

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA FILOZOFICKÁ

KATEDRA SOCIOLOGIE A SOCIÁLNÍ PRÁCE

SOCIÁLNÍ KAPITÁL A POMÁHAJÍCÍ PROFESE

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Michaela Vrchlavská

Sociální práce

Vedoucí práce: Mgr. Veronika Hášová, Ph.D.

Plzeň 2024

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta filozofická

Katedra sociologie a sociální práce

Studijní program Sociální práce

Bakalářská práce

Sociální kapitál a pomáhající profese

Michaela Vrchlavská

Vedoucí práce:

Mgr. Veronika Hášová, Ph.D.

Katedra sociologie a sociální práce

Fakulta filozofická Západočeské univerzity v Plzni

Plzeň 2024

Prohlašuji, že jsem kvalifikační práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a pramenů.

V Plzni dne

.....

PODĚKOVÁNÍ

Na tomto místě bych nejprve chtěla poděkovat vedoucí mé práce Mgr. Veronice Hásové, Ph.D. za její ochotu poradit, za cenné rady a odborné vedení během psaní této kvalifikační práce. Rovněž bych chtěla vyjádřit své upřímné poděkování mé rodině a přátelům, kteří mi byli po celou dobu velikou oporou. Především mé poděkování patří všem respondentům, bez kterých by nebylo možné realizovat výzkum v rámci této práce.

OBSAH

ÚVOD	1
1 TEORETICKÁ ČÁST	2
1.1 SOCIÁLNÍ KAPITÁL	2
1.2 TYPOLOGIE SOCIÁLNÍHO KAPITÁLU	3
1.3 POJETÍ SOCIÁLNÍHO KAPITÁLU	4
1.3.1 Teorie sociálních sítí	6
1.4 SOCIÁLNÍ VAZBY, SOCIÁLNÍ VZTAHY A DŮVĚRA	7
1.5 SHRUTÍ POJETÍ SOCIÁLNÍHO KAPITÁLU A MÉ ÚVAHY	8
1.6 POMÁHAJÍCÍ PROFESE	9
1.6.1 Etika a etické zásady	11
1.6.2 Předpoklady a dovednosti pomáhajícího pracovníka	11
1.6.3 Problematika výkonu pomáhajících profesí.....	13
1.6.4 Propojení moci a pomáhajících profesí se sociálním kapitálem.....	14
1.6.5 Vztah mezi pomáhajícím pracovníkem a klientem.....	14
1.6.6 Syndromy ohrožující osoby v pomáhajících profesích.....	14
1.7 SOCIÁLNÍ PRÁCE JAKO POMÁHAJÍCÍ PROFESE	16
1.7.1 Sociální pracovník a sociální služby	17
1.7.2 Sociální pracovník a sociální kapitál	18
2 PRAKTICKÁ ČÁST.....	19
2.1 METODOLOGIE	19
2.2 DOTAZNÍK A JEHO ETICKÝ RÁMEC	19
2.3 VÝZKUMNÁ OTÁZKA A HYPOTÉZY	20
2.4 OPERACIONALIZACE	21
2.5 PILOTÁŽ VÝZKUMU	22
2.6 INTERPRETACE ZÍSKANÝCH VÝSLEDKŮ A VYHODNOCENÍ HYPOTÉZ	22
2.6.1 Vyhodnocení první hypotézy	25
2.6.2 Vyhodnocení druhé hypotézy	26
2.6.3 Vyhodnocení hlavní výzkumné otázky.....	27
ZÁVĚR	29
CIZOJAZYČNÉ RESUMÉ.....	30

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	31
LEGISLATIVNÍ ZDROJE	31
SEZNAM POUŽITÝCH ELEKTRONICKÝCH ZDROJŮ	32
SEZNAM GRAFŮ	34
PŘÍLOHY	35

Úvod

Sociální kapitál lze metaforicky přirovnat k síti, která vytváří sociální život jednotlivců. Jeho zkoumání je klíčové pro porozumění sociálních vztahů a sítí ve společnosti. Téma jsem si vybrala z důvodu mého zájmu o sociální interakce v rámci společnosti a jejich vliv na její strukturu. Především sledávám zájem ve vzájemné propojenosti mezi lidmi, jak silné mají vazby a jak je mohou využívat ve svůj prospěch.

Tato bakalářská práce se zaměřuje na význam sociálního kapitálu v kontextu sociálních služeb a na pomáhající profese. Práce je rozdělena na dvě části, teoretickou a praktickou. V první části práce jsou nejprve blíže vysvětleny koncepce sociálního kapitálu a jejich rozlišení. Následně jsou z teoretického hlediska představeny pomáhající profese, které pod sebou skrývají širokou škálu povolání, mezi kterými můžeme nalézt i sociální práci. Efektivní práce v pomáhajících profesích vyžaduje řadu profesionálních dovedností, ale také osobnostních předpokladů, které zde jsou blíže charakterizovány. Pozornost je věnována sociálnímu kapitálu v souvislosti se sociální prací či problematice vztahu mezi pomáhajícím pracovníkem a klientem. Praktická část nejprve představí vybranou metodologii a dále je zde vymezeno, jaká výzkumná metoda je pro tuto práci zvolena. Následuje interpretace získaných výsledků a vyhodnocení stanovených hypotéz.

Tato kvalifikační práce si klade za cíl prozkoumat vliv sociálního kapitálu mezi sociálními pracovníky pracujícími v sociálních službách. Celkově lze očekávat, že tato práce přispěje k rozšíření znalostí o sociálním kapitálu či pomáhajících profesích a přinese určité teoretické i praktické poznatky, ať už pro studenty, pracovníky či budoucí pracovníky v pomáhajících profesích či konkrétně pracovníky v oblasti sociální práce. Do budoucna je toto téma možné zkoumat i z jiného úhlu pohledu a za využití jiných metod výzkumu, čímž se otevírá prostor pro nová poznání a interpretace.

1 TEORETICKÁ ČÁST

Pro pomáhající profese jsou zcela zásadní sociální vztahy. Nejedná se však pouze o vztahy mezi klienty a pracovníky, ale důležitou roli zde hraje i další síť vztahů, kterou je možné aktivovat v případě potřeby. Tuto síť lze označit jako sociální kapitál. V rámci kvalifikační práce se zaměřuji na sociální kapitál sociálních pracovníků, jelikož se mi zdá významný z hlediska charakteru pomáhajících profesí, respektive konkrétně sociální práce. Z tohoto důvodu se v následujících kapitolách zaměřuji na koncept sociálního kapitálu a jeho konceptualizaci pro svou vlastní práci. Dále věnuji pozornost povaze a specifčnosti pomáhajících profesí.

1.1 SOCIÁLNÍ KAPITÁL

Na pojem sociální kapitál lze nahlížet z mnoha pohledů, což zapříčiňuje jeho různorodou interpretaci. Obecně lze však říci, že sociální kapitál představuje multidimenzionální koncept a zahrnuje specifické zdroje nebo hodnoty, které jsou výsledkem sociálních interakcí (Bourdieu, 1986, Putnam 2000 citované dle Majerové et al., 2011, str. 12; Šafr, 2007). Tyto sociální interakce mohou probíhat v rámci komunit, skupin či společností. Sociální interakce jsou založené na vzájemném respektu a dodržování stanovených sociálních pravidel. Veliký důraz je zde také kladen na důvěru ve zmíněná pravidla, a především na důvěru v instituce, které pravidla zajišťují. Důvěra je také kladena v ostatní účastníky v rámci sociální skupiny, společnosti nebo sítě (Sýkora a Matoušek, 2008). Problematikou sociálního kapitálu může být jeho nestejněměrné využívání ze stran jednotlivců. Zároveň ne každý přispívá na jeho formování a je zde rozdíl v tom, k jakým zdrojům mají jednotlivci přístup (Hadjimichilis, 2006 citované dle Majerové et al., 2011, str. 13; Sýkora, Matoušek, 2008).

Termín sociální kapitál byl poprvé použit v 70. letech americkým ekonomem Glennem Lourym a francouzským sociologem Pierrem Bourdieuem, avšak jejich prvotní pochopení sociálního kapitálu se od sebe lišilo. James Samuel Coleman a Robert Putnam se taktéž zabývali konkrétní definicí sociálního kapitálu a lze je považovat za otce zakladatele současného konceptu sociálního kapitálu (Vymětal, 2007; Pileček, 2010). Mezi těmito autory lze pozorovat, že ve svém pojetí sociálního kapitálu všichni tři jednomyslně kladou důraz na sociální vztahy a vazby.

Dle Lin (2001) se sociální kapitál v posledních dvou desetiletí projevil jako jedna z nejdůležitějších forem kapitálu. V České republice se jako jedním z prvních sociálních kapitálů v 90. letech zabýval Ivo Možný a Petr Matějů, kteří využili sociální kapitál jako analytický nástroj společnosti (Šafr, Sedláčková, 2006). Jak lze vyvodit, tak práce Iva Možného a Petra Matějů v podstatě položila základy pro zkoumání sociálního kapitálu v českém prostředí a představují klíčové aktéry při formování sociálního kapitálu v naší společnosti.

1.2 TYPOLOGIE SOCIÁLNÍHO KAPITÁLU

Pro snadnější porozumění sociálního kapitálu ho lze rozdělit na několik typů, a to konkrétně na:

- **Individuální sociální kapitál**, jenž dělíme podle toho, zda přináší zisk jednotlivci či společnosti. Pokud přináší zisk jednotlivci, jedná se o soukromý statek (Matějů, 2002, Grootaert et al. 2004 citované dle Šafr, Sedláčková, 2006, str. 25). Dále je tento typ sociálního kapitálu možné dělit na mobilizační a interakční. Individuální mobilizační sociální kapitál *„slouží aktérovi k dosažení individuálních cílů prostřednictvím mobilizování jemu dostupných sociálních zdrojů.“* (Šafr, Sedláčková, 2006, str. 23). Individuální interakční sociální kapitál je charakteristický tím, že se zaměřuje na interakce jednotlivce s ostatními lidmi. Jedním z představitelů tohoto kapitálu je například i Pierre Bourdieu (Šafr, Sedláčková, 2006).
- **Kolektivní sociální kapitál** dělíme stejně jako individuální sociální kapitál, a to podle toho, komu přináší určitý zisk. V případě přínosu zisku společnosti mluvíme o statku veřejném (Matějů 2002, Grootaert et al. 2004 citované dle Šafr, Sedláčková, 2006, str. 25). Za hlavního představitele kolektivního pojetí sociálního kapitálu můžeme označit Roberta Putnama (Šafr, Sedláčková, 2006).
- **Spojovací sociální kapitál** *„propojuje sociální skupiny rozdílného ekonomického a sociálního statusu.“* (Pileček, 2010, str. 68). Vztahuje se zejména k mocenskému postavení a obecně ke vztahům nadřazený/podřazený (Šafr, Sedláčková 2006).
- **Svazující sociální kapitál** představuje síť vazeb, které spojují lidi na základě stejných hodnot. Mohou sem patřit například lidé stejného či podobného náboženského vyznání, společných norem a hodnot či zaměření. *„Jedná*

se o relativně homogenní skupinu, jakou je rodina nebo sousedé. Tyto vazby pomáhají člověku přežít.“ (Šafr, Sedláčková 2006, str. 15).

- **Přemost'ující sociální kapitál** zavedl jako první Robert Putnam a jedná se o slabší vazby či vzdálenější kontakty, než je tomu u svazujícího sociálního kapitálu. Příkladem přemost'ujícího sociálního kapitálu mohou být zájmové skupiny či sportovní družstva. Tento typ sociálního kapitálu se soustředí především na propojování sociálních rozdílů mezi různými skupinami ve společnosti (Pileček, 2010).
- **Strukturální sociální kapitál** se zaměřuje na sociální struktury a instituce ve společnosti, které ovlivňují interakce a vztahy mezi lidmi. Soustřeďuje se také na různé „*formy státní organizace, například role, normy či pravidla*“ (Pileček, 2010, str. 69).
- **Kognitivní sociální kapitál** se soustředí na normy, hodnoty, postoje a přesvědčení jednotlivců či celých skupin. Obecně se jedná o kognitivní či intelektuální zdroje, které jednotlivci či skupiny využívají při interakci s ostatními (Šafr, Sedláčková 2006).
- **Občanský a vládní sociální kapitál** představuje typ sociálního kapitálu, který se rozlišuje podle toho, zda souvisí se sociálním či politickým prostředím (Pileček, 2010).

Porozumění různým typům sociálního kapitálu je důležité pro lepší pochopení sociálních vztahů a interakcí mezi jednotlivci, skupinami či komunitami. Věřím, že to může přinést efektivnější poskytování služeb a napomoci při práci s klienty v oblasti sociální práce či obecně v pomáhajících profesích. Ve své metodologické části se zaměřuji především na kognitivní sociální kapitál, jelikož zkoumám normy a hodnoty jednotlivců.

1.3 POJETÍ SOCIÁLNÍHO KAPITÁLU

Jednou z prvních koncepcí sociálního kapitálu byla koncepce Pierra Bourdieu, který při svém chápání vychází především z nerovností. Na rozdíl od Jamese Colemana nebo Roberta Putnama lze však říci, že jeho pojetí sociálního kapitálu „*je poněkud individualistické - aktér (jedinec, rodina, třída) něco vlastní, což je založeno v sociálních vztazích, jeho znalostech, atd.*“ (Šafr, Sedláčková, 2006, str. 20).

