nabít. Ale... Je to velmi náročné na nervy. Já bych řekla, že je to nádherná práce, když si můžeš dělat tu práci tak, jak potřebuješ. Já nevim, já se v tom všem potřebuju ještě nějak zorientovat. Musím si to utřídit. Možná jsou moje odpovědi moc skeptické, ale... (mlčení)

Ne, já si velmi vážím toho, že jsou Vaše odpovědi tak otevřené.

Kdo mě zná tak ví, že já ani jinak mluvit neumím. (smích) Jako je to nádherná práce. Já bych nechtěla od ní někoho odradit, ale je potřeba si fakt vybrat lidi, se kterými do toho jdete. Se kterými tu práci chcete dělat. Protože... Když tohle nefunguje, tak je to na nic.

Děkuju za rozhovor... Moc mi to pomůže.

I já děkuji. Možná mi to pomohlo, si pár věcí uvědomit.

8.3.3. Cyril

Jak se Vám dnes ráno vstávalo a jak se cítíte nyní?

Úplně na nic. Jsem vstával v pět. A teď se cejtím ještě hůř. Nevim, co mam říct. Vstávám jak robot, ty jo, do práce.

Co Vás napadne, když se řekne psychická stabilita?

Nevim. Fakt ne. (smích) Kdybych měl říct, co mě jako nejdřív napadlo za myšlenku, tak jsem si představil Strážce vesmíru, jak tam byl ten velkej robot a bortí to město. (smích)

Jaké situace v práci Vám vyvolají pocit štěstí?

Když jdu domů. Já nevim, ty jo. Když se všechno daří. Jako, když se nic nedaří, tak mi to asi pocit štěstí nevyvolá.

Jaké situace Vám vyvolají špatnou náladu?

Když se nedaří. (smích)

Co je pro Vás nejnáročnější na Vaší práci?

Když se mnou chce někdo dělat rozhovor. (smích) Já nevim.

Když řešíte pracovní problémy, povídáte si o nich s někým? Pokud ano, s kým?

Neřeším pracovní problémy. (mlčení) Jako jaký? Jako v práci, co se týká práce? Nebo jako, co se týká vztahů lidí, co tam pracují?

Mám na mysli problémy, které se týkají práce.

Řeším. Rád řeším. Nebo ne rád řeším. Ale řeším to, co je potřeba vyřešit jako v práci, že jo. Jako s uživatelema. Aaa... Ty ostatní věci se snažim vyslechnout a neřešit je.

Jak je podle Vás důležité klima na pracovišti pro Vaši psychickou stabilitu?

Tak nesmí bejt moc vedro, že jo. Klima ne. (smích) Jako, myslíte teplotu?

Myslím atmosféru. Ale dlouhodobou.

No, tak myslim, že asi... Že jediná odpověď je, že asi je to důležitý.

Není to jediná odpověď. Důležité je, jak to cítíte Vy. Jak je to podle Vás, mě zajímá.

Tak kdybych řekl, že to není důležitý, tak jsem debil.

Jak podle Vás klienti vnímají psychickou stabilitu pracovníka?

Jako tady ty konkrétně? Nebo obecně?

Zajímá mě to z pohledu Vašich zkušeností. Takže konkrétně uživatelé tady ve stacionáři.

Myslím, že to nevnímají. Pokud se tady... Dva lidi, co tady pracujou, nepohádají před nima, tak to nevnímají. To nepoznají, jestli mám blbou nebo dobrou náladu. Nebo by to musel být nějaký extrém, jako že budu mít tak blbou náladu, až třeba někoho zbiju. To si asi všimnou. (smích) Ale když budu mít blbou náladu v tom, že budu jenom jako zamračený, tak myslím, že jim je to jedno. (zamyšlení) Protože jako, kolikrát... Oni ani neví, kde mají svojí vlastní skříňku, takže nemají podle mě jako... Jako náladu, řešit ještě mojí náladu.

Myslíte jako, že to nevnímají?

No, vnímají to třeba! Ale neřešej to. Nikdy za mnou nepřišel třeba pan Novotný (jméno pozměněno) a nezeptal se mě jako, proč se dneska mračím.

Ovlivňuje Vaše zaměstnání nějakým způsobem Váš soukromí život?

Jo. Jo.

A jak?

Hodně. Už jenom kvůli času, že jo. Peníze. Energie.

Napadne Vás náročnější povolání než je to Vaše? Jaké to je?

Asi hasič. Já nevim. (smích) Já nevim. Voják. Co je nejnáročnější? Být voják. Tam může dostat kulkou do hlavy, tady ne. No nemám pravdu?

Jo, tak určitě ano. Co by Vám pomohlo, abyste se v práci cítil lépe?

(Mlčení) Jak jako? (ticho) Třeba, aby tady bylo lepší klima. (smích) Já nevim. Tak asi normální člověk řekne větší plat a míň pracovních hodin.

A vy?

No, já asi jsem normální člověk. (ticho) No, tak jako jo... Aby tady byli lidi spokojený, měli se všichni rádi. (ticho) Tak víte co, jedna věc je, co Vám lidi odpovídají a druhá, co si fakt myslí.

To určitě ano. Ale řekla bych, že se mnou mluvili otevřeně.

Všichni?

(přikyvování) Ano.

Určitě hodně řešily ty vztahy tady. Ale mně třeba nejvíc vadí to, že musím vstávat ráno.

Dobře. Když si chcete tzv. „pročistit hlavu“, co uděláte?

Já si nečistím hlavu.

Dobře. Tak co rád děláte, co Vás baví?

Sportuju. (mlčení) Já nevím. Proč Vás jako zajímá tohle? Já nevím. Občas si dám jídlo. (smích) To jsou otázky...

Víte, co je to supervize?

Jo. To je podle mě strašně zbytečná věc. Jako chcete vědět definici?

Ne, zajímá mě, jestli víte, co to je, a jaký má mít účel.

No, vim, když na to chodím! A je to na nic. Ne, že bych to stagnoval. Nebo že bych proti tomu nějak protestoval. To ne. Jako odsedím si to, ale když se mě pak ke konci klasicky zeptá, co mi přinesla, tak řeknu dobrý, no. Zajímá Vás to?

Určitě ano. Zajímá mě všechno, co říkáte.

Myslím si jako, že to lidi rozhádá. Jako, radši bych byl místo supervize doma. Protože... (mlčení) Nevím jako, co mám čekat od supervize. Kdybych měl nějaký syndrom vyhoření... (odmlka) Na kterej stejně nevěřím! Tak mi prostě nikdo nevysvětlí, že cizí pani, kterou uvidím dvakrát za půl roku, tak mi pomůže.

Takže se nedá říct, že by Vám supervize nějakým způsobem pomáhala?

Určitě ne. To fakt ne. Navíc si myslím, že ani není, s čím pomáhat.

Co Vás napadne, když se řekne duševní hygiena?

(Ticho) Duševní hygiena. Co to je? Duševní hygiena je, když si meju duši. Ne, tak třeba odpočinek, ne?

Pro každého to může být něco jiného. Mě zajímá, co je to tedy pro Vás. Odpočinek. A ještě něco?

Spim. (smích) Tak lidi strašně moc filozofujou. Tak jako, odpočívám, že spim, ne? Vždyť to tak je. Tak nemusim říkat tisíc vět.

Máte pocit, že Vás v nějaké oblasti Vaše zaměstnání změnilo? Názorově, hodnotově...?

Ne! Ne. (zamyšlení se) Myslím, že je to špatně, když Vás zaměstnání změní.

Proč myslíte?

Tak prostě jednou nějakej jsem, tak takovej budu vždycky. Nemůže mě měnit zaměstnání. Já si myslím, že se mnou je ten rozhovor nejvíc pravdivej.

To já jsem ráda, že se mnou jednáte na rovinu. Proč jste si vybral tohle povolání?

Nevim. To jsem úplně netoužil bejt tady. Nevim, náhodou jsem k tomu přišel.

Jak náhodou?

No, nechtěně. No, že máma řekla, najdi si práci. (smích) Vážně. Najdi si práci, nebo už tady nebudeš bydlet.

A pak jste si našel tuhle práci?

Náhodou. Víte, jsou lidi, který mají vzdělání a možnosti a prostředky a pak si můžou vybírat práci. Ale pak. (odmlka) Ale pak jsou lidi jako já, který musej vzít to, co najdou.

A jste rád za tu práci? Baví Vás?

No, ne, že bych se v tom našel. Ale není to tak, že by mě to nebavilo natolik, že bych to nechtěl dělat. Jako nemyslím si, že tuhle práci musej dělat všichni, co... Za každou větou říkaj, že maj sociální citění. Což... Tady nikomu nevěřim.

Sociální citění nikomu nevěříte?

Jo. Nevěřim. Jak se tomu říká? Apatie? Když s někým soucítíte...