Jeho koncepce společně s chápáním sociálního kapitálu Jamese Colemana je v určitých věcech podobná. Nejvíce je spojuje to, že se k problematice sociálního kapitálu dostali prostřednictvím zájmu o mechanismy úspěchu ve škole a míře dopadu na rozšiřování sociálních nerovností (Šafr, Sedláčková, 2006). Reprodukcí sociálních nerovností popisuje Pierre Bourdieu například i na chování lidí ve společnosti, přičemž sociální postavení jednotlivců se podle něj projevuje ve způsobu, jakým se chovají. Různé sociální postavení či pozice vedou k různému jednání. V tomto kontextu používá pojem „*habitus*“, čímž označuje charakteristické chování či návyky, které jsou podmíněné sociálním postavením jedince (Bourdieu, 1998). Stejně jako Glenn Loury, tak Pierre Bourdieu dává sociální kapitál do souvislosti s ekonomikou. Zatímco Bourdieu říká, že vyšší sociální kapitál může přinést jednotlivci ekonomické výhody, Glenn Loury se zaměřuje na jeho omezující význam. Dle Louryho představuje sociální kapitál sadu zdrojů, které vychází z rodinných vztahů či komunit a mají vliv na život jednotlivců ve společnosti. Tyto zdroje ovlivňují to, jak se člověk ve společnosti uplatní a mají vliv na jeho sociální vývoj. Svou teorii, a především omezující význam sociálního kapitálu využívá Loury i ve svém zkoumání meziskupinových nerovností v rámci rasové diskriminace ve Spojených státech amerických. Jeho zkoumání ukazuje, že rasové nerovnosti jsou do určité míry výsledkem geografické a sociální segregace, což má za příčinu slabší vazby Afroameričanů na společensky uznávané instituce a ovlivňuje to jejich šanci na úspěch (Šafr, Sedláčková, 2006).

Koncepcí sociálního kapitálu se zabývá také James Coleman. Na rozdíl od Bourdieua má v Colemanovo podání sociální kapitál povahu veřejného statku. Zdůrazňuje se tak především jeho hodnota pro společnost (Veselý, 2007). Mnohým se však toto pojetí zdálo naivně optimistické a čelilo tlaku kritiky (Field, 2003).

Coleman zmiňuje mimo jiné i význam sociálního kapitálu pro sociální systémy. Usuzuje, že sociální systémy, které mají vysoký sociální kapitál, fungují lépe než ty, které naopak oplývají nízkým sociálním kapitálem. Dále předpokládá, že existuje přímý vztah mezi objemem sociálního kapitálu a ekonomickým rozvojem, přičemž podle něj má na ekonomický rozvoj pozitivní vliv takový sociální kapitál, který zahrnuje sociální vztahy, vazby a sítě. Rozvinutí zmíněných sociálních sítí poté podle něj souvisí s vyšším stupněm sociálního kapitálu. Ve své koncepci naráží i na význam občanské důvěry. Zdůrazňuje, že ekonomický rozvoj nastane s větší pravděpodobností tam, kde je vysoká občanská důvěra (Midgley, Livermore, 2008; Sýkora, Matoušek, 2008). Dále stojí za zmínění, že právě James

Coleman se zasloužil o propojení sociálního kapitálu s teorií racionální volby (Šafr, Sedláčková, 2006). Ve své práci se zabývá mimo jiné i tím, že jednotlivci jako racionální aktéři se řídí účelným jednáním a své jednání směřují k dosažení svých vytyčených cílů a upřednostňují tzv. transakce, což jsou akce korespondující s jejich osobním přesvědčením a hodnotami (Coleman, 1990). V kontextu dosahování cílů se zde bavíme o produktivním sociálním kapitálu, jelikož bez něj by nebylo možné těchto stanovených cílů dosáhnout (Coleman, 1998 citované dle Veselý, 2007, str. 2). James Coleman identifikuje tři typy sociálního kapitálu. Jedná se o „závazky a očekávání, které závisí na důvěryhodnosti sociálního prostředí a kapacitu sociální struktury z hlediska toku informací (informační kanály) a normy doprovázené účinnými sankcemi.“ (Coleman, 1998 citované dle Šafr, Sedláčková, 2006, str. 18).

Je to však převážně Robert Putnam, který je jedním z hlavních průkopníků v rozšíření pojmu sociální kapitál, a to převážně díky svému dílu „*Bowling Alone*“ (Midgley, Livermore, 2008). Tématikou sociálního kapitálu se zabývá nejprve během svého zkoumání italských politických institucí a později na toto téma navazuje i ve svých pracích soustředících se na americkou společnost. Sociální kapitál pro něj představuje složku, která přispívá k soudružnosti celé společnosti či komunity. Dle jeho definice je kapitál kolektivní vlastností a nevztahuje se pouze na jedince, ale na společnost (Šafr, Sedláčková, 2006). Je také mezi prvními, kteří se zabývali určitou typologií sociálního kapitálu. Pro lepší pochopení odlišného fungování sociálních vztahů rozděluje sociální kapitál na dva typy, a to na sociální kapitál svazující a sociální kapitál přemosťující. Zároveň tím poukazuje na jejich různé dopady na společnost (Šafr, 2007).

1.3.1 TEORIE SOCIÁLNÍCH SÍTÍ

S teorií sociálního kapitálu je velmi úzce vázána i teorie sociálních sítí, jak lze již vyvodit z chápání sociálního kapitálu Robertem Putnamem, jehož dílo „*Bowling Alone*“ poskytuje určitý prvotní pohled na sociální sítě, avšak do určité míry se liší od toho, jak sociální sítě chápeme nyní. Teorie sociálních sítí nám v dnešní době slouží převážně k analýze vztahů mezi subjekty. Každá sociální síť je charakteristická tím, že se tam utváří vztah mezi jedinci, kteří se však v rámci skupiny navzájem ovlivňují a upevňují tím společnost (Field, 2003; Matoušek a kol., 2013). Důležitými vlastnostmi těchto sítí je také jejich otevřenost a hustota (Lin, 2001).

Své uplatnění našly sociální sítě i v sociální práci, kde mohou být využívány pracovníky při definování problému. Teorie sítí může mimo jiné sloužit i při vyhodnocování účinnosti intervence. Sociální sítě pomáhají definovat subjekty v sociálním prostředí a přispívají k popisu vztahů a jejich charakteristice. Silné vazby poté vytvářejí silné pouto, které se projevuje ve formě svazujícího sociálního kapitálu. Svazující sociální kapitál je díky tomu schopný poskytnout zúčastněným stranám nezbytnou podporu, avšak směřuje k určité uzavřenosti. Ovšem sítě se slabými vazbami obsahují přemostňující sociální kapitál a směřují spíše k otevřenosti, tedy propojování mezi sociálními skupinami (Matoušek a kol., 2013).

1.4 SOCIÁLNÍ VAZBY, SOCIÁLNÍ VZTAHY A DŮVĚRA

Jelikož se v rámci teorie sociálního kapitálu můžeme často setkat se spojením „sociální vazby“ a „sociální vztahy“, tak je potřeba, aby i tyto termíny zde byly zmíněny. Společným rysem těchto pojmů je to, že vyjadřují interakce, tedy vzájemné působení, které probíhá mezi lidmi za účelem možného vytvoření sociálního kapitálu (Majerová et al., 2011).

Hlavní funkcí sociálních vazeb je ulehčit spolupůsobení mezi jednotlivci. Můžeme tedy říci, že sociální vazby se často zaměřují na existující propojení mezi lidmi. Sociální kapitál se váže na vztahy mezi aktéry, kteří formují sociální systém, jehož významnou částí jsou vazby. Vazby poté propojují jednotlivé subjekty a jejich kapitál do sociálního systému. Ve srovnání s ostatními formami kapitálu není sociální kapitál příznačný pouze pro jednotlivce, ale vztahuje se především na vztahy mezi více lidmi (Majerová et al., 2011; Stachová et al., 2009). Sociální vztahy představují záměr této kvalifikační práce, která se zabývá nejen vztahem mezi klienty a pracovníky, ale také se zaměřuje na rodinné či přátelské vztahy pracovníků a jak jsou těmito vztahy ovlivňováni.

Sociální vztahy se zaměřují spíše na samotnou povahu spojení mezi lidmi. Právě vztahy a kontakty jsou také považovány za jednu z hlavních složek sociálního kapitálu a lze je považovat za jeho strukturální složku (Majerová et al., 2011, Stachová et al., 2009). To shledávám z hlediska povahy kvality vztahu velmi důležité, jelikož to podporuje kvalitu sociálního kapitálu a utváří můj předpoklad, že čím lepší spojení mezi lidmi, tím efektivněji může sociální pracovník vykonávat svou roli.

Sociální důvěra představuje třetí důležitou složku sociálního kapitálu. Přispívá například ke vzniku a udržování si vzájemných vztahů či reflektování očekávaného chování

druhých. Pod pojmem důvěra si můžeme představit především „vzájemnou důvěru mezi členy sociální skupiny, sítě, společenství nebo společnosti, důvěru k institucím, které si společnost vytváří k regulaci vztahů mezi svými členy a obecnou důvěru ve fungování společnosti jako celku.“ (Majerová et al., 2011, str. 16). Můžeme tedy říci, že důvěra je velmi důležitým faktorem, který může ovlivňovat fungování společnosti a sociálních vztahů.

Důvěru lze označit jako sociokulturní složku sociálního kapitálu (Stachová et al., 2009). Můžeme ji dělit na partikularizovanou, generalizovanou a institucionální. Partikularizovaná důvěra se používá k popisu důvěry, která se zaměřuje na konkrétní jedince či sociální skupiny a je založena na individuálních zkušenostech. Tyto individuální zkušenosti vyplývají z konkrétních interakcí a mohou se lišit v závislosti na vztazích a situacích. Generalizovaná důvěra je charakteristická tím, že je obecnou a sdílenou důvěrou členů určité sociální skupiny v celou společnost. Nezakládá se pouze na osobních zkušenostech, ale na obecném přesvědčení o loajalitě a spravedlnosti lidí v dané společnosti a na tom, že většina lidí v dané společnosti je ochotna jednat ve prospěch ostatních (Majerová et al., 2011). Míra generalizované důvěry je ovlivňována několika faktory, mezi které patří například spokojenost ze života či vnímání kontroly nad vlastním osudem (Uslaner, 2003 citované dle Sýkora, Matoušek, 2008, str. 4). Pro přehlednost je dobré zmínit, zabýváme-li se partikularizovanou důvěrou, zaměřujeme se na konkrétní jednotlivce či skupiny a jejich osobní zkušenosti či vztahy. U generalizované důvěry se soustředíme spíše na systémy, hodnoty a normy společnosti jako celku. Poslední formou je institucionální důvěra. Institucionální důvěra představuje důvěru v nejrůznější instituce společnosti a přesvědčení, že tyto instituce budou jednat ve prospěch celé společnosti (Majerová et al., 2011).

Důvěru považuji za základní složku v budování silné sociální sítě. Její vliv je také znatelný v komunikaci, ať už mezi pracovníky navzájem či pracovníky a klienty. V metodologické části této práce je důvěra zkoumána z pohledu ovlivňování kvality poskytovaných služeb. Zároveň ji lze vnímat jako významnou složku v prevenci syndromu vyhoření. Přispívá také k porozumění dynamiky a roli vztahů mezi sociálními pracovníky a poskytování efektivní pomoci.

1.5 SHRUTÍ POJETÍ SOCIÁLNÍHO KAPITÁLU A MÉ ÚVAHY

Obecně lze říci, že výše zmínění autoři sdílí myšlenku, že sociální kapitál spočívá ve vztazích a sítích, které se sdílejí mezi lidmi a přinášejí různý užitek nejen jednotlivcům,

ale i celé komunitě či společnosti. Robert Putnam vychází právě z koncepce Jamese Colemana, kterou aplikuje na větší celek a soustředí se zde na vliv sociálních sítí. Jak zmiňuje Field (2003) oba aktéři vidí sociální interakce jako formu směny s rozdílem, že pro každého tato směna vede k jinému výsledku. Pojetí Jamese Colemana vede k teorii racionální volby, přičemž výsledkem Bourdieuho vnímání je kulturní materialismu.

Zároveň považuji za důležitý i pohled na omezující roli sociálního kapitálu, jelikož nabízí pohled na společnost z zcela jiného úhlu. Domnívám se, že právě analýza sociálního kapitálu a jeho propojení s ekonomickými aspekty nám poskytuje lepší porozumění sociálních vztahů a jejich role v rámci společnosti. Ve své výzkumné části se však Louryho pojetím zabývat nebudu, ale spíše budu sociální kapitál zkoumat skrze jeho sociální sítě, jelikož to má významný vliv na poskytování sociálních služeb a celkově na práci sociálních pracovníků.

Sociální kapitál vnímám jako soubor zdrojů, které člověk může využít, jelikož má určité kontakty. Tyto zdroje nám mohou přinášet určitý prospěch či výhody. Zároveň zde vnímám určité negativum, kdy sociální kapitál může vést k nerovnováze. Ne každý člověk má stejně hustou sociální síť a nemusí se mu dostat rovných příležitostí. V rámci společnosti, a především veřejných institucí vnímám důležitost v pomoci lidem s nižším sociálním kapitálem posilovat jejich sociální síť například pomocí sociálních služeb či jiných aktivizačních programů. Jak již bylo zmíněno v mém pojetí sociálního kapitálu považuji za důležitou síť vztahů, přínosy pro jedince a pro pracovníky samotné, respektive vztah. Dále považuji za důležitý aspekt důvěry, jelikož důvěra ovlivňuje kvalitu sociálního kapitálu a hraje důležitou roli ve spolupráci a navazování kontaktů mezi lidmi.