Empatie?

No! Podle mě tuhle práci nemusej dělat jenom empatický lidi. (mlčení)

A jací lidé by ji měli dělat?

Nevim, jako. Každěj, kdo to nefláká. Jako, když jste v práci a děláte ji dobře. Teda neříkám, že já ji dělám dobře. Ale... Jako... Nemusim bejt přece, to... Nemusim mít myšlení a přemějšlení Matky Terezy, abych mohl pracovat se starejma lidma. Můžu to brát jako normální práci. Proč ne? Proč všichni pořád říkaj, že musíš mít nějaký vnitřní citění. (ticho) Já třeba myslim, že takový citění nemám, ale nemyslím si, že bych tu práci dělal špatně. Neříkám, že ji dělám nejlíp, ale... Co si o tom myslíte?

Napadá mě... Dává Vám ta práce ještě něco víc, kromě toho, že za ni dostanete každý měsíc peníze?

Já myslim, že... Ted' mi třeba k tomu dává ještě špatnou náladu. Ale prostě si myslim, že chovat se hezky k lidem se člověk nemusí naučit. No, prostě nemusim mít nějaký strašný citění, abych tuhle práci dělal. Já třeba vůbec netruchlim nad lidma, který tady umřou. Protože vim, že jsou tady proto. Nebo... Že se to od nich čeká. Když ted' umřel pan Malý (jméno pozmeněno), tak je to vlastně po panu Josefovi (jméno pozmeněno) druhý člověk, kterýho jsem tady měl nejradši. Ted' mi umřela babička třeba, minulej tejdén. A stejně jsem věděl, že umře, a že ted' už žije jenom proto, aby dožila, že jo. Stejně jako tyhlensty lidi jsou tady proto, aby dožili. Podle mýho. V klidu, aby dožili.

Chápu, jak to myslíte. Ale přesto bych se nedivila, kdyby to bylo někomu z pracovníků líto, když jim zemře některý z uživatelů.

Já neříkám, že mi to je jedno, nebo že to. Ale... (ticho) Já to neumím vysvětlit, ale rozhodně z toho nejsem nějaké zničené, nebo tohle. Protože vim, že se to stane. Když kouknu někomu tady do očí, tak vim. A říkám si, ty vole, tomu dávám dva měsíce. A už jako v tom žiju a už vim, jako že... Když jsem viděl pana Malýho ty poslední dva měsíce, tak si říkám, no tak ten nevypadá moc dobře, teda. Jako ne, že by měl nějaký známky jako nezdravýho, byl furt stejnej, co do funkcí. Jako, stejně mluvil, stejně chodil, ale když jsem se jako na něj třeba zakoukal... (odmlka) Jako do očí a tohlensto, tak už jsem si říkal, tak ten už to má za pár. (ticho) A vim, že já jsem tady od toho, abych mu tady těch posledních pár dnů zpřijemnil. Já je nechci učit nějaký nové věci, nebo nepotřebuju, aby nakreslili milion obrázků za den, to mně je jako jedno. Ať si kreslej doma. A když umřel, tak jenom prostě dohrál hru. (ticho) Jako... Na světě je kolik miliard lidí? Sedm? A před nima žilo, kolik miliard lidí? A každé z nich prostě udělal jednu stejnou věc. To je to, že umřel. Tak jako, proč dělat divadlo z toho, že umřel 93 letě člověk. (ticho) Takhle to беру. (ticho)

Berete to prostě tak, jak to je.

Jo. Jako, proč z toho dělat nějaký divadlo. Já jsem předtím, než jsem začal dělat tady, tak jsem pracoval s postiženejma, jako s hendikepovanejma. Jako vozíčkáři, nebo kombinovaný třeba s autismem a tohle. To byla právě první, jako takováhle...

Cyril najednou vstal a beze slov vyběhl z místnosti. Utíkal k jedné z uživatelék, která právě vstávala z křesla. Sama, bez berlí a nikdo u ní nebyl. Zavolal na kolegyni, která už se o paní postarala.

Omlouvám se, kde jsme skončili? Ona takhle blbě vstává vždycky.

Ještě, že jste si paní všiml. Musíte být neustále ve střehu... Skončili jsme u Vašeho předešlého zaměstnání. Jo. I tohle je ono. Je to práce jako každá jiná, člověk musí dávat prostě pozor. Jo, takže... Takže jsem dělal tam a tam jsem. Vlastně takhle, já jsem předtím

strašně dlouho nemohl najít práci. A dělal jsem různý jako třeba hlídače, nočního hlídače, tyhlensty věci prostě, co mě fakt nebavily oproti tomuhle.

A dělal jsem fakt tyhle nejdebilnější práce, co jsem mohl dělat. No a pak jsem prostě všude psal, jak mám tu školu na ty masáže a tohlensto... A nic, že jo! Všude chtěli živnostenskej list, abych byl minimálně fyzioterapeut a tohle. No a pak jsem napsal email tam do toho, kde jsem dělal před tady tím. A tam říkám, jestli nechtěj někoho na masáže, nebo pomoct na rehabilitaci. Protože to byl stacionář, plus rehabilitace pro tyhle lidi. A oni jakože, tak přijďte. No a týden jsem byl na tý rehabilitaci, kde asi zjistili, že mě nepotřebujou, tak ze mě udělali sociálního pracovníka. Takže já jsem se k tomu dostal náhodou, nechtěně. Nechtěně ne, že bych nechtěl, ale jako že náhodou, že jsem to neplánoval. Líbí se Vám, jak jsem se rozmluvil?

Ano, jsem ráda, když se o Vás dozvím, co nejvíc. A mám radost, že mluvíte otevřeně. Když máte srovnání s předešlým zaměstnáním, zdá se Vám práce tady náročná?

Ta práce není vůbec náročná! Když jako začnete zvládat ten fakt, že Vám každou chvíli někdo umře, tak ta práce není vůbec náročná. Jako taky je člověk z toho unavenej, když jde už s desátým člověkem na záchod a mění plenu desetkrát za sebou. Jako jo, je člověk unavenej. Ale je unavenej úplně stejně, jako v jakýkoliv jiný práci. A nejvíc v pr... je, když pak jako jsou dva lidi tady rozhádaný. Všichni ví, o koho jde... A... A to jsou vůdcové. Šéfová a Bětka. Třeba ta se s ní nejvíc hádá. To jsou ty vůdčí typy. Pak jsou ty pěšáci. Jako je Ela, já a Darja. No a každěj se prostě řadí na nějakou stranu. A já jsem ten nestrannej, kterej se nechce řadit ani sem, ani sem. Jako vyslechnu si je a tohle, ale nezajímá mě jako, kdo má pravdu. Nebo ne, nezajímá. Zajímalo by mě to, ale nechci se řadit ani na jednu, takže jsem vlastně... Ani nejsem ten pěšák. Jsem vlastně civilista uprostřed. A civilisti to vždycky nejvíc schytaj. Takže vlastně jsem nejvíc nasr... já. (smích) Z těchhle stavů. Ale jako není to vidět. Jsem prostě nejvíc na ráně, protože jsem jakoby uprostřed a nechci je. Ani jednu.

A uvažoval jste o tom, jak by se tahle situace dala vyřešit?

Tak jako... (ticho) Asi každěj uvažuje o tom, že změní zaměstnání, ne? (odmlka) Každěj chce bejt prezident. (smích) Já nevím jako, já zas nechci třeba zas... Ted' vidím tady, že asi spousta lidí odejde... Já bych taky dělal nejradši někde jinde. Kde to mám za prvý

blíž, za druhý nemusím vstávat a za třetí mi zaplatěj víc, ale... (mlčení) Jak zas třeba tady nechci nechat šéfovou samotnou, že jo. Se na ní všichni vykašlou... I když třeba nesouhlasím úplně se všim, tak mi přijde, jakoby blbý ji tady nechat, když tady asi zůstanu poslední, že asi holky půjdou... Nebo myslím si, že půjdou. Ela už dala tu výpověď, nevím jak Bětka, ale taky se netváří, že by tady zůstala dvacet let. No a jako... Tuhle za mnou přišla Anna (vedoucí) a řekla mi, hele Ela dala výpověď, ale doufám, že Vy nechcete odejít, že ne? Tak i kdybych chtěl, tak v tu chvíli jsem jí nemohl říct... No, jako... Asi bych se rozhodl, nebo prostě vim, že nechci. Protože... Protože by jí to dost, jakoby zklamalo. To je sice asi její věc, ale...

To mi ale připadá jako náznak empatie a solidarity...

To ne! To není empatie. Nebo možná jo. Jsem vlastně takovej Ježíš.

Jak Vy to vnímáte? V situaci v jaké teď jste, řešíte víc to, co si přejete Vy, nebo to, co si přejí ostatní?

Asi teď jako... No... Jde mi o to, abych tady tu šéfovou v tom prostě nenechal.

Poslední otázka. Představte si člověka, který nemá nejmenší představu, co Vaše zaměstnání obnáší, co každý den děláte. Zkuste prosím stručně z Vašeho pohledu popsat práci se všemi klady i zápory.

No, to záleží, jestli bych to říkal jako kamarádovi, nebo úplně cizímu člověku. Nebo třeba mámě.

Mě by zajímaly všechny verze.

Mámě bych řekl asi stejnou verzi, co kamarádovi. Kdybych to říkal někde jako oficiálně, jako třeba na nějaký konferenci, tak bych řekl, že jsem sociální pracovník.

A kamarádovi, nebo mámě?

Že utírám starym lidem zadky. Zrovna jsem to říkal kamarádovi Vojtovi. On se mě ptal přesně, co že to vlastně dělám. Dělán tam a tam a starám se o starý lidi. A on jak jako? To jim jako utíráš zadky?

A Vy třeba i s těmi lidmi nějak pracujete. Děláte během toho dne různé činnosti, ne?

No, ale to já neumím. Jako vymyšlet nějaký programy, to mi nejde. Já jim třeba něco přečtu a tohles to, ale zas vim, že jim nejde každý den jenom něco číst. Třeba výtvarku nechávám na holkách, na kytaru jsem tady přestal hrát, protože už mě to štvalo. Mít tady každý den koncert. Jsem z toho akorát vždycky na nervy.

A věnujete se třeba někomu z uživatelů více než ostatním?

Tak panu Josefovi třeba. S tím mám jako hezkej vztah. A myslím si, že kdyby mi třeba bylo 75, tak že bychom byli dobrý kámoši, ale nejsme kámoši. I když ho mám rád a těším se na něj, stejně jako na spoustu... Na všechny tady! Tak jako když třeba všichni nadávaj na Janu (uživatelka, jméno změněno), tak ona je vtipná. Jí mám taky rád. Mám rád právě, když dělá rozruch. Nebo když to... Všichni jsou nervózní z paní Kamily (uživatelka, jméno změněno), tak mě to právě baví. Jak zněla vlastně tahle otázka?

Stručný medailonek o Vaší práci.

Ne, ještě jiná.

Jestli se někomu věnujete více než ostatním?

*Nooo... A teďka jsem se jako dozvěděl nedávno a dneska se to řeklo tak nějak oficiálně, že co nevidět půjde do nějakýho českobudějovickýho zařízení, kde bude celej den. Že vlastně v Českéch Budějovicích má bráchu... Teďka vlastně dalo by se říct, že mě to udělá smutným, ale ne. Vůbec. Ať si tam jde, když mu tam bude líp. To, že ho neuvidím, tak jako... To není můj kamarád. Jako řeknu si, co asi dneska dělal pan Josef. Ale jako, že bych si to říkal deset let v kuse. Když pojedu tam, tak ho navštívím, ale jako... Každý dělá to, co uzná za vhodný, aby mu to pomohlo, že jo. Jestli mu to pomůže, tak je to dobře. A oželíme náš vztah. **Tak děkuji za rozhovor. Vážím si Vaší upřímnosti a otevřenosti. Ještě jednou děkuji.***

8.3.4. Darja

Jak se vám dnes ráno vstávalo a jak se cítíte nyní?

Dneska se mi nechtělo vstávat. Špatně se mi vstávalo. Protože všeobecně se mi vstává špatně. Je to docela časná hodina, v těch sedm tady bejt. S tím, že ještě od toho září nejsem úplně... Tak si ještě dávám pozor, abych si šla den dopředu brzo lehnout, protože ještě jsem zvyklá spíš ponocovat. A jinak jsem jela pak na kole, protože mi jel autobus. Takže zase pak už jsem se cítila dobře, po té cestě. To kolo je fajn. Ale teď jsem už zase jako trochu klesla. (smích) Už se blíží odpolední, večerní služba. Ale dobrý, po té pauze polední je to vlastně dobrý, protože je to klidnej čas.

Co Vás napadne, když se řekne psychická stabilita?

Když se řekne psychická stabilita, tak jako úplně první mě napadne... Nerozčilovat se zbytečně, nebouchat, když mi jako něco není úplně příjemný a snažit se... Udržet se v určitý rovnováze, nebo harmonii. A hlavně bych asi myslela, když jste řekla psychická stabilita, tak bych spíš než na sebe osobně, bych myslela na to, když jsem vlastně jako v prostředí... Třeba tady, nebo když komunikuju s lidma, tak vlastně aby člověk nějak jako negativníma emocema, nebo prostě nějakým neklidem zbytečně nepůsobil. Je to prostě určitá harmonie.

Jaké situace v práci Vám vyvolají pocit štěstí?

Pocit štěstí, no. Určitě takový ty hudební aktivity, ten zpěv, když se ty lidi smějou. Když prostě zrovna nejíme, nechodíme na záchod... Ale ne vlastně. Ono třeba může bejt legrace kolikrát, když se jde na záchod, nebo tak. Ale vlastně ve chvílích, kdy vidím na jejich tvářích úsměv, a kdy je vlastně nemusím k něčemu přemlouvat a nutit. Vlastně jako že vim, že by to měl pán dopít a teď on nechce, tak to ne. Ale spíš jako v těch aktivitách. Konkrétně myslím to, co se pojí s hudbou.

Jaké situace Vám naopak vyvolají špatnou náladu?

Hmmm... (zamyšlení) Asi nejvíc mi vyvolá špatnou náladu jako disharmonie mezi kolegyněmi. Jako na poli zaměstnaneckym. Ne tolik jako to, co se týká těch lidí. Ale když je nějaká nejasnost, něco nejasně řečenýho, tak prostě může nastat nějaký, že disharmonie i třeba při konkrétních činnostech. Že někdo řekne, udělej to takhle a já třeba

už jsem začla jinak. Jo, tak třeba tohle. Jakoby vlastně disharmonicky na mě působí nejvíc ty lidi, se kterejma já jsem vlastně na jedný lodi a teď tam nastane nějaký nesvár. Tak to je pro mě asi těžší než když třeba vidim, že je v nepohodě ten pán, nebo že si třeba nějak důvěřuju, že se to zase vylepší.

Ale v tom kolektivu to nemůžu úplně přesně ovlivnit a mam pocit, že to není jako v mý moci, a že najednou je tam určitá neznámá. Jakoby nejistota, že nevíš co s tím, třeba to ani není možný v tu chvíli vyřešit. A člověk vlastně, už mi je dost let a ty prostředí jsou takový, že všude je něco. Jako naše povahy jsou různý, takže s tím se počítá. Ale taková ta nepřiměřené reakce, kdy můžu bejt třeba i já přecitlivělá, tak vlastně to v tu chvíli je jako takovej první impuls, že člověk cejtí nějakou disharmonii.

Co je pro Vás nejnáročnější na Vaší práci?

Hmmm... (zamyšlení) Možná asi bych řekla, že je nejtěžší... Najít vlastně hranici, určitou, jak těm lidem laskavým způsobem sdělit věci, který jsou méně příjemný. Vlastně zasahujeme do těch nejintimnějších míst, jako jejich. Prostě chodíme s nima na záchod, stolujeme. Takže vlastně umět zachovávat jim tu jejich osobnost, ale zároveň udělat to, co je potřeba, jo. Zachovat tu důstojnost. Aby to nebyla ta školka prostě. Aby to nebylo – udělejte, nechte, vemte, jako rozkaz, ale aby to prostě byl partnerskej, rovnocennej vztah. Aspoň snaha o to. Já jsem vlastně ten, kterej dopomáhá. A člověk může rychle sklouznout k tomu, že něco udělá rychle, překotně, nebo že prostě se nezeptám – můžu Vám utřít pusku a vezme hadr a takhle to otře. Tak to si myslim, že jsou třeba věci, který vyžadujou hodně velkou trpělivost a výdrž. Protože, když je ta služba deset hodin a to je tak většinou. Tak v tý druhý půli dne, byť ta práce podle mě není stereotypní, tak když pak ten den končí a vlastně člověk už to zná takzvaně a zas jdeme na ten záchod, nebo tak něco. Tak asi tohle to. To zachování tý důstojnosti. Vlastně, když jsem plná sil, tak to jde úplně samo. Ale v tý únavě pracovat... Nebo je třeba nějaká ta disharmonie. To člověk často nepřemejšlí, zapomene, neuvědomí si. V tu chvíli je potřeba, dát si na to pozor.

Když řešíte pracovní problémy, povídáte si o nich s někým? Pokud ano, s kým?