1.6 POMÁHAJÍCÍ PROFESE

Termín pomáhající profese představuje poměrně velikou škálu povolání a jak již vyplývá z názvu, všechny tyto profese mají společný znak, pomáhají lidem.

Kořeny pomáhajících profesí sahají až do starodávné historie. Z historického hlediska je možné se o nich bavit v kontextu s kněžími, řeholníky, šamany či porodními bábami, jelikož dokázali pomocí svých znalostí a rituálů pomáhat těm, kteří to potřebovali nejvíce. Co se týká vývoje pomáhajících profesí, tak je z velké části ovlivňován kulturním a socioekonomickým kontextem, ve kterém dochází k poskytování a realizaci pomoci (Špirudová, 2015).

Pomáhající profese lze definovat jako „*profese, které se zaměřují na pomoc druhým; pomáhají řešit nesnáze, problémy a zdravotní potíže druhých lidí*“ (Hartl 2004, str. 188). Obecně se dá říci, že lidé, kteří vyhledají odbornou pomoc u pomáhajících pracovníků, se ocitli v nepříznivé životní situaci. Dle § 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se nepříznivou životní situací rozumí situace, které mohou být způsobeny v důsledku nemoci, věku, ztráty zaměstnání či ocitnutí se v hmotné nouzi, sociálního vyloučení, nepříznivého sociálního zázemí či násilí.

Dle Špirudové (2015) můžeme pomáhající profese definovat na základě jejich poslání a podstaty. Výčet profesí, které jsou označeny za pomáhající uvedla Géringová (2011) a patří sem mimo jiné zdravotnické a pedagogické profese, profese zaměřené na sociální a duchovní pomoc nebo také psychologové či terapeuti. Zjednodušeně vysvětluje pomáhající profese jako systém, ve kterém stojí na jedné straně ten, kdo pomáhá a na straně druhé ten, komu je pomoc určena (Géringová, 2011). Dle Jankovského (2018) mají všechny pomáhající profese společné to, že vycházejí z dodržování a respektování etiky a etických zásad.

Klíčovým prvkem v pomáhajících profesích je altruismus, tedy způsob nesobeckého jednání a myšlení. Jedná se o opak egoismu. Géringová (2011, str. 19) definuje altruismus jako „*ochotu pomáhat někomu bez očekávání odměny, ačkoliv se nevylučuje získání nějakých osobních výhod: osobního uspokojení, dobrého pocitu, sebeúcty nebo splnění morální povinnosti*“. Pro altruistické chování je také důležitá empatie, tedy schopnost vcítění se do druhého člověka. Mátel (2019, str. 97) poté definuje empatii jako „*psychologický motivátor v procesu pomoci druhým*“.

Ze sociologického pohledu lze říci, že se pomáhající pracovníci pohybují v určité roli, která souvisí i s tím, jak nás vnímají ostatní, respektive, jak my chceme, aby nás ostatní vnímali. Tato role má svá určitá pravidla a očekávání. Všeobecně platí, že se v rámci určité role můžeme pohybovat buď na tzv. jevištní či zákulisní oblasti. Obecně je role specifická tím, že v životě vystřídáme velikou řadu rolí, které mohou být i časově či místně omezené nebo naopak trvalé. Role se mohou navzájem prolínat a v jeden čas na sebe můžeme vzít více rolí (Géringová, 2011). Jak již bylo zmíněno, je velmi časté, že plníme více rolí najednou. Například lze říci, že žena, na kterou ve společnosti existují určitá očekávání spojené s péčí je však také sociální pracovnící, která má pracovní povinnosti. Klienti však od ní mohou očekávat i zajištění jiných věcí jakožto od ženy, což může vyvolat konflikt

v rámci udržování si určitých profesionálních hranic a nutnost balancování těchto rolí, což sebou nese velikou psychickou náročnost, která může vést až k vyhoření. Pokud pracovnice přistoupí na očekávání klienta například tím, že mu uklidí, přebírá na sebe zvýšenou zátěž, což může vést k vyhoření. Zároveň pokud by klientovo očekávání nesplnila a nějak se vůči němu vymezila, ohrozí tím jeho důvěru, což by mohlo ohrozit celkový vztah s klientem.

1.6.1 ETIKA A ETICKÉ ZÁSADY

Etika a etické zásady přispívají jednotlivcům či organizacím ke zvýšení a udržení celkové pověsti či důvěryhodnosti. Zároveň mohou přispívat k dobrému chodu organizací či dobrým interpersonálním vztahům. Dobrá společenská pověst, ať už v rámci jedné konkrétní organizace či celkově na poli sociálních služeb, může usnadnit přístup k informacím či zdrojům. I v rámci pomáhajících profesí hraje etika a etické zásady důležitou roli. Etické zásady nám pomáhají budovat důvěru a stanovit si s klientem určité hranice.

Slovo etika (z řeckého *ethos* – zvyk, mrav) představuje nauku a teorii morálního jednání. Předmětem etiky je morálka, která posuzuje lidské chování z hlediska dobra a zla ve srovnání s jeho vnitřním svědomím. Uplatňováním obecných etických ustanovení, také známých pod označením etický kodex, v rámci specifické profesionální činnosti se zabývá profesní etika (Jankovský, 2018). V tomto kontextu lze rozumět etice jako poskytovateli určité opory při řešení etických výzev v rámci naší, pomáhající, profese.

Úlehla (2005) poukazuje na skutečnost, že etiku práce nelze vytyčit pouze kodexem, a to z toho důvodu, že podle něj představuje etický kodex velmi přínosný, avšak poměrně zjednodušující model, který nezahrnuje skutečnost, že pracovníkova profesionální práce je ovlivňována jeho komplexním přístupem k životu a lidem. Etický kodex v sobě nezahrnuje osobní postoje pracovníka, které ovlivňují jeho jednání a celkovou práci s lidmi (Úlehla, 2005).

1.6.2 PŘEDPOKLADY A DOVEDNOSTI POMÁHAJÍCÍHO PRACOVNÍKA

Jak je v této části práce nadále uvedeno, důležitým faktorem pomáhajícího pracovníka je to, aby měl pro tuto profesi určité předpoklady. Z níže uvedeného textu vyplývá, že nedostatečné předpoklady a dovednosti pracovníka mohou mít vliv na úspěšné dosahování požadovaných výsledků v jeho intervenci s klientem. Matoušek (2003a) shrnul základní předpoklady a dovednosti pracovníka pomáhajících profesí do čtyř bodů:

- Prvním z předpokladů je **zdatnost a inteligence**. Vychází se z toho, že pomáhat lidem je poměrně náročná a vysilující práce. Zásadní význam je zde připisován fyzickému zdraví pracovníka spolu s jeho vysokou úrovní sociální inteligence. Sociální inteligence zahrnuje schopnosti v oblasti sociálních interakcí a emočního vnímání, což může být odraženo přímo v osobnosti pracovníka.
- Druhým předpokladem je **přitažlivost** či tzv. **atraktivita**. Přitažlivost se nepojí pouze k fyzickému vzhledu, ale především se jedná o to, jak pracovník vystupuje nebo jakou má pověst. Pracovník se může pro klienta stát přitažlivý i na základně sdílení podobných či dokonce stejných názorů a hodnot, což může vézt ke spontánním sympatiím vůči pracovníkovi.
- Jako třetí předpoklad lze uvést **důvěryhodnost**. Důvěryhodností se rozumí to, jak klient vnímá například pracovníkův smysl pro čestnost, sociální roli, srdečnost či otevřenost. K větší důvěryhodnosti pracovníka přispívá několik složek, mezi které patří diskrétnost (pracovník je vázán zachováním mlčenlivosti), spolehlivost (klient se může spolehnout na to, že vše, co mu pracovník sděluje, je pravdivé), využívání moci (když se klient svěří pracovníkovi, dostane se mu jeho plné pozornosti) a porozumění (klientovi se dostane pochopení ze strany pracovníka). Do určité míry souvisí s důvěryhodností i fyzický vzhled. Když bude pracovník nejen svým chováním vystupovat profesionálně, ale bude se to reflektovat i v jeho vzhledu, tak je velká pravděpodobnost, že i klient se k němu bude chovat důvěryhodněji a povede to k lepšímu a profesionálnějšímu vztahu mezi nimi (S. R. Strong, 1968 citované dle Matouška, 2003a, str. 53).
- **Komunikační dovednosti** jsou pro pracovníka naprosto nezbytné při navazování kontaktu s klientem či/a jeho okolím. G. Egan (1986, citované dle Matouška, 2003a, str. 53) vymezil čtyři základní dovednosti: fyzickou přítomnost (někdy se dá klientovi nejlépe pomoci setkáním), naslouchání (zahrnuje schopnost vnímat a porozumět signálům, které klient vysílá, bez ohledu na to, zda se jedná o verbální, neverbální, otevřené nebo skryté signály/projevy), empatii (schopnost pracovníka vcítit se do uvažování a pocitů klienta včetně schopnosti s pochopením reagovat na jeho chování) a analýzu klientových prožitků (schopnost nalézt, vyjádřit a popsat klientovy prožitky a schopnost konstruktivně pracovat s jeho problémy).

Podobně jako Matoušek (2003a), tak i Špirudová (2015) považuje za nejdůležitější nástroj pro výkon pomáhajících profesí osobnost pomáhajícího. Zároveň zmiňuje i potřebu odbornosti, ctění etických norem a profesionalitu, která souvisí s dostatečným vzděláním v daném odvětví pomáhajících profesí, ve kterém se pracovník pohybuje (Špirudová, 2015).

1.6.3 PROBLEMATIKA VÝKONU POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍ

Při výkonu pomáhající profese se pracovník může setkat s velikou řadou problémů, které mohou být však individuální a záviset na druhu profese, kterou vykonává. Pro někoho může být například jednou z překážek to, že si nemůže vybrat klienta, kterému bude pomáhat, a musí přijímat klienty bez jakýchkoliv preferencí. Tato podkapitola se bude zabývat problematikou výkonu pomáhajících profesí. V navazujících podkapitolách se práce konkrétně zaměří na vztah pracovníka a klienta, problematiku moci, syndrom pomocníka a syndrom vyhoření.

Kopřiva (2016) vychází z amerického výzkumu, ve kterém bylo zjištěno, že pomáhající pracovníci nejraději pomáhají lidem, kteří to nejméně potřebují. Tyto klienty popisuje jako klienty inteligentní, s dobrou verbální zdatností, kteří mohou být úspěšní a vysoce postavení, což může vést k tomu, že se i pracovník může sám cítit výše postavený. Z toho vychází, že někteří pracovníci „*chtějí pomáhat spíše lidem sobě podobným – se sobě podobnými se snadněji dorozumí.*“ (Kopřiva, 2016, str, 21).

Další problematikou může být otázka moci a kontroly. Dle Úlehla (2005) má zásadní význam, aby byl pracovník schopný rozlišovat mezi pomocí a kontrolou. Jedná se o dvě naprosto rozdílné činnosti, které nelze provádět zároveň. V dané chvíli se pracovník zaměřuje buď na kontrolu nebo na poskytování pomoci, která je „*dojednaným způsobem společné práce, kterou si klient přeje, pracovník ji nabídl a klient zvolil*“ (Úlehla, 2005, str. 21). Není však možné, aby pracovník současně pomáhal a kontroloval. Tudíž se dá říci, že pracovník buď klientovi pomáhá, nebo ho kontroluje. To se někdy může jevit jako problematické při výkonu pomáhajících profesí, jelikož kontrola nestaví na zájmech toho člověka, kterému je poskytována pomoc, avšak na zájmech ostatních, ale i ta „*je nevyhnutelná, účelná a potřebná*“ (Úlehla, 2005, str. 20).

Moc je velmi důležitým aspektem, který může do veliké míry ovlivňovat pomáhání, jelikož pomáhající pracovníci mají ze zákona určitý rozsah kontrolní moci (Špirudová, 2015). V kontextu této kvalifikační práce se budeme převážně bavit o moci a bezmoci z pohledu pracovníka jako toho mocného a klienta, který se často ocitá v roli bezmocného.

Jelikož je otázka moci velmi komplexní téma, dá se podle různých kritérií dělit na několik typů, jako je například rozdělení dle Kopřivy (2016) na moc institucionálně přidělenou a moc vzniklou v rámci vztahu pomáhání.

1.6.4 PROPOJENÍ MOCI A POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍ SE SOCIÁLNÍM KAPITÁLEM

I v kontextu sociálního kapitálu hraje koncept moci významnou roli. Jak vyplývá z textu uvedeného v první části práce, tak u sociálního kapitálu nám moc zdůrazňuje důležitost sociálních vazeb, sítí či zdrojů (Sýkora a Matoušek, 2008 citované dle Majerové et al., 2011). Z dosavadního textu práce lze tedy vyvodit, že i pomáhající pracovníci mohou získat určitou moc právě pomocí sociálního kapitálu. Vycházíme-li tedy ze Sýkory a Matouška (2008) můžeme také říci, že pokud budou pomáhající pracovníci správně využívat sociální kapitál, tak to může vést k jejich efektivnější práci s klientem či navázání nových vztahů. Zároveň je důležité si u těchto profesí uvědomovat svou moc, kterou můžeme jako pracovníci mít nad klienty a nemělo by docházet k jejímu zneužívání.

1.6.5 VZTAH MEZI POMÁHAJÍCÍM PRACOVNÍKEM A KLIENTEM

Pomáhající pracovníci se při výkonu své profese denně setkají s mnoha klienty, kterým se snaží nabídnout pomocnou ruku a pomoci jim s jejich životní situací. Vztah, který spolu obě strany naváží, může být klíčový ve kvalitě poskytnuté pomoci. Tento vztah by měl být založen především na důvěře a respektu, který pramení z obou stran (Úlehla, 2005). Ve vztahu pracovníka a klienta se velmi často řeší i otázka autonomie. Špirudová (2015) podotýká, že v rámci této autonomie se vedení zaměřuje na podporu klienta v jeho nezávislém přístupu k řešení problémů a usiluje o klientovu nezávislost. Otázka autonomie v rámci vztahu mezi pomáhajícím pracovníkem a klientem hraje veliký význam i v otázce správné intervence. Pomáhající pracovník podporuje klienta, aby byl schopen řešit své vlastní problémy a aby se sám aktivně podílel na svém osobním růstu.

Kopřiva (2016) v rámci vztahu mezi pracovníkem a klientem zmiňuje také profesní hranice. Hlavním problémem zde vidí splývání hranic, kdy „*pracovník bere záležitosti klienta příliš za svoje vlastní.*“ (Kopřiva, 2016, str. 78).

1.6.6 SYNDROMY OHROŽUJÍCÍ OSOBY V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH

Dalším problémem, se kterým se pomáhající pracovníci mohou setkat, který do určité míry také souvisí s otázkou moci a vztahem mezi pomáhajícím pracovníkem a klientem, je syndrom pomocníka.

Na pojem syndrom pomocníka poprvé upozornil v 70. letech 20. století německý psychoanalytik Wolfgang Schmidbauer a můžeme ho nalézt také pod označením „*mesiášský komplex*“ či „*spasitelský syndrom*“. Syndrom pomocníka se objevuje převážně u jedinců, kteří mají nutkavou potřebu pomáhat, přestože ostatní o jejich pomoc ve většině případů nestojí. Z tohoto důvodu můžeme jedince, kteří projevují impulzivní touhu pomáhat a zachraňovat ostatní, nazývat „*pachatelé dobra*“. Tento syndrom je často také spojen se závislostí na pocitu uznání (Jankovský, 2018).

Dle Géringové (2011) existuje několik rysů, kterými se projevuje syndrom pomocníka. Mezi tyto rysy může patřit například „*neschopnost vyjádřit vlastní pocity a vlastní potřeby, těžkosti v blízkých a intimních vztazích, nepřipouštění si vlastní slabosti a bezmoci nebo neschopnost otevřeného přiznání vlastních emocionálních problémů*“ (Géringová, 2011, str. 93). V souvislosti se syndromem pomocníka se objevuje nedostatečná oddělenost pracovního a soukromého života a lze říci, že pro lidi s tímto syndromem je pomáháním určitým typem obrany (Géringová, 2011).

Od syndromu vyhoření, který je častým jevem u pomáhajících profesí a kterému bude věnována následující část, se syndrom pomocníka liší tím, že se vztahuje k dlouhodobé expozici emocionálnímu stresu a vyčerpání, které je především způsobeno péčí o druhé (Jankovský, 2018).

Poněkud známějším syndromem je syndrom vyhoření, tzv. burnout syndrom, který postihuje velikou řadu profesí, ne jenom ty pomáhající. Syndrom vyhoření souvisí s fyzickým a emocionálním vyčerpáním jedince, jehož vznik je ovlivňován faktory ze soukromého i profesního života. Jeho příznaky jsou shodné mimo jiné i s depresemi a stresem (Stock, 2010).

Hlavní příznaky syndromu vyhoření shrnul Stock (2010) do tří základních symptomů. Prvním symptomem je vyčerpání, kde popisuje několik jevů emoční a tělesné únavy:

- **Emoční** – bezmoc, beznaděj, ztráta sebeovládání, pocit strachu, pocit prázdnoty, apatie či ztráta odvahy,
- **Fyzické** – energetické vyčerpání, slabost, chronická únava, svalové napětí, bolesti zad, poruchy spánku, funkční poruchy, poruchy paměti a soustředění či náchyllost k nehodám.

Druhým symptomem je odcizení, které je charakteristické lhostejným postojem jedince a rozumí se tím i ztráta cílevědomosti či zájmu. Odcizení se může projevat „negativním vztahem k sobě samému, negativním vztahem k ostatním, práci, ztrátou schopnosti navázat a udržovat společenské vztahy, ztrátou sebeúcty či pocitem méněcennosti“ (Stock, 2010, str. 39). Posledním symptomem je pokles výkonnosti, kdy se jedinec z profesního hlediska považuje za neschopného, jelikož ztratil důvěru ve vlastní schopnosti (Stock, 2010).

Průběh syndromu vyhoření můžeme rozdělit do několika fází. Procházení těmito fázemi je pro každého jedince zcela individuální. Stock (2010) vychází z modelu Brodského a Edelwiche, ve kterém autoři jako první fázi označují idealistické nadšení, kdy je jednotlivec plný nadšení z nových začátků. Následuje stagnace, ve které pohasíná prvotní nadšení. Frustrace je třetí fází, ve které pracovník zjišťuje omezenost svých zdrojů a klade si otázky nad smyslem své práce, jelikož naráží na mnoho překážek, mezi kterými mohou být byrokratické potíže, neshody s nadřízeným či nedostatečné uznání, ať už ze strany nadřízeného či klientů. Jako reakce na frustraci se může objevit apatie, při které pracovník dělá pouze nezbytnou práci a vyhýbá se dalším kontaktům s klienty či ostatními pracovníky. Jako poslední následuje vyhoření, což je období úplného emočního vyčerpání.

Dle Stocka (2010) je při prevenci či léčbě syndromu vyhoření nejdůležitějším aspektem vyváženost. V tomto smyslu klade důraz na to, aby po každodenním vypětí následoval alespoň malý odpočinek, při kterém je dobré se věnovat osobním zájmům a oblíbeným aktivitám.

Klíčovými body zkoumání v metodologické části této práce, vycházejících z této teorie jsou především konkrétní symptomy syndromu vyhoření a mapování, zda slabší sociální kapitál má na tyto symptomy vliv a zda dle toho lze indikovat syndrom vyhoření.

1.7 SOCIÁLNÍ PRÁCE JAKO POMÁHAJÍCÍ PROFESE

V rámci pomáhajících profesí se v této kvalifikační práci zaměřuji především na sociální práci, jelikož právě sociální pracovníci tvoří vzorek respondentů pro výzkumnou část.

Sociální práce se zaměřuje na pomoc jednotlivcům, rodinám či celým komunitám. Na sociální práci lze také nahlížet jako na akademickou disciplínu či vědeckou činnost (Mátel, 2019). Konkrétně definovat sociální práci není však vůbec jednoduché, a to z toho

důvodu, že se vyvíjí v čase a závisí na historickém kontextu. Z toho důvodu Payne (1991 citované dle Matouška a kol., 2003a, str. 12) označuje sociální práci jako „*sociálně konstruovanou činnost*“. Dále Matoušek a kol. (2003a) poukazuje na to, že si sociální práce během svého vývoje vytvořila i vlastní teorie a postupy.

Mátel (2019) vymezuje cíl sociální práce jako:

- zlepšování kvality života klientů,
- zabraňování sociálnímu vyloučení,
- pomoc, podpora, doprovod a posilování klientů a rozvoj jejich potenciálu,
- pomoc při řešení problémů v lidských vztazích,
- prosazování sociální změny,
- podpora sociálního rozvoje a sociální soudržnosti,
- zlepšování blaha občanů ve společnosti.

Matoušek (2003b) dělí sociální práci do tří úrovní. První úroveň je mikroúroveň, kterou se myslí především případová práce, což představuje poskytování individuální podpory klientovi. Do mezoúrovně spadá práce s rodinou či menšími skupinami. Do poslední, tzv. makroúrovně, úrovně lze zařadit práci s většími skupinami či komunitami.

Posláním sociální práce je „*vést dialog mezi tím, co chce společnost ve svých normách, a tím, co si přeje klient.*“ (Úlehla 2005, str. 25). Z toho vychází, že cílem sociálních pracovníků je nalézt určitou rovnováhu mezi těmito prvky.

1.7.1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A SOCIÁLNÍ SLUŽBY

V této podkapitole bude charakterizován sociální pracovník, a to i z toho důvodu, že právě sociální pracovníci budou tvořit respondenty v praktické části této kvalifikační práce.

Pro výkon profese sociálního pracovníka je důležité splňovat určité předpoklady. Dle § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se jedná konkrétně o „*plnou svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odbornou způsobilost*“ (Zákon č. 108/2006 Sb.). Tento zákon také stanovuje povinné další vzdělávání sociálních pracovníků, a to v rozmezí nejméně 24 hodin za kalendářní rok.

Sociální služby jsou službami, které mají za cíl zvýšit kvalitu života klienta. Může se jednat o služby dlouhodobé, ale i krátkodobé. Konkrétně sociální služby dělí zákon č.

108/2006 Sb., o sociálních službách, a to na sociální poradenství, služby sociální péči a služby sociální prevenci. Tyto sociální služby mohou být poskytovány jako pobytové ambulantní či terénní služby.

Zmíněné služby zahrnují širokou škálu služeb, mezi které může například patřit ubytování, zajištění kontaktu se společenským prostředím, poradenství či socioterapeutické služby. V současné době se v České republice rozlišují služby administrativní a služby, které jsou poskytovány klientům (Matoušek, 2003b).

Se sociálními službami úzce souvisí i slovo kvalita. Každý z nás může mít o tom, co kvalita představuje, jinou představu a její určení závisí na několika aktérech. Na kvalitě se nepodílí pouze klient a poskytovatel sociálních služeb, ale záleží to také na občanech. Konkrétně kvalita sociální práce je chápána velmi relativně a její zásadní oblasti jsou vymezeny ve standardech, jejich kritériích a indikátorech (Malík Holasová, 2014).

Malík Holasová (2014) rozlišuje indikátory kvality sociální práce na dva typy, konkrétně na měřitelné a neměřitelné. Zároveň klade důraz na důležitost těchto znaků kritérií kvality pro hodnocení celkové úrovně poskytovaných služeb v organizacích. Měřitelné (kvantitativní) znaky lze získat přímo či nepřímo, přičemž tyto data jsou obvykle dostupná ze statistických zdrojů. Neměřitelné (kvalitativní) znaky jsou specifické svou obtížnou měřitelností a z toho důvodu se vyjadřují především slovním popisem. Tyto získaná data lze najít především ve zprávách organizací či profesionálů zabývajících se tímto tématem.

1.7.2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A SOCIÁLNÍ KAPITÁL

Dle Healy a Hampshire (2002) představuje sociální kapitál cenný koncept pro rozvoj progresivní sociální práce. Poukazují na to, že existují paralely mezi sociálními pracovníky, kteří kladou důraz na pojmy „*bonding*“ a „*bridging*“, které se prosazují i v konceptu sociálního kapitálu, jak již v této práci bylo výše zmíněno. V typologii sociálního kapitálu je slovem „*bonding*“ označován vnitroskupinový sociální kapitál, který je založený na důvěře a lojalitě uvnitř skupiny. Slovo „*bridging*“ představuje meziskupinový sociální kapitál, který přemostňuje sociální skupiny a posiluje jejich schopnost sdružování a spolupráce při prosazování sdílených cílů (Sýkora, Matoušek, 2008; Midgley, Livermore 1998 citované dle Healy, Hampshire, 2002, str. 231).

2 PRAKTICKÁ ČÁST

Tato kapitola se zabývá metodologickou částí kvalifikační práce, která navazuje na část teoretickou. Popisuje postup a realizaci sběru dat, hlavní výzkumnou otázku a hypotézy. Hlavní výzkumná otázka zkoumá, jakým způsobem ovlivňuje kvalita sociálního kapitálu kvalitu poskytování služeb. Daná problematika je podrobena zkoumání skrze kvantitativní výzkum a získané údaje jsou dále analyzovány a pro lepší přehlednost zobrazeny v grafech. Zároveň je zde kladen i důraz na etický rámec výzkumu. Cílem výzkumné části je zmapovat vliv sociálního kapitálu na práci sociálních pracovníků v sociálních službách.

Pro účel tohoto výzkumu a dosažení cenzu byl dotazník rozeslán sociálním pracovníkům v sociálních službách napříč Českou republikou. Ve výběru respondentů se počítá s velkou variabilitou jejich pracovních pozic v rámci jejich profese.

2.1 METODOLOGIE

Pro svůj výzkum jsem zvolila kvantitativní metodu dotazníkového šetření. Konkrétně je výzkum realizován pomocí online dotazníků. Výhodou online dotazníků je možnost oslovení širokého spektra respondentů a snadná dostupnost. S připojením k internetu mohou respondenti vyplnit dotazník kdykoli a kdekoli. Zároveň lze u nich sledovat průběh vyplňování a v případě vyskytnutí se problému, je online dotazník snadné aktualizovat. Za jednu z největších výhod lze považovat anonymitu respondentů. Anonymita respondentů může vést k jejich více upřímným a otevřeným odpovědím. Nevýhodami online dotazníků může být špatné ověření odpovědí a nízká návratnost vyplněných dotazníků. Také zde vnímám větší náchylnost k falešným odpovědím, jelikož pravdivost v tomto případě nelze nijak ověřit. Dalším omezením je nemožnost přístupu k internetu či chybějící dovednost ovládat moderní technologie. Toto omezení se však netýká cílové skupiny, která musí, jak ovládat moderní technologie, tak má přístup k internetu.