Popravdě řečeno, občas jo. Ale nebyly zatím natolik palčivý, že bych to musela třeba řešit. Spíš, když se mě třeba dcera zeptá. S dcerou si o tom povídáme, ale... Snažim se to spíš nikam netahat. Jo... Co se hlavně týká prostě... Nějaký... Ani mě nebaví nějaký ty

vztahový věci, jako se tím zabývat nějakýma brkotinama, drobnostma. Vlastně si myslím, že je fajn, když s to ty lidi vyřešej mezi sebou. A snažim se to nikam nepřenášet ty problémy. Jako nebyla jsem v situaci, že bych se třeba rozplakala doma, nebo že bych musela a potřebovala to někomu nutně sdělit, ale... Popovídám si, ne že bych to valila, když se někdo zeptá. Jako třeba moje dcera.

Jak je podle Vás důležité klima na pracovišti pro Vaši psychickou stabilitu?

No, pro mě teda osobně úplně nezákladněji. Je to úplnej základ. Protože, do určitý míry, člověk si řekne jo, budu si dělat svojí práci, ale speciálně tady třeba, kdy je prostě menší kolektiv, lidi spolu koooperujou, vzájemně na sebe viděj. Tak jeden řekne ve dvou na záchod, jeden řekne v jednom, udělej to tak, udělej to onak. Že tam musej bejt vzájemně dobrý ty vztahy. Pro mě je to hrozně důležitý, aby to klima bylo dobrý. Aby to bylo čistý prostě. Jako taky, aby člověk měl tu podporu od svejch kolegů a vůbec prostě to klima je úplně nezákladnější. Pro mě teda. Pro tu psychohygienu, nebo třeba pro to, aby člověku bylo dobře. To si myslím, že jo. Že se to nedá bez toho. Respektive dá, nějakou omezenou dobu. Já se na vás můžu... Já si pojedu svojí práci... Ale to třeba tady konkrétně dost dobře nejde, protože ty věci jsou společný. Nikdo nemáme jednoho člověka na starost. Když jsme dělala v předchozím zaměstnání, tak tohle tam bylo lepší. Měla jsem jednu klientku, tý jsem se věnovala a veškerá zodpovědnost byla na mně. Takhle si koukáme navzájem pod ruce a je to nepříjemný. Takže když třeba něco zvořu... Tady si lidi ještě navíc musej, nebo prostě nejenom s těma lidma, že musíme mít dobrý vztahy, ale i mezi sebou. Na jednu stranu ten malej kolektiv tu práci usnadňuje, na druhou stranu naopak vůbec ne. Ne, vážně si myslím, že je to základní prostě proto, aby člověku bylo dobře. Aby vydržel...

Jak podle Vás klienti vnímají psychickou stabilitu pracovníka?

(zamyšlení) To nedokážu úplně říct, protože si kolikrát myslím, že trošku podceňujeme. A že když se prostě hovoří nahlas, tak si myslíme, že to neslyšej... Mně třeba nejde mluvit před nima o něčem nahlas, o něčem jiným, o něčem, co se jich netýká. Oni jako všeobecně špatně slyšej, to ano. Ale slyšet a vnímat je taky rozdíl, že jo. Že ty lidi můžou vnímat jiným způsobem, mimovolně. Prostě mimiku a všechno.

A myslíte, že třeba Vaše nálady vnímají?

No, to já nedokážu posoudit. Ty lidi tady jsou hodně rozdílný, jsou na různých úrovních. Jsou tady lidi, který jsou skoro úplně dobře orientovaný a jsou tady lidi, který jsou vlastně teď už hodně dezorientovaný. Třikrát jim řeknu tu stejnou věc a já vidím, že vlastně nevnímají, nebo že reagují špatně. Jako ale myslím si, že se všema jde nějak to... Navázat... A tu komunikaci... Že jde z nich tu zpětnou vazbu dostat. U někoho třeba potřebuje člověk dyl času, naklonit se prostě, abych úplně slyšela. Takže když se nespěchá, tak si myslím, že to jde se všema. Ale říkám, ty rozdíly jsou veliký. Takže bych si ani netroufla říct, do jaký míry kdo, jak...

Ale myslím si, že vnímají nás velmi dobře. Jako lidsky, osobnostně, to si myslím, že velmi dobře. A kolikrát právě překvapěj, vlasy jinak a tohle, tamhle. Že si všimnou. To bylo zrovna teď, paní chytla kolegyni za bradu a říká – ty máš ale hrozný vlasy. Tak to jsme se zasmály. (smích) Takže oni prostě najednou zaznamenají nějaký detail... Ale myslím, že nás vnímají spíš.... Takový to nastavení, to vnitřní. Já jsem pracovala dlouhý léta ve školce a u těch dětí je to tak, že o nejde vlastně přes ten intelekt, nejde to přes ty pokyny. Ale jde to přes ten vnitřní stav, přes to naladění, že jo. Takže když má někdo blbou náladu, tak to ani nemusí říkat a ty děti cítí a okamžitě reagují zlobením a prostě neklidem. Tak si myslím, že nějak tak jako podobně to mají i ty lidi tady. Nepodceňovala bych je.

Ovlivňuje Vaše zaměstnání nějakým způsobem Váš soukromí život?

(mlčení) Tak ovlivňuje už to z hlediska těch časů, jako těch služeb, jo. To zcela jistě. I co se týče spánku. To, že musím ráno vstát hodně brzo, tak podle toho ten večer předtím taky vypadá. Prostě nějakým způsobem něco prostě odřeknu, když jsem unavená. A z toho hlediska, spíš z toho rozvržení časovýho. A pak samozřejmě ta únava, to vyčerpání. Ale to je přece vždycky. To má člověk z každý práce. Ale spíš bych řekla, že já jsem tu práci volila, jako dotvořit ten svůj osobní život. Vlastně si to člověk jako vybral. Takže, že by mě to přímo ovlivňovalo... Asi nepřímou určitě.

Napadne Vás náročnější povolání než je to Vaše?

Tak to určitě budou náročnější povolání. Takovej horník jako. V dolech... (smích) To stoprocentně. I když pro každýho je náročný něco jinýho. Já si myslím, že pro mě osobně

je... Jsou dvě stránky, který já vlastně v současné době třeba řeším a vlastně už je to nějakých pár let. Že mně jako dělá dobře v té práci, když je tam prostě luft, když je tam prostor. Když je tam jakoby prostor pro osobní nějakou... Svobodnej prostor prostě. Když to není jako úplně přesně nalinkovaný. A taky, že já mám vlastně už dlouho dobu jakoby dvě profese. Půl úvazek, půl úvazek. A prostě... Když dělá člověk takhle dvě práce, tak nemusí být třeba tak strašně energeticky opotřebovanej z té činnosti. Na druhou stranu se očekává, že hned přepnete a vlastně jakoby... Není možný se do nějakých těch věcí tak ponořit, nebo třeba ani nechceš. Kdybych třeba tady měla plnej úvazek a byla tady třeba čtyřikrát týdně, po těch deseti hodinách... Ještě jsem to nezkusila, ale třeba to letos o prázdninách tak bude. Tak to si třeba myslím, že je fakt jako hodně náročný... Teď jsem vlastně úplně zapomněla, jaká byla otázka...

Jestli Vás napadne nějaké náročnější povolání než je to Vaše?

Jo. Jo, jo, jo. Jako určitě. Lékaři a vůbec jako celkově si myslím, že ty ve zdravotnictví, jako ty profese. A pravdou je, že když jsem dělala v tom ústavním zařízení, kde jsou ty lidi v opravdu špatným stavu... A za jednou paní jsem jezdila do Bohnic asi rok, tak to už jsem si říkala, že je to fakt... Fakt... Hodně náročný. A na těch pracovnících tam to bylo teda strašně vidět, právě tam už ta důstojnost lidská nebyla moc zachovaná. Právě tam už to člověk bere... (zamyšlení) Ale řada jiných profesí... Jako je řidič, kterej se soustředí celý den. Já vidím jako náročný, ten stereotyp. Čtyřicet hodin týdně dělat soustředěně... Ale nejen soustředěně, i s radostí a s chutí. A nebýt tam jako... Nechodit tam jako do práce, ale brát to jako, vybrala jsem si to, chci to dělat, mám to ráda tu práci. To si myslím, že je opravdu hodně těžký. Takže v tomhle směru, každá profese svým způsobem. Nedokázala bych říct, co je jak, víc, míň. I když třeba ty fyzicky náročný profese... Dělník, denně na stavbě, nebo pracanti na ulici, zvedají těžký věci, celý dny namáhají to tělo... Takže tady je to náročný spíš přes tu hlavu, no. Jak už jsem říkala, vydržet v té laskavosti, důstojnosti a vydržet si pořád hlídat ty hranice. A vydržet bejt pořád vlastně... Fungovat. Fungovat, i když je člověku hůř, nebo je smutnej...

Co by Vám pomohlo, abyste se v práci cítila lépe?