2.2 DOTAZNÍK A JEHO ETICKÝ RÁMEC

Dotazník (viz. Příloha č. 1) je vypracován na základě odborné literatury a vychází z teoretické části této kvalifikační práce. Byl vytvořen pomocí Google formuláře a distribuován pomocí e-mailu. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 107 respondentů a téměř všichni respondenti byli ženského pohlaví, tudíž získaná data vypovídají především o ženách v sociálních službách. Návratnost dotazníku byla 26,75 %. Získaná data a následné

závěry vypovídají pouze o tomto zkoumaném vzorku a nelze je zobecnit na širší populaci pracovníků v sociálních službách.

Hned v úvodu jsou respondenti seznámeni se zachováním anonymity a s účelem výzkumu, tedy s tím, že poslouží pouze pro tuto kvalifikační práci. Zároveň byl zmíněn předpokládaný čas, který vyplnění dotazníku zabere, a kolik otázek dotazník má.

Dotazník se skládá z dvaceti dvou uzavřených otázek a jedné otevřené otázky, přičemž první tři se zaměřují na základní otázky zjišťující například pohlaví respondentů či jejich dobu působení v sociálních službách. Druhá část se zabývá sociálním kapitálem a jeho vlivem na vykonávání profese sociální práce. V této části bude také analyzován sociální kapitál v rámci interakcí a vztahů mezi lidmi na pracovišti, ale také se tato část zabývá vztahy mimo pracoviště, tedy například rodinnými či přátelskými vztahy. Poslední část se věnuje syndromu vyhoření, tedy stavu, který je způsoben fyzickým a emocionálním vyčerpáním jedince, jehož vznik je ovlivňován faktory dlouhodobého stresu a pracovní zátěže. Syndrom vyhoření je také jednou z častých problematik, na kterou můžeme narazit převážně u pomáhajících pracovníků, tedy i u sociálních pracovníků.

2.3 VÝZKUMNÁ OTÁZKA A HYPOTÉZY

Hlavní výzkumný záměr spočívá ve zkoumání toho, jak kvalita sociálního kapitálu ovlivňuje kvalitu poskytovaných služeb. Konkrétní znění výzkumné otázky je: **Jakým způsobem ovlivňuje kvalita sociálního kapitálu kvalitu poskytování sociálních služeb?**

Pro zodpovězení své výzkumné otázky jsem si stanovila dvě hypotézy. Stanovené hypotézy vycházejí z koncepce sociálního kapitálu, přičemž první hypotéza je odvozena převážně z přístupu Jamese Colemana, který zdůrazňuje, jakou má sociální kapitál hodnotu pro společnost a přistupuje k němu jako k veřejnému statku. Druhá hypotéza vychází z problematiky syndromu vyhoření, který je běžný v pomáhajících profesích, včetně oblasti sociální práce. Zabývá se podporou a zdroji, které zahrnují například oporu kolegů či jiných profesionálů.

Stanovené hypotézy jsou formulovány:

H1: Čím vyšší kvalita sociálního kapitálu sociálního pracovníka, tím pozitivněji hodnotí práci s klienty.

Předpokládám, že existuje přímá souvislost mezi vyšším sociálním kapitálem a pozitivními vlivy na efektivitu poskytování sociálních služeb, přičemž očekávám, že klíčovými aspekty ve zlepšování celkové kvality poskytovaných služeb jsou vztahy a sociální síť. U první hypotézy očekávám, že s vyšším sociálním kapitálem má pracovník lepší přístup k informacím, které jsou důležité pro poskytování služby. Odpovědi budou zaznamenávány pomocí škály od jedné do desíti.

H2: Když má sociální pracovník kvalitní sociální kapitál, tak funguje jako ochrana před syndromem vyhoření.

U druhé hypotézy předpokládám, že sociální kapitál může být ochranou před syndromem vyhoření, jelikož vyšší sociální kapitál poskytuje pracovníkům lepší přístup k podpoře a zdrojům, které lze využít při zvládání stresových situací, což by mohlo snížit riziko syndromu vyhoření. Předpokládám, že čím kvalitnější jsou vztahy na pracovišti, tím se zvyšuje emocionální podpora a důvěra, což slouží jako ochrana před syndromem vyhoření.

U této hypotézy budou data sbírána pomocí dichotomických otázek, což znamená, že respondenti budou mít na výběr pouze ze dvou možných odpovědí. Výhodou těchto otázek je snadné a rychlé vyplnění ze stran respondentů, ale také poměrně snadné vyhodnocení. Konkrétně se otázky budou zaměřovat na příznaky syndromu vyhoření.

2.4 OPERACIONALIZACE

První hypotéza vychází z teoretického základu, kdy sociální kapitál představuje síť vztahů. Vycházím zde především z modelu měření sociálního kapitálu dle Šafra a Sedláčkové (2006, str. 42), kdy se v tomto kontextu budu zabývat měřením sociálního kapitálu skrze síť, důvěru, normy a hodnoty. V rámci sítě budou otázky zaměřeny na rozsah pracovních vztahů a na jejich povahu. Měření úrovně důvěry mezi kolegy bude provedeno pomocí otázek hodnotících vzájemnou důvěru v pracovním prostředí. Předpokládám, že vysoká úroveň interakcí a důvěry souvisí s vyšším sociálním kapitálem. Normy a hodnoty budou zkoumat například vzájemné sdílení hodnot na pracovišti.

Druhá hypotéza se zabývá ochranou před syndromem vyhoření pomocí sociálního kapitálu. Otázky se zaměřují na přístup sociálních pracovníků k podpoře a zdrojům. Zároveň budou otázky zaměřené na určité symptomy syndromu vyhoření, například problémy

se spánkem, nechutenství či zhoršená koncentrace. Očekávám, že kvalitní sociální kapitál zde může vytvářet určitou ochranu před syndromem vyhoření.

Převážná část odpovědí bude zaznamenávána na desetistupňové škále, přičemž nižší hodnota indikuje nižší kvalitu sociálního kapitálu, a naopak vyšší hodnota indikuje vyšší úroveň. U otázek na syndrom vyhoření lze předpokládat, že respondent projevuje symptomy syndromu vyhoření, pokud na více než polovinu otázek odpoví pozitivně.

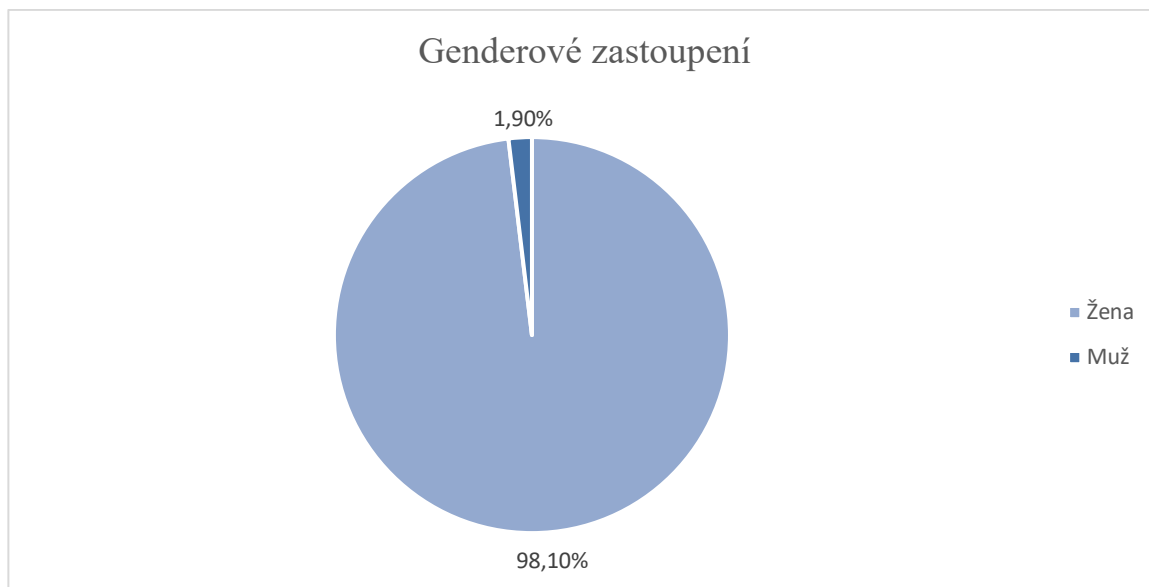
2.5 PILOTÁŽ VÝZKUMU

Nejprve jsem dotazník rozeslala menší skupině respondentů, která se skládala z deseti členů. Cílem bylo ověřit si srozumitelnost otázek a získat zpětnou vazbu, abych zjistila, zda se někde vyskytl problém před ostrým rozesláním dotazníku. Několika respondenty jsem byla upozorněna, že některým otázkám nerozuměli či je považovali za matoucí. Po pečlivé analýze jsem provedla nezbytné úpravy především ve formulaci otázek, aby byl dotazník co nejsrozumitelnější a nejpresnější. Při ostrém rozeslání byly tedy provedeny příslušné úpravy, aby se předešlo tomuto nedorozumění.

2.6 INTERPRETACE ZÍSKANÝCH VÝSLEDKŮ A VYHODNOCENÍ HYPOTÉZ

Odpovědi respondentů jsou pro přehlednost zaznamenány do grafů, jelikož to usnadní porozumění výsledků získaných dotazníkem. V této části budou také vyhodnoceny výše stanovené hypotézy.

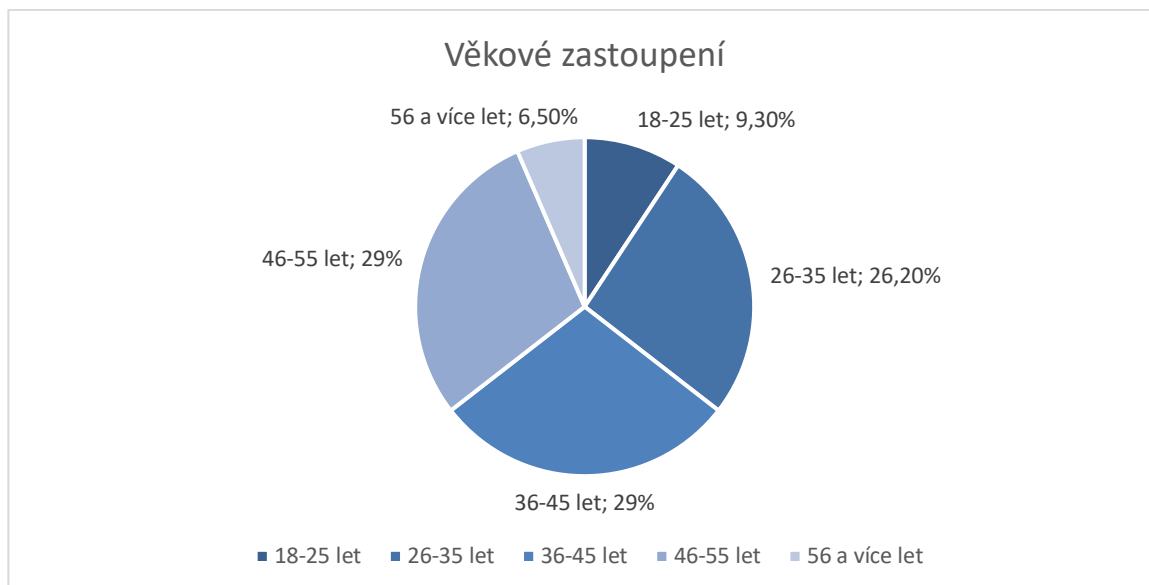
Dotazníkového šetření se celkem zúčastnilo 107 respondentů z řad sociálních pracovníků z České republiky. Z genderového spektra bylo mezi respondenty 105 žen (konkrétně 98,1 %) a 2 muži (tedy 1,9 %). I v zastoupení obeslaných respondentů převažovaly ženy, které konkrétně představovaly zhruba 95 % obeslaných respondentů.