No... (zamyšlení) Bylo by ideální, kdyby byla kratší služba. Abych měla tak jako těch pět hodin. To by bylo, myslím, asi úplně ideální. Protože cejtím, že bych měla víc sil,

takovejch těch svěžích. Potom mam pocit, že některý věci tady. Ted' třeba, jak bude Ela odcházet... Já tu vlastně nejsem tak dlouho, teprve od září a byla tam nějaká snaha, změnit tady trochu ten chod. A ted' mam jako pocit, že to tak jako zůstalo stát. A to, že tady ted' vztahově není úplná harmonie, tak do ničeho ani není taková ta chuť. Právě ty vztahy... Jako s vedením a tak. Takže... Tohle... Si myslim... Že by bylo fajn... Kdyby... Kdyby se, co nejdřív... Je to vlasně takovej ten stav, kdy čekám jako, že se bude něco měnit. Je to vlastně furt to přešlapování... Já si myslim, že nám schází čas společnej, kdy bychom si fakt sedli a řekli si... Jako úplně... Prostě bychom si řekli, co bychom chtěli změnit, jak bychom to chtěli jinak, domluvíme se na tom, domluvíme se na tom společně. A vlastně pak bychom se pokusili to nějak společně naplňovat. Protože já mam pocit, že je tady někde trošku nějaká nejasnost. Někdo Vám řekne, uděláme to takhle a vlastně tím, že ty vztahy ted' jako nejsou úplně harmonický, tak díky tomu vlastně... Aspoň pro mě... Není tady jednotnej tah.

A to si myslim, že je potřeba, to dát nějak do pořádku. Já jsem to i říkala, že ta porada, která se děje takhle, (ráno měli pracovníci poradu i s vedoucí stacionáře) tak je spíš na předání těch informací, základních. Ale pokud se chceme nějak zamyslet a opravdu hlouběji nějaký věci probrat... Tak si myslim, že jednou třeba za dva měsíce se sejít a nastavit ty... Vlastně takhle, co se týče nás, tak nastavit ty role. Protože já mam právě pocit, že to je ted'kon jakoby... Pomíchaný. Byl tady nějakej zástupce, ted' ne... Vlastně ráno jsme se domlouvali, co budeme dělat. Protože prostě ted' už ta Bětko tu kompetenci nemá a ted' se máme vlastně dohodnout spolu. (Bětko byla ještě donedávna zástupkyně vedoucí) Takže takový jako rozhození těch rolí. Víc jasnějších. Ale fakt bych to ted' charakterizovala jako takovej ten stav, kdy se přešlapuje na místě. Víme, že někdo odchází, dal výpověď. Někdo druhej měl nedávno taky nějakej... Nějakou nesrovnalost. Tak prostě je to takovej divnej stav. Čekáme, co bude. Přijde další novej, konkurz je vypsanej. Jo, a... A myslim si, že tohle vlastně, ty vztahy na pracovišti jsou vlastně pro mě úplně stejně důležitý jako ta práce, jako taková. Jako ta náplň. Protože dělat krásnou práci a dělat ji s někym, s kym si nerozumíte, je.... Nebo s kym máte nějaký dusno, to je pro mě nemyslitelný. To si spíš dovedu představit dělat blbou práci, těžkou práci, ale s někym, kdo je mi milý. Tak to mi nedělá obtíž. Tak to je podle mě základ, si myslim.

A zdá se Vám, že Vám v tom pomáhá supervize?

Nooo... Tak mně, popravdě řečeno ne. Taková jako jsem ji zažila tady, tak ne. Já si myslím, že nám schází taková úplně otevřená debata mezi sebou. Ale já jsem tady krátce. Děvčata už si to prošla, takže ony už se o něco pokusily a teď mam pocit, že už to házej jakoby. Že už se jim do toho nechce. Mají asi pocit, že jako já už jsem pro to udělal dost, a když teda nikdo nechce... Tak už to prostě nebudou ani zkoušet. Ale to já nemůžu posoudit. Ale tahle supervize, popravdě řečeno, nemam pocit, že by to k něčemu bylo. Spíš je to o tom, že se opravdu sejdeme všichni, že tam dvě hodiny sedíme, lidi tu nejsou a povídáme si, jako že spíš mezi sebou. Dáme si ten čaj, nebo kafe a posloucháme se navzájem. Ale abych měla pocit, že mi to dává třeba něco metodicky... Nebo třeba, co se týče psychohygieny, nebo odpočinku, nebo tak... To nemam ten dojem. Já jsem třeba dělala v Člověku v tísní a tam na tohle opravdu strašně dbaj. Tam je opravdu hodně supervizí. Týmových, i těch individuálních. A tady... Já jsem byla prakticky na dvou těch supervizích a tím, jak ty vztahy tady... Tak se spíš řešilo tohle to. Jo, že já jsem spíš zažívala ty supervize, který se víc týkaly těch klientů. A bylo to zajímavý v tom, že člověk dostane k té svojí práci nějaký nový podnět od kolegů, ale i třeba od toho supervizora.

No, ale my jsme se jakoby těm lidem tady ještě... Nebyla... (zamyšlení) Jako já ten přínos vidim pro sebe hlavně v tom, že... Nebo pro nás, jako pro tým. Že... Že si tam sedneme všichni a nikdo nikam neodchází a lidi tam nejsou. A občas jako samozřejmě, přijde nějaký podnět, návrh, ale že by to mělo pro mě nějaký zásadní význam, ať už pozitivní, nebo negativní... To říct nemůžu. Je to spíš takový mírně neutrální. Kdyby nebyla, tak se nic nestane.

A když si chcete tzv. „pročistit hlavu“, co uděláte?

Základ je – příroda a pohyb. To je jízda na kole, chození v přírodě... Určitě. Já když si chci pročistit hlavu, tak to dělám běžně, že jdu třeba z města. Určitě, chůze a pohyb. Ne, že bych se musela jako nutně zpotit a jít do posilovny. Ale prostě ta příroda, nebe, vítr a jít prostě. A ta chůze speciálně. A kolikrát třeba, místo abych jela tramvají, tak si to radši dojdu pěšky. Já hodně ráda chodim. No, a když mam příležitost ujet někam do hor, tak to už je úplně supr.

Takže víte, co na Vás funguje?

Jo...

Co Vás napadne, když se řekne duševní hygiena?

No... Vlastně to všechno, na co jste se mě tady ptala. Vlastně... Když to mam říct úplně krátce, tak bych si myslela, že to je to, jak se o sebe člověk vlastně stará. A co udělá pro to, aby byl pokud možno co nejvíc empatickejš a trpělivejš, ale i spokojenejš a rád sám za tu práci. Takže je to spíš to, co se děje mimo pracovní dobu. Spíš se to týká toho, když už jsem sama a nejsem tady. Při tý práci samotný, tam jsou určitý věci taky. Ted' třeba konkrétně, když myslim na to chození na ty toalety. Tak je rozdíl, když jdeš v jednom člověku, nebo ve dvou. Když jdeme ve dvou, tak je to jednak pohodovějš, můžeme prohodit pár slov přitom, může tam bejt i nějakej žert. Nebo třeba pro mě je i dlouhejš celejš ten den v tom uzavřenym prostoru. Proto se snažim, když je ta polední pauza, tak aspoň na chvílku si vyběhnout ven. To je tak jako maximum na tom pracovišti. Ale spíš se to týká teda toho, co pro to člověk může udělat, když už má po pracovní době. Když už je doma, jde si lehnout, vyspí se. Tak protože je to i důležitý, aby byl hodnej na ty svoje lidi, který má kolem sebe. Aby na ně byl taky milejš. A aby byl zdravejš, aby neonemocněl, že jo.

Máte pocit, že Vás v nějaké oblasti Vaše zaměstnání změnilo? Názorově, hodnotově...?