Graf č. 1: Genderové zastoupení

Zdroj: vlastní zpracování

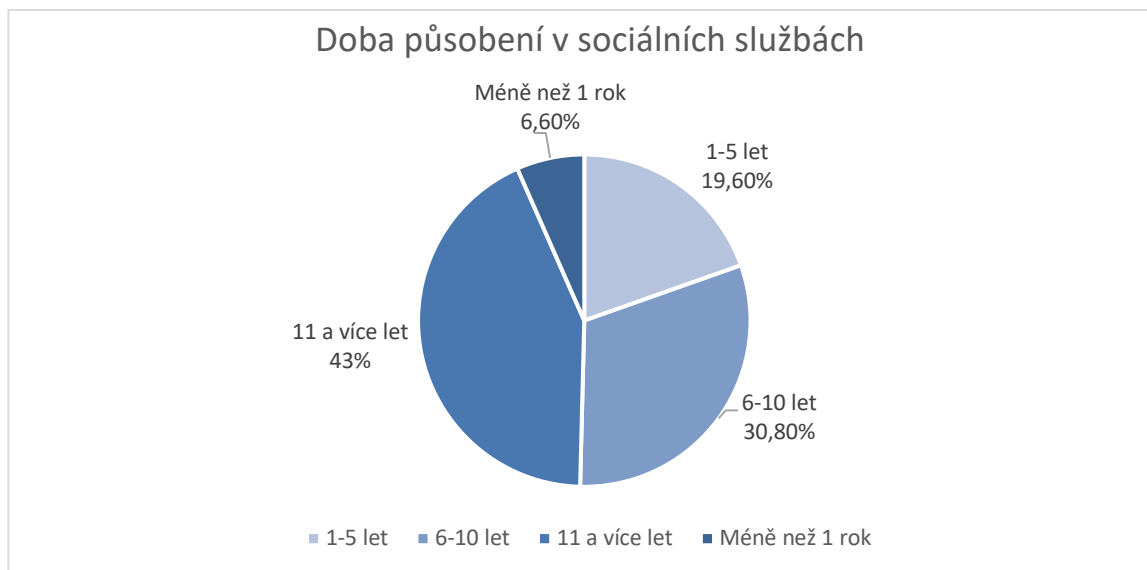
Překvapivým zjištěním bylo, jak velmi rozmanitá se vyskytla věková skupina respondentů. Nejvíce respondentů bylo z věkových skupin 46-55 let. Nejmenší zastoupení bylo respondentů ve věku 18-25 let. Nejsilnějším věkovým zastoupením je 36-45 a 46-55, přičemž méně je 26-35. Zajímavé zde je, že na dotazník odpovídali pravděpodobně lidé, kteří mají větší praxi, což je možná z důvodu, že k tomu mají co říci. Zároveň je viditelné, že ze sociální práce starší lidé neodchází, ať už by to mohlo být například právě kvůli syndromu vyhoření, a právě i z věkové kategorie 46-55 je zde viditelné zastoupení respondentů. V rámci tohoto zjištění je důležité zohlednit, že v získaných výsledcích se pracuje s širokou škálou věkových skupin a získaná data nevyprávějí o jedné věkové skupině.



Graf č. 2: Věkové zastoupení

Zdroj: vlastní zpracování

Doba působení sociálních pracovníků v sociálních službách se také poměrně lišila. Nejmenší zastoupení tvoří pracovníci, kteří v sociálních službách pracují méně než jeden rok, přičemž konkrétně se jedná pouze o 7 respondentů. Největší zastoupení naopak bylo u respondentů pracujících v sociálních službách 11 a více let. Konkrétně tento segment zahrnoval 46 pracovníků (tedy 43 %). Domnívám se, že i doba působení v sociálních službách může ovlivnit sociální kapitál, kterým pracovníci oplývají. S delší dobou působení v sociálních službách mají sociální pracovníci větší čas na budování kvalitnějších a pevnějších vztahů, což může vést i k větší míře důvěry mezi pracovníkem a klientem, ale také mezi samotnými pracovníky. Zároveň to vyplývá o tom, že respondenti, kteří byli v rámci tohoto výzkumu osloveni, působí v sociálních službách dlouhodobě, což pozitivně ovlivňuje jejich riziko k vystavení se syndromu vyhoření, jelikož nám získaná data naznačují, že pokud se respondenti se syndromem vyhoření setkali, tak ho uměli vyřešit, a proto v zaměstnání zůstali nebo je syndrom vyhoření nepostihl.



Graf č. 3: Doba působení v sociálních službách

Zdroj: vlastní zpracování

2.6.1 VYHODNOCENÍ PRVNÍ HYPOTÉZY

H1: Čím vyšší kvalita sociálního kapitálu sociálního pracovníka, tím pozitivněji hodnotí práci s klienty.

Vyšší hodnoty sociálního kapitálu, a tedy i vyšší hodnoty na škále, jsou zde spojeny s pozitivním vztahem mezi kvalitou sociálního kapitálu a hodnocením práce s klienty. Výsledky jsou zde zjišťovány pomocí desetistupňové škály. Pro získání výsledku byla provedena analýza korelace mezi průměrnou hodnotou sociálního kapitálu respondentů a hodnotou odpovědí na otázku číslo 14.

Pro zaznamenání odpovědí jednotlivých respondentů byl vytvořen dataset (viz. Příloha č. 2), který se zabývá otázkami 4 až 13. Každý řádek představuje jednoho z respondentů a každý sloupec představuje odpověď k jedné otázce. U každého jednotlivce byla vypočítána průměrná hodnota sociálního kapitálu. Odpovědi na otázku číslo 14 byly také zaznamenávány na škále, tudíž mám již pro každého z respondentů patřičnou číselnou hodnotu.

K vyhodnocení korelace byl zvolen Pearsonův korelační koeficient, což je jedna ze statistických metod, díky které lze zodpovědět, zda existuje přímá souvislost mezi úrovní sociálního kapitálu a hodnocením práce s klienty. Analýza korelace byla tedy provedena

pomocí průměrné hodnoty odpovědí každého z respondentů na otázky 4 až 13 (viz. Příloha č. 2) a dle toho, jaké číslo udali v odpovědi na otázku číslo 14. Pro výpočet korelace byl použit program Excel, kdy do jedné z buněk jsem zadala získanou průměrnou hodnotu sociálního kapitálu a do druhé odpověď na otázku číslo 14. Pomocí funkce Correl jsem zjistila požadovanou hodnotu. Teoretický výpočet koeficientu (r) zahrnuje kovarianci, tedy statistickou míru lineární závislosti dvou veličin mezi x a y a jejich součty, přičemž jmenovatel zahrnuje jejich rozptyly, jinak řečeno statistickou míru variability. Výsledek udává míru lineárního vztahu mezi proměnnými x a y a nazývá se Pearsonův korelační koeficient. Tento koeficient se pohybuje od -1 do $+1$, když korelační koeficient vyjde $+1$, tak to potvrzuje stanovenou hypotézu a říká nám to, že sociální pracovníci s vyšším sociálním kapitálem hodnotí pozitivně práci s klienty (Institut biostatistiky a analýz Lékařské fakulty Masarykovy univerzity, n.d.).

Získaný korelační koeficient pro první hypotézu má hodnotu $0,04$, což naznačuje velmi slabou korelaci a vypovídá o tom, že i přes to, že určitá korelace existuje, nelze jednoznačně říci, že čím vyšší kvalita sociálního kapitálu, tím pozitivněji lze hodnotit práci s klienty.

Vyhodnocením dat se mi tedy nepotvrdila hypotéza číslo 1, kdy jsem předpokládala, že čím vyšší kvalita sociálního kapitálu, tím pozitivněji pracovníci hodnotí práci s klienty. Výzkum ukázal, že sice slabá korelace je patrná, avšak nelze jednoznačně potvrdit danou hypotézu.

2.6.2 VYHODNOCENÍ DRUHÉ HYPOTÉZY

H2: Když má sociální pracovník kvalitní sociální kapitál, tak funguje jako ochrana před syndromem vyhoření.

I zde jsem provedla ověření korelace, abych zjistila, zda lidé, u kterých se ukazují symptomy syndromu vyhoření, mají slabší sociální kapitál a naopak. Budu vycházet z již vytvořeného datasetu s průměrným sociálním kapitálem pracovníků a porovnáím to s datasetem, který znázorňuje, zda respondenti odpověděli na syndrom vyhoření pozitivně či negativně.

Zjištěná data jsou znázorněna do samostatné tabulky (viz. Příloha č. 4), která porovnává průměr sociálního kapitálu pracovníka a odpovědi na syndrom vyhoření, ze kterých je vypočítán korelační koeficient, ve kterém $+1$ potvrzuje stanovenou hypotézu

a říká nám, že vyšší sociální kapitál slouží jako ochrana před syndromem vyhoření. V případě, že je koeficient -1, značí to opačný vztah. U syndromu vyhoření bude v této tabulce odpověď „ano“ představovat hodnotu 1 a odpověď „ne“ hodnotu 0.

Výsledný korelační koeficient má hodnotu -0,23, což představuje negativní korelaci. Výsledek nám indikuje, že i přes skutečnost, že mají pracovníci dobrý sociální kapitál, tak ve zkoumaném souboru je to nechrání před syndromem vyhoření. Tomuto potvrzení napovídá i skutečnost, že velké procento respondentů s potenciálem syndromu vyhoření, mají nadprůměrnou hodnotu sociálního kapitálu.

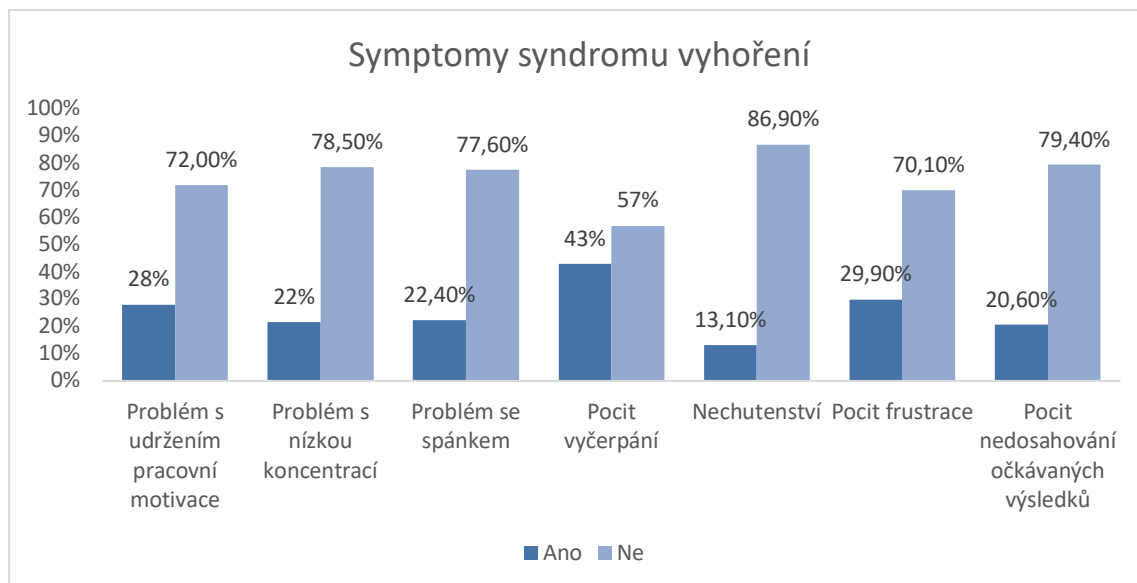
Domnívám se, že výsledek upozorňuje na důležitost kvalitního sociálního kapitálu, jelikož může mít dopad i na psychické zdraví sociálních pracovníků či pracovníků v sociálních službách.

2.6.3 VYHODNOCENÍ HLAVNÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Hlavní výzkumná otázka byla formulována následovně: **Jakým způsobem ovlivňuje kvalita sociálního kapitálu kvalitu poskytování sociálních služeb?**

Ze získaného vzorku vyplývá, že zhruba 20,5 % respondentů z řad sociálních pracovníků má na základě nastavených indikátorů sklon k syndromu vyhoření, což může indikovat vysokou míru pracovní zátěže a vyčerpání této skupiny respondentů. V grafu níže lze vidět, jaké symptomy syndromu vyhoření byly u vzorku respondentů zmiňovány nejvíce.

Prokázal se negativní vztah mezi kvalitou sociálního kapitálu a potenciálem k syndromu vyhoření, to může být také výsledkem nedostatečného nastavení indikátorů pro měření a bylo by potřeba toto téma podrobit dalšímu hlubšímu zkoumání pro potvrzení zjištěného vztahu.



Graf č. 4: Symptomy syndromu vyhoření

Zdroj: vlastní zpracování

ZÁVĚR

Sociální kapitál představuje multidimenzionální koncept, který zahrnuje specifické zdroje nebo hodnoty, jež jsou výsledkem sociálních interakcí. Termín byl poprvé použit americkým ekonomem Glennem Lourym a francouzským sociologem Pierrem Bourdieuem, na které poté navázali i další autoři, mezi které patří například James Samuel Coleman či Robert Putnam. Tato práce charakterizovala různá pojetí sociálního kapitálu, která vychází z různorodých chápání těchto autorů. V rámci této koncepce však byl shodně kladen důraz na sociální vztahy a vazby. Pro snadnější pochopení sociálního kapitálu se práce zabývala i jeho typologií, teorií sociálních sítí či otázkou důvěry. Právě sociální síť a role důvěry byly zobrazeny i v otázkách dotazníku v rámci kvantitativního výzkumu. Sociální kapitál hraje důležitou roli i v rámci pomáhajících profesí, které tvořily následující část této práce. Pozornost byla věnována i sociální práci, sociálním pracovníkům a sociálním službám, jelikož metodologická část byla cílena právě na sociální pracovníky.

Cíl této kvalifikační práce byl prozkoumat vliv sociálního kapitálu na pomáhající profese a zodpovědět na otázku: „*Jakým způsobem ovlivňuje kvalita sociálního kapitálu kvalitu poskytování služeb?*“. V úvodní pilotáži výzkumu bylo ze zpětné vazby od několika respondentů zjištěno, že pro ně byly některé otázky obtížně srozumitelné či matoucí. Byla proto provedena pečlivá analýza a nezbytné úpravy především v interpretaci otázek, aby byl dotazník co nejpřesnější a poté následovalo finální rozeslání dotazníků vybrané cílové skupině, kterou byli sociální pracovníci.

Na základě dat získaných z kvantitativního výzkumu byly vyvráceny obě stanovené hypotézy. Bylo zjištěno, že existuje negativní vztah mezi kvalitou sociálního kapitálu a potencionálem k syndromu vyhoření, což může být však také výsledkem nedostatečného nastavení indikátorů pro měření a bylo by potřeba toto téma podrobit dalšímu hlubšímu zkoumání pro potvrzení zjištěného vztahu. Výsledek nám indikuje, že i přes skutečnost, že mají pracovníci dobrý sociální kapitál, tak ve zkoumaném souboru je to nechrání před syndromem vyhoření.