Nemyslim si, že úplně hodnotově. Tak nejsem úplně nováček. (zamyšlení) Ale je pravda, že jsem s těma lidma ted' jako mnohem víc v intimnim prostoru. A právě tady v tý těsný blízkosti, dlouho dobu. Jako celejš den a... Hodnotově bych neřekla, to myslim, že určitě ne. Spíš, že člověk si uvědomí určitý věci, který jakoby můžou bejt banální, ale jak se na tom ten člověk může cítit líp, nebo hůř. Úplně na takových základních věcech. No a samozřejmě takový filosofický debaty, to už tady nebudeme rozvíjet, že jo. Já mam maminku, dědovi je 92 let. A mamince je... Maminka je hodně čiperná, aktivní, mladistvá. Ale i takovej ten způsob, jak s tím starším člověkem jako... Jednat. To si myslim, že je pro mě určitě plus. To je třeba taky i ten důvod, jak jsem se k tý práci dostala. Oproti těm dětem, který jsou takový živý a ta zpětná vazba je okamžitá. Ale třeba zase, když tam člověk dělá dlouho dobu, tak to potom už může být na jednu stranu taky vyčerpávající. Tam očekávají neustálou pozornost taky, ale jinym způsobem. A ony jsou rychlý, svěží,

tady je vlastně určitý klid. Ale vlastně to zase vyžaduje aktivizaci zevnitř, jo. Aby jim nějakou tu pozitivní notu předal. Myslim, že jakoby pohled blíž na stáří. Že si člověk jakoby uvědomí... Tak mně už je přes padesát, že jo. Ale spíš, že mam blízký lidi, který se už jako blížeji týhle situaci... Tak člověk nebude úplně překvapenej, co ho čeká, co všechno se může přihodit. No a hodnotově... Ta blízkost tý smrti... To není nutně spojený s touto prací. To si myslim, že všeobecně určitě jo. Tady si to akorát člověk víc uvědomuje. Zvlášť tady. Kdy Vám ty lidi najednou zemřou, najednou ze dne na den tu nejsou třeba. Takže to je jakoby zvláštní situace, v tomhle prostředí... Protože se to tady těm lidem oznámí a oni už to berou jako, děkujeme, že jste nám to řekla. Jo. Že už je to vlastně ta rovina, že s tím počítaj vlastně. Všichni na to myslíme, že jo. Ale oni na to asi myslej ještě víc... V tom je to asi jako... Takový jako silnější, no...

Už jsme to možná trochu nakously... Proč jste si vybrala toto povolání?

No... (zamyšlení) Já jsem nějak jako vždycky... Vždycky jsem měla... Ani popravdě nevim... Nejdřív jsem začala učit vlastně ve škole, to byla dcera ještě malá. A pak, když jsem vodila dceru do školky a viděla jsem tam to prostředí, tak jsem vlastně toužila tam pracovat. To hrozně krásný prostředí a ten život, jaký tam byl... A i jsem tu práci dělala moc ráda. No a vlastně to byl jeden z těch momentů, že už jsem jednak jako cejtila, že už toho jako bylo dost, těch malejch dětí. A ta profese pomáhající...

Vždycky jsem to kombinovala jakoby s tou druhou prací. Že jsem překládala, nebo prostě jsem učila tu němčinu. Že jsem to vždycky měla takhle vyvážený. Vlastně nikdy jsem nedělala tohle to sociální na plnej úvazek. Takže nějak... Se cejtím dobře, když můžu někomu vyhovět. Že můžu někomu tzv. podat pomocnou ruku. Prostě jsem vždycky chtěla tyhle ty práce nějakým způsobem dělat. Když jsem právě dělala v tý školce, tak jsem začala chodit k lidem, který měli nějaký problém psychotickéj. A tam jsem právě, jako že vedla ten kroužek tý němčiny. To mě právě asi přivedlo k tomuhle, k tý sociální práci. Ale ty starší lidi, to není až tak dlouhá doba. To začalo vlastně až po tý etapě toho učitelství. A vlastně jsem si i říkala, že ty moji rodiče už jsou starší. A jak už jsem se k tomu věku taky blížila, tak jsem si řekla, že to bude dobrá změna.

Takže trochu intuice Vám pomohla?

Jo, jediné. Neměla jsem to nějak racionálně promyšlený.

Naplnily se Vaše představy?

Z toho, co jsem očekávala od té profese?

Ano.

Myslím, že jo. Myslím, že jo... Ještě bych si přála, abychom se nějak tady... Nemam prostě dobrou pocit z toho, že to byl tady jakoby tým, kterej by šel tak nějak pospolu. No a tím, jak říkám, ty změny teď jsou... Myslím si, že by se tady dalo vyměřit ještě více věcí, ale na tom se musíme vždycky domluvit všichni. Uvidíme, jak se to bude vyvíjet. To je život prostě. Každý jsme jinej prostě... A nepovažuju vůbec za špatný, když člověk to povolání mění. V pomáhajících profesích je to podle mě naopak osvěžující. Ale to musí každý zvážit... Jo a vlastně, co mě sem přivedlo! Já jsem vlastně tady byla díky škole na praxi. Proto já jsem si to tady vybrala, jo. Já jsem tady byla na praxi ještě za toho minulýho vedení. To už je opravdu hodně let. A... Navíc tady bydlím, takže ta blízkost a to prostředí, který už znám. Znáám to i tady v okolí. Takže jsem to tady znala trochu i předtím.

Představte si člověka, který nemá nejmenší představu, co Vaše zaměstnání obnáší, co každý den děláte. Zkuste prosím stručně z Vašeho pohledu popsat práci se všemi klady i zápory.

(smích) Já bych to možná dokázala spíš nakreslit. (smích)

To je docela fajn nápad! Zkusila byste mi, prosím říct, jak byste to nakreslila?

Úsměv na tváři... Celý den... (smích) Takovou hezkou, upravenou dámu. Příjemně vypadající, usmívající se. A laskavou. (smích) Která mimochodem jde s někým na záchod a to se nějak tak rychle udělá, aby to nebylo jako moc vidět, co se tam vlastně děje. Aby se to nikoho nedotklo. No... Ale vlastně... (ticho) No, třeba ty bílý kalhoty. Všechny to hází do takový té role, té pečovatelky a toho zdravotnictví, jo. Takže to je taky možná taková věc, která k tomu přispívá. Takže je to vlastně taková pečující osoba vlastně. A když se mě někdo zeptá – a stacionář, co to jako znamená? Tak já říkám, to je taková školka pro babičky a pro dědečky. Že jsem vlastně taková teta a provázím je celým tím dnem. A pokud možno, tak se jim snažím dát impuls nějaký veselej, nebo pozitivní, kterej by je nějak jako vytrhl z toho stereotypu. Protože většinou jsou ty lidi tady proto, aby teda nebyli sami doma, že jo. Takže ten stereotyp nějak jako narušit a... No, takže i takovej

vlastně kreativní člověk, kterej dokáže rozveselit. Smysl pro humor je moc důležitěj. Ale zároveň ta pečující osoba. Jako dvě polohy. Jedna poloha je osoba, která je energetická, pozitivní a kreativní. A ta druhá poloha, to je osoba, která vnímá ten zdravotní stav a je k dispozici, když je potřeba. A tohle když se skloubí, tak je to to ono.

Moc hezký na závěr... Děkuju!

Já taky děkuju.

8.3.5. Ela

Jak se vám dnes ráno vstávalo a jak se cítíte nyní?

Cítím se unaveně. A vstávalo se mi... Docela dobře myslím. Ne, tak jsem unavená, ale čeká mě volno, takže dobrý.

Co Vás napadne, když se řekne psychická stabilita?

Vyrovnanej člověk.

Jaké situace v práci Vám vyvolají pocit štěstí?

Když jsou šťastný uživatelé. Když je mezi náma klid. (zamyšlení) No, a když tu není ten, kdo ten neklid vyvolává. (smích) Já mluvím upřímně. (smích)

Jaké situace Vám vyvolají špatnou náladu?

No, tak špatná nálada je určitě od kolegů, to se na mě přenáší. Když jsou uživatelé nešťastný, nebo vidím, že se něco děje, s čím nemůžu pomoci. Nebo... Nemůžu to jako nějak ovlivnit. A jako celkově, nebo tady v práci?

Mám na mysli tady v práci.

No... A samozřejmě, když mě někdo naštvě. Z kolegů.

Co je pro Vás nejnáročnější na Vaší práci?

(smích) No, tak to bych věděla odpověď hned. (smích) Asi nic... Mě ta práce jako fakt baví. Já to dělám ráda, jsem ráda s těma lidma. No, tak samozřejmě někdy už je toho moc, že jo. Někdo tě naštvě, nebo prostě něco, ale myslím si, že jako... Vysloveně v ohledu tý práce, jako nic.

Když řešíte pracovní problémy, povídáte si o nich s někým?

Jo, povídám. (smích) Spíš tady než doma. Doma jako mámě taky, ale to spíš, když se mě zeptá. Když vidí, že jsem naštvaná. Tak jí jako řeknu, co se stalo. A kolikrát i jako kamarádkám, který ví jako kde jsem, nebo to... Ale... Jinak se to jako snažim nezatahovat do toho soukromí. Spíš prostě jenom, když to na mně poznaj, tak se ptaj a rozjede se ta debata o tom.

Jak je podle Vás důležité klima na pracovišti pro Vaši psychickou stabilitu?

No, určitě jo. (smích) Ted' je prostě stádium, kdy je 7:02 a já už jsem prostě jako naštvaná. (pozn. autorky - pracovní doba začíná v 7 hodin ráno)

Jak podle Vás klienti vnímají psychickou stabilitu pracovníka?