Jelikož je sociální kapitál stále velmi komplexním jevem, lze ho podrobit zkoumání i z jiného pohledu. Zajímavé by určitě bylo také toto téma zkoumat skrze kvalitativní metodu výzkumu a zaměřit se například na sociální pracovníky, kteří pracují se stejnou cílovou skupinou klientů. Tato práce může sloužit jako inspirace ať už pro další studenty, sociální pracovní či jiné pomáhající pracovníky.

CIZOJAZYČNÉ RESUMÉ

This bachelor's thesis explores social capital and helping professions. Social capital is a multidimensional concept that encompasses specific resources or values acquired through social interactions. To facilitate an easier understanding of social capital, the work also delves into its typology, the theory of social networks and the issue of trust. Social networks and the role of trust were also shown in the questions of the questionnaire as part of my quantitative research. Social capital also plays an important role within the helping professions, which formed the following part of this work. The work also highlights the role of social capital within the helping professions, with particular attention to social work, social workers, and social services.

The main objective of the thesis is to answer the question, "*How does the quality of social capital affect the quality of service provision?*". During the initial pilot of the research, feedback from respondents revealed that some of the questions were difficult to understand. Therefore, a careful analysis and necessary adjustments were made, especially in the interpretation of the questions, to make the questionnaire as understandable and accurate as possible.

Based on the data obtained from the quantitative research, both hypotheses were refuted. It was found that there is a negative relationship between the quality of social capital and the potential for burnout syndrome. However, this could also be a result of inadequate indicator settings for measurement, necessitating further in-depth exploration to confirm the observed relationship. The result indicates that even though workers have good social capital, it does not protect them from burnout syndrome in the examined sample. As social capital remains a highly complex phenomenon open to examination from various perspectives, it would be interesting to explore this topic through qualitative research methods, focusing perhaps on social workers who work with the same target group of clients. This work can serve as inspiration for future students, social workers, or other helping professionals.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- BOURDIEU, P., 1998. *Teorie jednání*. Praha: Karolinum
- GÉRINGOVÁ, J., 2011. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. 1. vyd. Praha: Triton.
- JANKOVSKÝ, J., 2018. *Etika pro pomáhající profese*. 2. vyd. Praha: Triton.
- KOPŘIVA, K., 2016. *Lidský vztah jako součást profese*. 8. vyd. Praha: Portál.
- MAJEROVÁ, V., KOSTOLECKÝ, T., & SÝKORA, L., 2011. *Sociální kapitál a rozvoj regionu: Příklad Kraje Vysočina*. 1. vydání, Praha:Grada.
- MATOUŠEK, O., a kol. 2003a. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd., Praha: Portál.
- MATOUŠEK, O., 2003b. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
- MATOUŠEK, O., a kol. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd., Praha: Portál.
- MÁTEL, A., 2019. *Teorie sociální práce*. 1. vyd. Praha: Grada.
- STACHOVÁ, J.; BERNARD, J.; ČERMÁK, D., 2009. *Sociální kapitál v České republice a v mezinárodním srovnání*. Sociologické studie/Sociological Studies. Praha: Sociologický ústav AV ČR.
- ŠAFR, J.; SEDLÁČKOVÁ, M., 2006. *Sociální kapitál. Koncepty, teorie a metody měření*. Sociologické studie, 7, Sociologický ústav AV ČR, Praha.
- ÚLEHLA, I., 2005. *Umění pomáhat: Učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd. Praha: Slon.
- VYMĚTAL, P., 2007. *Social Capital: The Basic Concepts and Dilemmas*. Working Papers Faculty of International Relations.

LEGISLATIVNÍ ZDROJE

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

SEZNAM POUŽITÝCH ELEKTRONICKÝCH ZDROJŮ

- COLEMAN, J., 1990. *Foundations os Social Theory*. The Belknap Press of Harvard University Press. [online] [cit. 10.8.2023] Dostupné z: https://www.academia.edu/5875176/Foundations_of_Social_Theory
- FIELD, J., 2003. Social Capital. [online] [cit. 10.11.2023] Dostupné z: https://books.google.cz/books?id=8KYtJ_5eHuUC&printsec=frontcover&hl=cs&source=gs_bse_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- HEALY K.; HAMPSHIRE, A., 2002. *Social capital: A useful concept for social work?* Australian Social Work. [online] [cit. 11.6.2023] Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/03124070208410978>
- HARTL, P., 2004. *Stručný psychologický slovník*. 1. vyd. [e-kniha] [cit. 5.6.2023]. Praha: Portál. Dostupné z: <https://www.bookport.cz/kniha/strucny-psychologiccky-slovník-3256/>
- INSTITUT BIOSTATISTIKY A NALÝZ LÉKAŘSKÉ FAKULTY MASARYKOVY UNIVERZITY, n.d. *Výpočet Personova korelačního koeficientu*. [online] [cit. 22.2.2024]. Dostupné z: <https://1url.cz/6ubHr>
- LIN, N., 2001. *”Social Capital. A Theory of Social Structure and Action.”* Cambridge: Cambridge University Press. [online] [cit. 11.6.2023] Dostupné z: <https://rb.gy/ikcxn>
- MALÍK HOLASOVÁ, V., 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. 1. vyd. [e-kniha] [cit. 15.3.2024]. Praha: Grada. Dostupné z: <https://books.google.cz/books?id=YSXyAgAAQBAJ&printsec=frontcover&key=AIZaSyDIPfI89JdFhWBVsMVsavVo6aNh057xITc#v=onepage&q&f=false>
- MIDGLEY, J.; LIVERMORE M., 2008. *Social Capital and Local Economic Development: Implications for Community Social Work Practice*. Journal of Community Practice. [online] [cit. 13.7.2023] Dostupné z: https://doi.org/10.1300/J125v05n01_03
- PILEČEK, J., 2010. *Koncept sociálního kapitálu: pokus o přehled teoretických a metodických východisek a aplikačních přístupů jeho studia*. Geografie. [online] [cit. 13.8.2023]. Dostupné z: https://geografie.cz/media/pdf/geo_2010115010064.pdf
- STOCK, CH., 2010. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout* [e-kniha] [cit. 8.6. 2023] Praha: Grada. Dostupné z: <https://www.bookport.cz/kniha/syndrom-vyhoreni-a-jak-jej-zvladnout-577/>

- SÝKORA, L.; MATOUŠEK, R., 2008. *Sociální kapitál a teritorialita sociálních sítí*. [online] [cit. 15.7.2023] Dostupné z:
[https://web.natur.cuni.cz/~ksgrrsek/sykora/pdf/Sykora_Matousek_\(2008\)_socialni_kapital_a_teritorialita_socialnich_siti_manuscript.pdf](https://web.natur.cuni.cz/~ksgrrsek/sykora/pdf/Sykora_Matousek_(2008)_socialni_kapital_a_teritorialita_socialnich_siti_manuscript.pdf)
- ŠAFR, J., 2007. *Přemostující sociální kapitál a jak ho měřit*. Socioweb č. 6. [cit. 14.8.2023] Dostupné z:
http://www.socioweb.cz/upl/editorial/download/141_socioweb%25206-07%2520cely%25201.pdf
- ŠAFR, J. 2007. *Sociální kapitál. Koncepty, teorie, měření*. [cit. 12.6.2023] Dostupné z:
https://is.muni.cz/el/1422/podzim2016/NP304Zk/um/23131851/Socialni_kapital_-_koncepty__teorie__mereni.pdf
- ŠPIRUDOVÁ, L., 2015. *Doprovázení v ošetrovatelství I: pomáhající profese, doprovázení a systém podpor pro pacienty* [e-kniha] [cit. 11.7.2023] Praha: Grada. Dostupné z:
<https://www.bookport.cz/kniha/doprovazeni-v-oseetrovatelstvi-i-2532/>
- VESELÝ, A., 2007. *Sociální kapitál v teorii J. Colemana*. Socioweb, č. 6. [cit. 4.5.2023] Dostupné z: http://www.socioweb.cz/upl/editorial/download/141_socioweb%25206-07%2520cely%25201.pdf

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1: Genderové zastoupení	23
Graf č. 2: Věkové zastoupení	24
Graf č. 3: Doba působení	25
Graf č. 4: Symptomy syndromu vyhoření	28

PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Vzor dotazníku (Sociální kapitál a pomáhající profese)

Dobrý den,

jmenuji se Michaela Vrchlavská a jsem studentkou třetího ročníku bakalářského studia Sociální práce na Západočeské univerzitě v Plzni. Tento dotazník je součástí mé bakalářské práce, která je na téma Sociální kapitál a pomáhající profese. Cílem je zmapovat vliv sociálního kapitálu, tedy sociálních vazeb a sítí vznikajících ze sociálních interakcí, na práci sociálních pracovníků v sociálních službách.

Při zpracovávání dotazníku bude zachována anonymita respondentů a odpovědi budou zpracovány pouze pro účely mé bakalářské práce. Dotazník má 23 otázek a jeho vyplnění by Vám nemělo zabrat více než 10 minut.

Děkuji za Vaše vyplnění a za Váš čas.

1. Prosím uveďte své pohlaví:

- a. Muž
- b. Žena
- c. Jiné

2. Věková skupina:

- a. 18-25 let
- b. 26-35 let
- c. 36-45 let
- d. 46-55 let
- e. 56 a více let

3. Doba působení v oblasti sociálních služeb:

- a. Méně než 1 rok

- b. 1-5 let
- c. 6-10 let
- d. 11 a více let

4. Na škále od 1 do 10, jak byste ohodnotil(a) míru svých sociálních kontaktů s lidmi s podobnými profesními zájmy, tedy jak moc se lidé ve Vašem okolí věnují podobné profesi jako Vy?

Minimální 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Maximální

5. Na škále od 1 do 10, do jaké míry sdílíte s kolegy na pracovišti klíčové hodnoty (například etiku, odpovědnost či profesionální integritu)?

Vůbec nesdílím 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Plně sdílím

6. Na škále od 1 do 10, jak byste ohodnotil(a) míru důvěry ve Vašem pracovním prostředí?

Minimální 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Maximální

7. Na škále od 1 do 10, jak byste ohodnotil(a) kvalitu svých vztahů mimo pracoviště s ohledem na sdílení informací a poskytování podpory (například rodinné vztahy, přátelé, komunita atd.)?

Nízká kvalita 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Vysoká kvalita

8. Na škále od 1 do 10, jak často využíváte kontakty mimo pracoviště (například konzultace se sociálními pracovníky z jiných organizací) k řešení pracovních výzev?

Zřídka 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Velmi často

9. Na škále od 1 do 10 ohodnoťte, jak máte rozmanitou síť kontaktů s ohledem na oblasti, které jsou nezbytné pro Vaši práci s klienty (např. bydlení, finanční poradenství, právní záležitosti apod.)?

Minimální 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Maximální

10. Na škále od 1 do 10, jak hodnotíte efektivitu sdílení informací a komunikaci na Vašem pracovišti?

Minimálně efektivní 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Maximálně efektivní

11. Jak hodnotíte dostupnost a efektivitu poskytované podpory a pracovních zdrojů (například v podobě odborné supervize či školení) na pracovišti ve vyrovnávání se s náročnými situacemi?

Nízká podpora 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Vysoká podpora