To si myslím, že je v pohodě. Že to na ně nepřenášíme. Že naopak oni si myslí, že je všechno v pořádku... I rodiny, i všichni si to tak myslí, co jsem vypožorovala. Že vlastně nic se tady neděje. Protože ted' zrovna, předevčírem to bylo, nebo kdy... Tak... Jsme to řekli panu Novákovi, (jméno změněno) že já končím, a že Bětka chce taky. A on úplně koukal. Všichni! I Veselý se zastavil. (jméno změněno) Jakože, co se děje prostě?! Že vypadáme všichni hrozně spokojeně. (smích) Ale jako na lidi to určitě nepřenášíme. Já si myslím, že jsem jako opravdu v klidu. I když jako my mezi sebou něco máme, tak nemám pocit, že bychom to na ně někdy přenesli.

Napadne Vás náročnější povolání než je to Vaše?

(zamyšlení) Tak jako já bych nic jinýho dělat nechtěla! (smích) Momentálně. Ale náročnější... Tak jako určitě ty profese jako třeba hasič, nebo policajt. To si jako myslím, že taky jako bude dost psychicky náročný... A možná jako, krom těch seniorů... Tak práce v nemocnici, no.

Co by Vám pomohlo, abyste se v práci cítila lépe?

No, tak určitě klid mezi náma... Nebo mezi náma a vedoucí. Aby byla schopná akceptovat naše názory a abychom se všichni akceptovali navzájem, protože já s ničím jiným problém nemám. Mně jenom tohle vadí. Lidičky si myslím, že jsou supr.

Když si chcete tzv. „pročistit hlavu“, co uděláte?

Zavřu se doma. (smích) Občas. Nebo spíš, jako ty výlety mi hodně pomáhaj, do přírody jít a tam tak jako nabrat tu novou energii a vydechat to všechno. Vyklidnit se. No, já nevím. Hlavně to! Hlavně ty výlety a dostat se někam jinam, mezi jiný lidi. S lidma, se kterejma mi je dobře, že jo. Vzhledem k tomu, že toho času moc nemám, tak to není tak často, ale... Snažím se jako. Fakt ted'kon, když mam volno, tak jsme to pojali tak, že jezdíme na ty výlety. Nebo jako i třeba večer si jen tak lehnout k tý televizi, vědět, že druhej

den nemusím vstávat, že se prostě vyspím! Ne jako normálně, že musím v deset hodin zaklapnout tu televizi, tak už jako to taky dělá hodně, no... A určitě mi taky jako hodně pomáhá, že mám i jiný zaměstnání. Teď to nový, tak tam jsem byla jenom jednou, tak to moc nemůžu soudit. Ale hrozně mi to uteklo, jak je tam jako furt co dělat. Že tam jako to utíká, tady se to tak hrozně tahá... Tady jak musej furt odpočívat. Ale musím říct, že v obchodě, kde ještě pracuju, tak když mě někdo naštvě, zavře dveře, já si zanádvám a mam klid. Že to není o tom, že bych musela bejt s těma lidma pořád v kontaktu.

A odpočinu si tam jako psychicky ne od lidí, ale od toho... Že tam můžu bejt chvíli jako sama se sebou. Že i když tam ty lidi jsou, tak tam nejsem od toho, abych je nějak opečovávala. Zaplatí, odejdou a já už jsem zase prostě sama, no.

Víte, co je to supervize?

Ela vstala a šla zavolat na kolegyni, aby ji upozornila, že jeden z uživatelů něco potřebuje. Pán se chtěl natáhnout pro berle, které měl poměrně daleko od křesla.

Omlouvám se.

Ne, úplně v pořádku. Máte oči všude.

To člověk musí mít. (smích) Co je to supervize, jo? Vim, ale to, co se děje tady mi ji vůbec nepřipomíná. (smích)

Takže jste ji zažila i na jiném pracovišti?

Jinde... No, nezažila jsem ji jinde. Tady to bylo poprvý. Jo, tady poprvý. Ale jako slyšela jsem o tom, měla jsem nějakou představu o tom, jaký by to mělo být, ale vidím to, že když... Když si se supervizorkou povídáme my sami, nebo je ta skupinová... Terapie, nebo jak to nazvat... (smích) Takže, když se tam něco řekne, tak se nic neděje. Takže by to mělo bejt určitě o tom, že když se tam něco řekne, tak má z toho bejt nějaký závěr. Ale tady mam pocit, že si všichni jako něco jen tak pusou říkaj a nic z toho vlastně není. No, jako... Nějaký body ta supervizorka třeba zhodnotí, jako když přijde znova. Tak co se mezitím

stalo a tak. Ale... Je to takový, že si myslím, že i tu supervizorku má Anna (vedoucí) tak jako... Že jí maže med kolem pusy, jak se říká. Protože ať to byla dílna, ať to bylo cokoliv, tak se to honilo rychle na poslední chvíli, aby si ta supervizorka myslela, že tady na sobě jako pracujeme, a že něco děláme. A ona si potom myslí, že tady na sobě pracujeme, a že něco děláme a tudíž si myslí, že mezi náma je to ok. Ale v realitě to tak není, že jo. Je to takový jenom divadýlko, já jsem to řekla i vyššímu vedení takhle. Že nemam nic proti tý supervizorce, jako proti člověku, ale... Že mam prostě pocit, že to je jako zaměřený jenom na tu Annu, ale nějak jako jim to nejde.

A pomáhá Vám v něčem tedy ta supervize?

Ne. Mně osobně jako absolutně ne.

Co Vás napadne, když se řekne duševní hygiena?

(přemýšlení) Duševní hygiena... No, tak určitě nějaký... Ty jo...

Třeba to první, co Vás napadlo, když jsem tu otázku položila...

Nemusí to bejt definice, jo? (smích) Nějaký jako... Já bych řekla něco... Aby ten člověk jako, když to řeknu blbě, tak vyčistil hlavu od všeho. Nebo že vlastně v klidu jako... Jako taková očista od všeho, i od toho prostředí jako. Od všeho prostě.

Co děláte pro svou duševní hygienu?

Třeba ta příroda a ty výlety.

Máte pocit, že Vás v nějaké oblasti Vaše zaměstnání změnilo? Názorově, hodnotově...?

Jo, určitě. Hrozně mě to tady změnilo. Dřív jsem byla taková hrozně cholerická, všechno mě hrozně rozčilovalo... A... teď už taková nejsem. Je to hodně díky Bětce (kolegyni). Bětka mě vždycky to jako přirovnala k nějaký situaci, a nebo mi to něčím odůvodnila, proč mam bejt v klidu, nebo to. A já jsem se tím naučila hrozně. Nebo i třeba holky, jako moje kamarádky mi říkaj, že jsem se strašně změnila. Jako že už nejsem tak výbušná a cholerická. (smích) Takže jako určitě mě to změnilo, hodně. Jako po pracovní stránce, co se týká lidí, tak to ne. To si myslím, že zase ne. To bych si ani nedovolila. Ale byla jsem

cholerická, když mi třeba něco chybělo v tý práci, nebo tak. Nebo když mě někdo naštvál... S Annou jsem neuměla mluvit vůbec! S tou jsem mluvila hůř, jak s mojí mámou, kolikrát. (smích) A to už jsem se odnaučila. (smích) To jsem radši ticho a nemluvim vůbec.

Proč jste si vybrala toto povolání?

No, můj sen byl původně, bejt jako zdravotní sestra u miminek. Ale vzhledem k tomu, že jsem propadla z matiky a neudělala jsem si toho asistenta rovnou, tak mi nezbylo nic jinýho než si udělat tu ošetrovatelku. Ač teda moje máma to absolutně nechtěla. Ta si představovala nějakou kadeřničku a kosmetičku a tyhle povolání. Což já jsem kategoricky odmítla. No a potom nějak z ničeho nic jsem nastoupila do těch Průhonic, to byla vlastně moje první práce. A tam mě to tak jako chytlo, ty senioři. Teď ještě chodím na praxi do nemocnice a tam opravdu vidím, že to bych nechtěla. Prostě to teď vidím, že opravdu ta moje kategorie jsou ty senioři, se kterejma mě to jako baví, no.

Naplnily se Vaše představy?

Jo, jo, jo, to určitě. A kolikrát jako, i ty představy byly menší, než to je jako teď.

Poslední otázka. Představte si člověka, který nemá nejmenší představu, co Vaše zaměstnání obnáší, co každý den děláte. Zkuste prosím stručně z Vašeho pohledu popsat práci se všemi klady i zápory.

A mam to jako říct přímo tady na stacionář, nebo...?

Ano, přímo Vaše práce tady.

No, tak určitě se začíná přípravou tý snídaně, že jo. Kdy jim všechno nachystáme. Nebo mam to vzít v bodech, nebo...?

Úplně, jak chcete. Je to na Vás.