12. Jak ovlivňují vztahy na pracovišti Váš pracovní výkon?

Negativně 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Pozitivně

13. Jak velkou máte osobní podporu (například ze strany rodiny či partnera/partnerky) před možným syndromem vyhoření?

Minimální 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Maximální

14. Na škále od 1 do 10 ohodnoťte, jak složité je pro Vás poskytování služeb Vašim klientům?

Velmi složité 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Velmi
lehké

15. Je na Vašem pracovišti věnována pozornost syndromu vyhoření?

- a. Ano
- b. Ne

16. Máte problémy s udržením pracovní motivace?

- a. Ano
- b. Ne

17. Pozorujete u sebe nízkou koncentraci?

- a. Ano
- b. Ne

18. Máte problémy se spánkem?

- a. Ano
- b. Ne

19. Pozorujete u sebe často pocit vyčerpání?

- a. Ano
- b. Ne

20. Zažíváte nechutenství v důsledku pracovní zátěže?

- a. Ano
- b. Ne

21. Zažíváte v práci často pocit frustrace?

- a. Ano
- b. Ne

22. Máte pocit, že v práci nedosahujete očekávaných výsledků?

- a. Ano
- b. Ne

23. Děkuji za vyplnění tohoto dotazníku. Máte nějaké připomínky či komentáře, které byste chtěl(a) sdělit?

- _____

Příloha č. 2: Dataset – průměrný sociální kapitál

Respondent č.	Otázka č. 4	Otázka č. 5	Otázka č. 6	Otázka č. 7	Otázka č. 8	Otázka č. 9	Otázka č. 10	Otázka č. 11	Otázka č. 12	Otázka č. 13	Prům. hodnota soc. kap.
1	10	8	7	10	8	5	6	8	8	1	7,1
2	8	7	10	5	6	9	5	4	1	10	6,5
3	5	5	3	8	5	5	5	5	5	8	5,4
4	8	8	8	7	8	8	8	8	5	6	7,4
5	10	8	10	9	3	8	8	7	10	7	8
6	3	5	8	8	1	5	5	8	8	5	5,6
7	8	8	6	7	7	9	8	10	10	6	7,9
8	9	10	9	9	9	7	6	8	9	10	8,6
9	10	9	9	10	8	9	9	8	8	10	9
10	6	6	6	5	4	4	7	4	7	3	5,2
11	7	9	7	4	4	5	5	9	7	6	6,3
12	10	7	6	4	8	7	7	7	7	6	6,9
13	8	7	9	7	4	7	9	9	10	8	7,8
14	9	9	9	10	2	1	9	10	10	10	7,9
15	5	8	10	7	1	4	9	5	9	4	6,2
16	6	8	9	6	7	9	8	7	9	6	7,5
17	10	9	9	9	8	8	9	8	6	10	8,6
18	9	7	7	8	8	6	8	10	7	10	8
19	5	9	7	7	8	6	8	7	8	8	7,3
20	7	8	6	7	2	6	5	6	7	6	6
21	6	8	8	6	2	6	8	6	9	3	6,2
22	10	10	10	8	8	10	8	6	10	10	9
23	10	10	10	8	5	8	8	5	5	10	7,9
24	6	10	9	10	3	3	8	3	5	5	6,2
25	9	9	10	7	8	9	8	9	10	9	8,8
26	5	5	7	10	7	10	8	3	7	8	7
27	5	10	10	8	4	5	10	10	10	10	8,2
28	4	8	9	9	7	8	9	8	9	10	8,1
29	10	8	8	9	3	5	10	10	5	10	7,8
30	5	6	8	10	9	8	8	8	6	8	7,6
31	3	9	10	10	3	3	10	9	10	10	7,7
32	8	9	8	7	6	7	8	8	7	7	7,5
33	7	7	6	8	5	8	6	7	7	8	6,9
34	5	5	4	5	5	5	6	7	6	1	4,9
35	9	10	10	8	7	7	9	9	10	10	8,9
36	9	10	9	8	5	4	7	8	8	10	7,8
37	5	8	8	7	7	6	8	7	7	9	7,2
38	5	8	8	7	4	3	9	7	8	5	6,4
39	5	10	9	7	4	5	8	7	9	10	7,4
40	6	7	8	8	5	5	8	10	3	9	6,9

41	7	8	3	8	7	10	9	1	3	8	6,4
42	6	10	9	9	1	6	9	4	10	9	7,3
43	6	9	10	8	3	5	8	4	9	9	7,1
44	8	9	10	7	8	9	9	10	8	10	8,8
45	4	8	8	3	3	4	4	4	8	8	5,4
46	8	8	7	7	6	7	5	7	5	8	6,8
47	7	10	10	10	2	10	10	10	10	10	8,9
48	6	6	4	7	3	6	7	5	6	8	5,8
49	1	8	9	1	2	6	7	5	9	1	4,9
50	8	8	7	10	5	7	7	10	7	10	7,9
51	8	8	10	8	8	8	10	10	9	10	8,9
52	4	6	8	8	1	6	8	8	9	7	6,5
53	4	7	7	7	4	4	8	8	10	10	6,9
54	3	10	9	8	3	4	6	10	2	2	5,7
55	4	10	9	10	7	6	6	8	7	8	7,5
56	3	5	5	10	5	5	10	10	10	10	7,3
57	2	9	9	9	2	7	9	9	8	10	7,4
58	6	9	6	9	7	7	6	9	7	9	7,5
59	5	4	7	8	3	7	8	4	8	8	6,2
60	7	8	9	8	4	5	9	6	10	9	7,5
61	10	8	9	9	1	9	10	10	10	10	8,6
62	7	5	5	4	3	7	5	2	5	5	4,8
63	8	4	4	3	3	8	6	3	6	5	5
64	6	7	8	7	5	7	7	8	8	6	6,9
65	10	6	2	7	7	8	10	10	10	7	7,7
66	7	10	8	8	7	5	9	8	7	6	7,5
67	6	8	7	8	8	9	9	4	10	4	7,3
68	3	1	1	8	1	7	1	2	2	6	3,2
69	1	9	9	7	1	1	9	10	8	10	6,5
70	7	10	9	9	5	7	8	9	7	10	8,1
71	9	3	2	10	6	6	4	4	5	10	5,9
72	6	7	7	7	5	4	6	7	7	5	6,1
73	3	8	7	9	2	4	5	10	5	10	6,3
74	4	6	8	8	7	8	8	8	7	9	7,3
75	4	9	7	8	5	7	7	6	7	8	6,8
76	7	8	9	9	7	7	10	7	9	7	8
77	8	10	7	9	10	9	8	9	5	10	8,5
78	5	8	8	5	8	8	8	10	5	8	7,3
79	2	9	9	8	4	3	7	8	7	10	6,7
80	3	7	7	8	3	7	7	8	5	7	6,2
81	2	10	9	9	1	3	10	10	10	10	7,4
82	7	8	6	8	6	7	4	6	5	7	6,4
83	5	3	9	9	4	2	8	5	9	9	6,3
84	1	5	7	10	5	6	8	3	6	9	6
85	8	8	10	7	6	10	8	10	10	10	8,7

86	6	10	8	8	5	8	8	10	9	8	8
87	1	5	6	9	4	4	5	4	5	8	5,1
88	5	4	5	7	5	5	5	4	6	4	5
89	3	6	8	9	3	7	6	5	5	7	5,9
90	9	10	9	10	7	10	8	10	10	10	9,3
91	8	8	8	9	5	9	9	9	7	4	7,6
92	10	3	5	5	4	5	5	5	4	1	4,7
93	7	8	9	8	9	7	10	10	10	4	8,2
94	8	8	9	9	2	8	7	8	9	9	7,7
95	5	7	9	8	3	7	8	7	9	5	6,8
96	7	8	9	10	7	10	9	10	8	10	8,8
97	4	2	4	8	7	4	4	5	5	9	5,2
98	8	9	8	7	3	2	8	5	8	4	6,2
99	5	7	6	6	5	6	5	5	6	7	5,8
100	5	10	10	9	4	6	10	10	10	8	8,2
101	5	9	9	9	6	7	9	8	9	8	7,9
102	3	10	9	10	5	8	6	3	10	10	7,4
103	4	10	9	5	1	8	10	8	8	5	6,8
104	6	9	10	10	9	8	10	10	7	10	8,9
105	1	1	10	10	1	5	10	10	10	10	6,8
106	5	10	8	8	8	7	8	9	10	9	8,2
107	7	9	9	9	7	9	9	9	7	4	7,9

Příloha č. 3: Dataset – syndrom vyhoření

Respondent č.	Problém s prac. motivací	Nízká koncentrace	Problémy se spánkem	Pocit vyčerpání	Nechutenství	Frustrace	Nedosažení prac. výsledků	Syndrom vyhoření
1	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
2	ne	ne	ano	ano	ne	ne	ne	ne
3	ano	ne	ano	ano	ne	ano	ne	ano
4	ano	ano	ano	ano	ne	ne	ne	ano
5	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
6	ne	ano	ne	ano	ne	ne	ne	ne
7	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
8	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
9	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
10	ano	ano	ano	ano	ne	ano	ano	ano
11	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
12	ano	ano	ano	ano	ano	ano	ano	ano
13	ne	ne	ano	ano	ne	ne	ano	ne
14	ne	ne	ano	ne	ano	ne	ne	ne
15	ne	ano	ne	ne	ne	ne	ne	ne
16	ano	ano	ano	ano	ano	ne	ne	ano
17	ne	ne	ne	ne	ano	ne	ne	ne
18	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
19	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
20	ne	ne	ne	ano	ne	ano	ne	ne
21	ano	ne	ano	ano	ne	ne	ne	ne
22	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
23	ne	ne	ne	ano	ne	ano	ano	ne
24	ne	ne	ne	ne	ne	ano	ne	ne
25	ne	ne	ne	ano	ano	ne	ne	ne
26	ano	ne	ne	ano	ano	ano	ano	ano
27	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
28	ne	ne	ne	ano	ne	ano	ano	ne
29	ne	ne	ne	ne	ne	ano	ne	ne
30	ano	ano	ne	ne	ne	ano	ne	ne
31	ne	ne	ano	ano	ne	ano	ne	ne
32	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
33	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
34	ne	ne	ne	ano	ne	ne	ne	ne
35	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
36	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
37	ano	ne	ne	ne	ne	ne	ano	ne
38	ne	ne	ne	ano	ne	ne	ne	ne
39	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne

40	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
41	ano	ne	ano	ano	ne	ano	ne	ano
42	ne	ne	ano	ano	ne	ne	ne	ne
43	ano	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
44	ne	ne	ne	ano	ano	ano	ano	ano
45	ano	ano	ne	ne	ne	ano	ano	ano
46	ano	ano	ano	ano	ano	ano	ano	ano
47	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
48	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
49	ano	ne	ano	ano	ano	ano	ne	ano
50	ano	ne	ne	ano	ne	ne	ne	ne
51	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
52	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
53	ne	ano	ne	ne	ne	ne	ne	ne
54	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
55	ano	ne	ne	ne	ne	ne	ano	ne
56	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
57	ne	ne	ne	ano	ne	ne	ne	ne
58	ne	ano	ne	ne	ne	ne	ano	ne
59	ano	ne	ano	ano	ano	ano	ne	ano
60	ne	ne	ne	ano	ne	ano	ano	ne
61	ne	ano	ne	ne	ne	ne	ne	ne
62	ano	ne	ne	ano	ne	ano	ano	ano
63	ne	ne	ne	ano	ne	ne	ne	ne
64	ne	ne	ne	ne	ne	ano	ne	ne
65	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
66	ano	ne	ne	ano	ano	ano	ne	ano
67	ne	ne	ano	ano	ne	ne	ne	ne
68	ne	ne	ne	ano	ne	ano	ne	ne
69	ne	ano	ne	ano	ne	ne	ne	ne
70	ne	ne	ne	ano	ne	ne	ne	ne
71	ano	ano	ne	ano	ne	ano	ne	ano
72	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
73	ano	ne	ne	ne	ne	ne	ano	ne
74	ano	ano	ano	ano	ne	ano	ano	ano
75	ano	ano	ne	ne	ano	ano	ne	ano
76	ne	ne	ano	ne	ne	ne	ne	ne
77	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
78	ne	ne	ano	ano	ne	ne	ne	ne
79	ne	ne	ne	ano	ne	ne	ne	ne
80	ano	ne	ne	ne	ne	ano	ne	ne
81	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
82	ne	ano	ne	ano	ne	ano	ne	ne
83	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
84	ano	ano	ano	ano	ne	ano	ne	ano

85	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
86	ano	ano	ne	ne	ne	ne	ne	ne
87	ne	ne	ano	ano	ne	ano	ne	ne
88	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
89	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
90	ano	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
91	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
92	ano	ano	ano	ano	ano	ano	ano	ano
93	ano	ne	ano	ano	ne	ano	ne	ano
94	ano	ano	ne	ano	ne	ne	ano	ano
95	ano	ano	ne	ne	ne	ne	ne	ne
96	ne	ne	ne	ano	ne	ne	ne	ne
97	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
98	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
99	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ano	ne
100	ne	ne	ne	ano	ne	ne	ne	ne
101	ne	ne	ano	ne	ne	ano	ano	ne
102	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
103	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
104	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
105	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
106	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
107	ne	ne	ne	ano	ano	ne	ano	ne

Příloha č. 4: Porovnání průměru sociálního kapitálu a vykazování syndromu vyhoření

Respondent č.	Průměrný soc. kapitál	Syndrom vyhoření
1	7,1	0
2	6,5	0
3	5,4	1
4	7,4	1
5	8	0
6	5,6	0
7	7,9	0
8	8,6	0
9	9	0
10	5,2	1
11	6,3	0
12	6,9	1
13	7,8	0
14	7,9	0
15	6,2	0
16	7,5	1
17	8,6	0
18	8	0
19	7,3	0
20	6	0
21	6,2	0
22	9	0
23	7,9	0
24	6,2	0
25	8,8	0
26	7	1
27	8,2	0
28	8,1	0
29	7,8	0
30	7,6	0
31	7,7	0
32	7,5	0
33	6,9	0
34	4,9	0
35	8,9	0
36	7,8	0
37	7,2	0

38	6,4	0
39	7,4	0
40	6,9	0
41	6,4	1
42	7,3	1
43	7,1	0
44	8,8	1
45	5,4	1
46	6,8	1
47	8,9	0
48	5,8	0
49	4,9	1
50	7,9	0
51	8,9	0
52	6,5	0
53	6,9	0
54	5,7	0
55	7,5	0
56	7,3	0
57	7,4	0
58	7,5	0
59	6,2	1
60	7,5	0
61	8,6	0
62	4,8	1
63	5	0
64	6,9	0
65	7,7	0
66	7,5	1
67	7,3	0
68	3,2	0
69	6,5	0
70	8,1	0
71	5,9	1
72	6,1	0
73	6,3	0
74	7,3	1
75	6,8	1
76	8	0
77	8,5	0
78	7,3	0
79	6,7	0
80	6,2	0
81	7,4	0
82	6,4	0

83	6,3	0
84	6	1
85	8,7	0
86	8	0
87	5,1	0
88	5	0
89	5,9	0
90	9,3	0
91	7,6	0
92	4,7	1
93	8,2	1
94	7,7	1
95	6,8	0
96	8,8	0
97	5,2	0
98	6,2	0
99	5,8	0
100	8,2	0
101	7,9	0
102	7,4	0
103	6,8	0
104	8,9	0
105	6,8	0
106	8,2	0
107	7,9	0