Tak obnáší to vlastně přípravu tý stravy, dodržování toho pitnýho režimu pro ně, pomoc při hygieně, pomoc i přitom jídle a pití. Aktivizace, která vlastně je velkou částí toho dne. No... A potom ten osobnější kontakt s těma lidma. Ať je to popovídání, nebo... Uvaření tý kávy a sednout si s nima k tý kávě. Třeba i přes tu polední pauzu, kdy nechtěj bejt sami a jsou nevrly, tak vlastně bejt s nima a snažit se je nějak jako zabavit, nebo dát jim nějakou

aktivitu, která by je bavila. Komunikace s rodinami je důležitá, aby věděli jak oni, tak i my, co se děje. (zamyšlení) No... A klíčový plány, který nepíšeme. (smích)

Tak já moc děkuji za rozhovor a především za upřímnost a otevřenost. Děkuji.

Taky děkuju.

8.4. Příloha č. IV: Dotazník

Dobrý den,

vyplněním tohoto dotazníku mi pomůžete ve výzkumu, který je součástí mé diplomové práce na téma Psychohygienu pracovníků v sociálních službách v denním stacionáři pro seniory.

Budu Vám velmi vděčná, pokud se rozhodnete na těchto 15 otázek odpovědět.

Vyplnění celého dotazníku by Vám nemělo zabrat více než 10 minut.

DĚKUJI VÁM!

Denisa Benešová

Prosím, na otázky odpovídejte jedním z čísel podle této tabulky.

1	2	3	4	5
Určitě ano	Spíše ano	Průměr	Spíše ne	Určitě ne

Otázka	Číselné hodnocení	Komentář
	-	
Jste spokojená/ý ve svém zaměstnání?		
Je pro Vás Vaše práce náročná?		
Cítíte se být z práce unavená/ý?		
Vyčerpává Vás přímá práce s klienty?		
Je pro Vaši psychickou stabilitu důležitý pracovní		
Vnímají podle vás klienti naladění pracovníka?		

Je podle Vás důležité klima na pracovišti pro Vaši psychickou		
Máte na svém pracovišti supervize?		
Zdá se Vám, že Vám supervize pomáhají?		
Ovlivňuje Vaše zaměstnání Váš soukromý život?		
Děláte svou práci rád/a?		
Přemýšlíte o změně zaměstnání?		
Víte, co znamená psychohygienu?		

Prosím, odpovězte ještě na poslední dvě otázky.

Co děláte pro svou duševní hygienu?

Co by Vám pomohlo, abyste se cítila v práci lépe?

8.5 Příloha č. V: Informovaný souhlas s účastí ve výzkumu – dotazník

Vážená paní, vážený pane,

ráda bych Vás přizvala k účasti na výzkumu, který je součástí mé magisterské práce: „**Psychohygienu pracovníků v sociálních službách v denním stacionáři pro seniory**“.

Vaše účast v dotazníkovém šetření – prováděném v rámci výzkumu práce bude probíhat následovně. Vámi vyplněný dotazník bude následně zpracován a analyzován.

Je samozřejmé, že pokud nebudete na některé otázky chtít odpovědět, nemusíte.

Dotazníkové šetření je anonymní. Při zpracování a prezentaci informací získaných z dotazníku s Vámi nebudou uváděny žádné osobní údaje (jméno, adresa...).

Z Vašeho zapojení do výzkumu nevyplývají žádná rizika ani povinnosti.

Máte samozřejmě právo neúčastnit se výzkumu a toto rozhodnutí nebude mít pro Vás žádné následky.

Data budou využita pouze pro výzkumné účely.

Jakékoliv otázky o výzkumu, průběhu dotazníkového šetření a zpracování informací těmito dotazníky získanými, Vám ráda zodpovím.

Denisa Benešová,

.....

(zde jsem uvedla svůj kontakt)

podpis

Svým podpisem stvrzuji, že mi byl vysvětlen cíl tohoto výzkumu, byly mi zodpovězeny všechny otázky a souhlasím se svým zapojením do výzkumu.

Potvrzuji, že jsem obdržel kopii tohoto dokumentu.

jméno a příjmení (hůlkově)

.....

podpis

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE:

Jméno a příjmení autorky: Bc. Denisa Benešová

Studijní program: Sociální práce a sociální politika

Studijní obor: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Psychohygiena pracovníků v sociálních službách v denním stacionáři pro seniory

Počet stran (bez příloh): 75

Celkový počet stran příloh: 132

Počet titulů české literatury a pramenů: 52

Počet cizojazyčné literatury a pramenů: 3

Počet internetových odkazů: 6

Vedoucí práce: Mgr. Veronika Valentová

Rok dokončení práce: 2017

**Posudek vedoucího diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: Bc. Denisa Benešová

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Psychohygiena pracovníků v sociálních službách v denním stacionáři pro seniory

Vedoucí/oponent práce: Bc. et Mgr. Veronika Valentová

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 75

Počet stránek příloh: 132

Počet titulů v seznamu literatury: 61

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Oborová příslušnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		x		
--	--	---	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		x		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

			x	
--	--	--	---	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

			x	
--	--	--	---	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

		x		
--	--	---	--	--

Využití výzkumných empirických metod

			x	
--	--	--	---	--

Využití praktických zkušeností

	x			
--	---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

		x		
--	--	---	--	--

Naplnění cílů práce

		x		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

		x		
--	--	---	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

		x		
--	--	---	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěšně

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

			x	
--	--	--	---	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

			x	
--	--	--	---	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Co sama považujete za největší přínos Vaší diplomové práce?

Doporučila byste na základě výsledků Vašeho výzkumu nějaké konkrétní kroky, které by mohly vést ke zlepšení psychohygieny pracovníků v sociálních službách v denních stacionářích?

Navrhla byste na základě výsledků svého kvalitativního výzkumu další (navazující) výzkumné možnosti?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Předkládanou práci Bc. Denisy Benešové hodnotím celkově jako dobrou, domnívám se, že v zásadě splňuje nároky kladené na diplomovou práci.

Jako přednosti této práce vidím:

- dostatek použitých českých pramenů,
- dobře zvolené názvy hlavních kapitol teoretické části (korespondují s tématem výzkumu),
- autorka vychází a čerpá ze své praxe v denním stacionáři,
- použití dvou různých metod ke sběru dat u daného kvalitativního výzkumu,
- využití výsledků rozhovoru pro druhou výzkumnou část,
- autorka dokáže odpovědět na výzkumné otázky, které si položila.

Jako nedostatky této práce vidím:

- nedostatek zahraniční literatury (jen 3 zdroje a pouze v anglickém jazyce),
- formální a gramatické nedostatky (např. špatná diakritika, ne zcela přehledné zpracování výsledků výzkumu),
- návaznost a zařazení některých podkapitol,
- některé metodologické náležitosti výzkumu (např. zavádějící formulace některých otázek; použití otázek, které dle autorky nevedou k odpovědím na výzkumné otázky; pouze 5 respondentů v první výzkumné části a pouze z jednoho zařízení).

Doporučení k obhajobě: doporučuji/nedoporučuji*

Navrhovaná klasifikace: velmi dobrý

V Praze dne 1. 9. 2017

V. Valentová

**Posudek oponenta diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: Bc. Denisa Benešová

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Psychohygiena pracovníků v sociálních službách v denním stacionáři pro seniory

Oponent práce: prof. PhDr. Mgr. Ing. Peter Tavel, Ph.D.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 75

Počet stránek příloh: 132

Počet titulů v seznamu literatury: 52

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

			x	
--	--	--	---	--

Oborová příslušnost tématu

		x		
--	--	---	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

			x	
--	--	--	---	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		x		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

		x		
--	--	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	x			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

			x	
--	--	--	---	--

Využití výzkumných empirických metod

		x		
--	--	---	--	--

Využití praktických zkušeností

		x		
--	--	---	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

x				
---	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

			x	
--	--	--	---	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

		x		
--	--	---	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Návaznosť kapitol a subkapitol

		x		
--	--	---	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použiteľnosť výsledkov v praxi

			x	
--	--	--	---	--

Vhodnosť prezentácie záverov práce (publikácie, referáty, apod.)

		x		
--	--	---	--	--

Otázky a námety k diskusii pri obhajobe:

Čo Vám práca dala?
K akým vedeckým výsledkom ste dospeli? Splnila práca cieľ?
Aké sú slabé stránky práce?
Aký ďalší výskum v danej oblasti odporúčate?

Celkové hodnotenie práce (klady, nedostatky):

Práca na dobre úrovni. Práca miestami stráti charakter vedeckej práce. V diskusii a v závere sa autorka vyjadruje na viacerých miestach o pocitoch – čo je pre sebareflexiu síce cenné, ale očakával som na týchto miestach niečo iné a iný štýl. Závety sú nudné, neprinášajú žiadnu inšpiráciu.

Doporučení k obhajobe: doporučuji/~~nedoporučuji~~*

Navrhovaná klasifikácia: veľmi dobrý až dobrý

Datum, podpis:

