

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

## **Psychická pracovní zátěž u sociálních pracovníků**

Bakalářská práce

Autor: Andrea Škorpíková

Studijní program: B6731 / Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Vedoucí práce: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.



## Zadání bakalářské práce

**Autor:** Andrea Škorpíková

**Studium:** U13243

**Studijní program:** B6731 Sociální politika a sociální práce

**Studijní obor:** Sociální práce

**Název bakalářské práce:** Psychická pracovní zátěž u sociálních pracovníků

**Název bakalářské práce AJ:** Working psychological stress among social workers

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Cílem práce je zjistit, jaká je psychická pracovní zátěž u sociálních pracovníků na jejich pracovišti a s čím souvisí. V teoretické části budou vysvětleny základní pojmy, popsány faktory ovlivňující vznik a vývoj syndromu vyhoření, možnosti prevence. V empirické části bude použita metoda kvantitativního šetření - dotazníky, které budou distribuovány mezi respondenty - sociální pracovníky. Bude provedeno statistické zpracování dat, s následnou analýzou výsledků a jejich interpretace.

POTTEROVÁ B. A. Jak se bránit pracovnímu vyčerpání, Votobia, Olomouc 1997, 264 s. ISBN 80-7198-211-3 RUSH MYRON D. Syndrom vyhoření, Návrat domů, Praha 2003, 129 s. ISBN 80-7255-074-8 VÁGNEROVÁ M. Psychopatologie pro pomáhající profese, Portál, Praha 2004, 872 s. ISBN80-7178-802-3

**Garantující pracoviště:** Katedra sociální práce a sociální politiky,  
Ústav sociální práce

**Vedoucí práce:** doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

**Oponent:** JUDr. Olga Sovová, Ph.D.

**Datum zadání závěrečné práce:** 4. 12. 2014

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucí bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 17. 3. 2016

Andrea Škorpíková

## **Poděkování**

Touto cestou bych ráda poděkovala především paní doc. MUDr. Aleně Vosečkové, CSc. za odborné vedení mé bakalářské práce, cenné rady, připomínky a čas, který mi věnovala. Dále bych chtěla poděkovat všem respondentům, kteří byli ochotni se zúčastnit mého výzkumu, a vedoucím na jejich pracovišti. Velké poděkování patří také mé sestře Ing. et Mgr. Anetě Škorpíkové, která mi při zpracování práce byla velkou oporou a Mgr. Evě Pýchové za jazykovou korekturu práce. Děkuji i rodině a blízkým přátelům.

## **Abstrakt**

ŠKORPÍKOVÁ, Andrea. *Psychická pracovní zátěž u sociálních pracovníků*. Hradec Králové, 2016. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

Bakalářská práce se zabývá problematikou psychické pracovní zátěže u sociálních pracovníků. Teoretická část je rozdělena na tři hlavní kapitoly, které jsou zaměřeny na definování stěžejních pojmů, tj. psychická pracovní zátěž, stres, pomáhající profese, zvláště pak profese sociálního pracovníka a možnosti zvládnutí zátěžových situací. Podstatné jsou také informace o druzích, průběhu a příčinách stresu (zátěže). Metodická část je zaměřena na výzkum, jehož cílem je zjistit, jak sociální pracovníci Královéhradeckého a Pardubického kraje hodnotí a pociťují psychickou pracovní zátěž. Hlavní cíl byl rozdělen do tří dílčích cílů, které sledují psychickou pracovní zátěž z hlediska tří faktorů: přetížení, monotonie, nespecifický faktor. Výzkumné šetření bylo provedeno na základě kvantitativní strategie. Pro sběr dat byl použit standardizovaný dotazník, který vytvořil W. Meister v roce 1975. Meisterův dotazník hodnotí psychickou zátěž při pracovní činnosti. V metodické části jsou vyhodnoceny a interpretovány výsledky dotazníkového šetření.

**Klíčová slova:** psychická pracovní zátěž, stres, sociální pracovník, pomáhající profese

## **Abstract**

ŠKORPÍKOVÁ, Andrea. Working psychological stress among social workers. Hradec Králové, 2016. Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové. Leader of the Bachelor Degree Thesis: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

This thesis deals with the issue of mental workload among social workers. The theoretical part is divided into three main chapters that are focused on defining key concepts, ie. mental workload, stress, helping professions, particularly the social worker profession and the possibility of coping with stressful situations. There are also substantial information on the nature, duration and causes of stress. The methodological part is focused on the research, which aims to find out how social workers Hradec Králové and Pardubice regions evaluate and perceive mental workload. The main goal was divided into three sub-objectives which observe mental workload in terms of three factors: overload, monotony, nonspecific factor. The survey was conducted based on quantitative strategies. For data collection was used a standardized questionnaire, developed by W. Meister in 1975. Meister questionnaire assesses psychological stress at work. Interpreted results of the survey are evaluated and interpreted in the methodological part.

**Keywords:** mental workload, stress, social worker, helping professions

## Obsah

Úvod .....	9
<b>TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>11</b>
<b>1 POMÁHAJÍCÍ PROFESE .....</b>	<b>11</b>
1.1 Sociální pracovník .....	12
1.1.1 Osobnost a dovednosti sociálního pracovníka.....	13
1.1.2 Etický kodex sociálních pracovníků.....	14
<b>2 PSYCHICKÁ ZÁTĚŽ .....</b>	<b>16</b>
2.1 Druhy zátěže .....	17
2.2 Stres .....	19
2.2.1 Definice stresu .....	19
2.2.2 Stresory a jejich dělení .....	20
2.2.3 Typy stresu .....	22
2.2.4 Jak stres funguje .....	24
2.3 Pracovní zátěž.....	25
2.3.1 Zátěž u sociálních pracovníků .....	27
<b>3 ZVLÁDÁNÍ ZÁTĚŽE .....</b>	<b>29</b>
3.1 Metody ke zvládnání zátěže.....	30
3.1.1 Relaxace.....	31
3.1.2 Supervize .....	34
<b>4 SHRUTÍ TEORETICKÉ ČÁSTI .....</b>	<b>35</b>
<b>METODICKÁ ČÁST .....</b>	<b>36</b>
<b>5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ .....</b>	<b>36</b>
5.1 Cíl výzkumného šetření a dílčí cíle.....	36
5.2 Metoda výzkumu .....	38
5.3 Výzkumný nástroj.....	38
5.4 Sběr dat .....	39

5.5	Charakteristika výzkumného vzorku .....	41
5.6	Způsob vyhodnocení Meisterova dotazníku .....	41
<b>6</b>	<b>INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ .....</b>	<b>44</b>
6.1	Vyhodnocení sociodemografických položek .....	44
6.2	Vyhodnocení položek Meisterova dotazníku.....	47
6.2.1	Vyhodnocení dle jednotlivých položek Meisterova dotazníku za pomoci kritické hodnoty mediánu.....	48
6.2.2	Vyhodnocení dle faktorové analýzy .....	49
6.3	Konečné vyhodnocení klasifikace zátěže .....	50
6.4	Shrnutí metodické části, diskuze.....	52
	Závěr.....	55
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>56</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK.....</b>	<b>60</b>
	<b>SEZNAM TABULEK A GRAFŮ .....</b>	<b>61</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>	<b>62</b>



## Úvod

*„Co pro vás mohu udělat?“ - věčná otázka srdce.*

Ram Dass, Paul Gorman

Práce je činnost, kterou většina lidí vykonává osm hodin denně, pět dní v týdnu, po mnoho let svého života. Tato činnost daného člověka většinou živí a určitým způsobem také určuje jeho sociální postavení. Proto si myslím, že je důležité, aby povolání bavilo a naplňovalo. Věřím, že lidé, kteří si zvolí profesi sociálního pracovníka, „otevrou srdce“ a podají pomocnou ruku těm, kteří se ocitnou v těžké životní situaci. Zároveň tuto práci budou vykonávat kvalitně a s pocitem, že to, co dělají, má smysl. Práce sociálního pracovníka spadá do pomáhajících profesí. K těmto profesím řadíme např. také lékaře, nelékařské zdravotnické pracovníky, pedagogy. Všechny činnosti mají jedno společné, a to je pomoc lidem, kteří to v danou chvíli potřebují. Pravdou je, že lidé vykonávající tyto profese jsou při své práci po psychické stránce velmi ohroženi. Často se totiž mohou dostávat do zátěžových situací, které vznikají na základě různých stresorů.

Sociální pracovníci hledají možné způsoby pomoci i tam, kde je nikdo nevidí. Nemusí to být jen pomoc materiální. Jen málo lidí si uvědomí, co dokáže úsměv, který je věnovaný člověku v těžké životní situaci. Ale k tomu, aby sociální pracovník mohl pomáhat, jednoduše řečeno, rozdávat rady a úsměvy, musí být v psychické pohodě, pozitivně naladěný a sám šťastný a spokojený. Proto je důležité, aby o sebe sociální pracovník pečoval a v první řadě se zaměřoval na svůj osobní život, tedy řešil vlastní problémy a neodsouval je na později. Nevyřešená tíživá situace by mohla být překážkou toho, aby byl schopný pomáhat lidem, kteří to potřebují. Je důležité si uvědomit, že zdraví je vzácné a musí se o něj pečovat. K tomu, aby sociální pracovník chápal ostatní, musí nejdříve pochopit sám sebe.

Tématem mé bakalářské práce je psychická pracovní zátěž u sociálních pracovníků. Toto téma jsem si zvolila nejen kvůli tomu, že mě problematika psychické pracovní zátěže zajímá, ale také proto, že v budoucnu chci povolání sociálního pracovníka sama vykonávat. Chtěla bych pochopit, co člověka v práci ohrožuje a jaké má možnosti nápravy, když ho stres začne pohlcovat. Cílem bakalářské práce je popsat percepci (vnímání) psychické pracovní zátěže u sociálních pracovníků Královéhradeckého a Pardubického

kraje. V teoretické části bude popsáno, čím se vyznačují pomáhající profese, zvláště pak sociální pracovníci. Součástí teoretické části bude také vysvětlení pojmů zátěž a stres, které s touto problematikou úzce souvisí. Oba tyto pojmy jsou si velmi blízké a řada autorů je ve svých knihách používá jako synonyma. V práci bude objasněno, čím se od sebe oba pojmy odlišují. Z důvodu složitého odhadu hranice mezi termíny zátěž a stres budou v této bakalářské práci používána jako synonyma. Poslední kapitolu zaměřím na možnosti, které má sociální pracovník ve chvíli, kdy se ocitne ve stresové situaci. Zmíněny budou různé techniky pro uvolnění a relaxaci. V metodické části bude proveden výzkum, který objasní, jak sociální pracovníci vnímají psychickou pracovní zátěž, jež na ně v práci působí. Pro výzkum byla zvolena kvantitativní strategie a jako nástroj zkoumání byl použit Meisterův dotazník, který se přímo zaměřuje na psychickou pracovní zátěž. Kvantitativní strategie byla vybrána z důvodu možnosti oslovení většího počtu respondentů, než je tomu u kvalitativní strategie.

Výsledky z této bakalářské práce mohou být použity pro další odbornější zkoumání a zpracování. Mohou také posloužit organizacím, které se zúčastnily výzkumu, k zamyšlení nad problematikou a možnými změnami, jež by mohly vést ke zlepšení pracovních podmínek sociálních pracovníků.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1 POMÁHAJÍCÍ PROFESE

V první kapitole teoretické části budou zmíněny definice různých autorů, jak pohlíží na pomáhající profese, a shrnutí toho, co mají tyto profese společného. Neopomenou samotného sociálního pracovníka. Zaměřím se na jeho osobnost a důležité vlastnosti a dovednosti, kterými by měl každý sociální pracovník disponovat. Pro čtenáře je podstatné pochopit, jak náročné jsou povolání pomáhajících profesí, zvláště pak profese sociálního pracovníka. V poslední části této kapitoly stručně popíši obsah a důležitost Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky.

Pomáhající profese v sobě skrývají velké množství vlastností a kompetencí, které jsou ve velmi úzkém poměru k práci s lidmi. V tomto poměru je obsažen vztah pomáhajícího pracovníka k sobě samému, k ostatním lidem, k nadlidským úkazům (příroda, vesmír) a také k hodnotám a věcem. Pracovníci pomáhajících profesí se musí mnohdy zabývat otázkami, které souvisí nejen se životem a nemocí, ale i se smrtí. Důležité je také neopomenout fenomén náboženství, jenž pracovníka nemine. Ve své profesi se setkává s jedinci, kteří potřebují pomoc a ocitli se v tíživé životní situaci. Pro pracovníka této profese je mnohdy náročné si udržet velmi důležitou a samozřejmou profesionalitu se vším všudy (Haumerová, 2009).

Matoušek ve svém Slovníku sociální práce popisuje pomáhající profese jako „*profese, vznikající v souvislosti se slábnoucí úlohou rodiny a jiných tradičních systémů sociální podpory*“ (Matoušek, 2008, s. 140). Udává, že cílem těchto pomáhajících profesí je poskytovat tuto podporu prostředím institutů a institucí. V zájmu pomáhajících profesí je klient, který je vnímán jako komplexní jedinec se všemi svými rolemi (Matoušek, 2008).

Maslachová In Maaron (2012) definuje pomáhající profese jako „*povolání spojená se silnou citovou zátěží*“, jelikož jsou tyto profese v neustálém blízkém kontaktu s osobami, které na ně kladou velké nároky a potřebují od pomáhajícího neustálou citovou spoluúčast. Dle Vávrové, která vymezuje pomáhající profese v nejjobecnějším smyslu, je nejdůležitější skutečnost, že se jedná o lidskou činnost, zaměřující se hlavně

na práci s lidmi. K pomáhajícím profesím řadí především ta povolání, která vykonávají sociální, zdravotnickou a výchovně-vzdělávací činnost. Jedná se o profesi, která je řazena mezi jednu s nejnáročnějších a nejzodpovědnějších (Vávrová, 2012). Takových profesí je v České republice mnoho. Jsou to lékaři, zdravotní sestry, sociální pracovníci, pečovatelky, pedagogové a psychologové. Pro výkon těchto profesí si pracovník musí osvojit určitou odbornost, kterou s sebou dané povolání nese. Mezi pomáhajícími a ostatními profesemi je jeden zásadní rozdíl. Tato odlišnost vyplývá ze skutečnosti, že u zaměstnanců pracujících v pomáhajících profesích je kladen velký důraz na mezilidské vztahy. Ty v tomto případě představuje vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem. „*Pacient potřebuje věřit svému lékaři a cítit lidský zájem od své pečovatelky, žák si chce vážit svého učitele, klienti by rádi důvěřovali sociální pracovníci*“ (Kopřiva, 2006, str. 14). Je zastáván názor, že pro výkon dobrého pomáhajícího pracovníka, je důležitá právě osobnost jedince, který se chce touto profesí zabývat (Kopřiva, 2006).

## 1.1 Sociální pracovník

V zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách je sociální pracovník definován jako ten, který „*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*“ (zákon č. 108/2006 Sb., § 109). V zákoně č. 108/2006 Sb. jsou popsány také předpoklady a vzdělání, které by měl jedinec pro výkon povolání sociálního pracovníka splňovat.

Člověk, který chce vykonávat práci sociálního pracovníka, musí být způsobilý k právním úkonům, zdravotně způsobilý, odborně způsobilý a bezúhonný. Odborná způsobilost, která se váže k práci sociálního pracovníka, zahrnuje vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání v oboru sociální práce. Důležitá je povinnost dalšího vzdělávání sociálního pracovníka. Jedinec tak získává nové informace a svou stávající kvalifikaci si obnovuje a upevňuje (Fischer, Jandejsek, Kroupová a spol., 2008).

### **1.1.1 Osobnost a dovednosti sociálního pracovníka**

Mnoho lidí, se kterými se sociální pracovník setkává, se nachází ve velmi obtížné životní situaci, ke které se pojí mnoho problémů. Tito jedinci většinou nemají motivaci k nápravě situace a společnost je odmítá. Sociální pracovníci, kteří těmto jedincům poskytují pomocnou ruku, musí mít odborné vzdělání a předpoklady pro práci s lidmi. Důležité je, aby byl sociální pracovník profesionální a dokázal se vcítit do klientových pocitů a jednání, a tím ho vedl k větší samostatnosti. V dnešní společnosti přibývá i komplikovanějších problémů, které se u lidí mohou objevit. Proto je důležité, aby se sociální pracovník neustále odborně vzdělával a kladl na své dovednosti větší nároky. Je mnoho vlastností, které bychom u sociálního pracovníka měli najít. Na prvním místě je to důvěryhodnost, upřímné naslouchání klientovu problému a hlavně silná empatie, která je v této profesi nepostradatelná. Sociální pracovník musí být srdečný a dát klientovi najevo, že se o jeho situaci a problémy upřímně zajímá. Pracovník by měl být také schopen rozpoznat souvislosti, samostatně se rozhodovat a nést za svá rozhodnutí určité riziko. Dalšími důležitými vlastnostmi jsou cílevědomost, sebekritičnost, smysl pro humor a také imunita vůči neúspěchu, jelikož v mnoha případech je úspěch vidět až po dlouhé usilovné spolupráci. Podstatná je i samostatnost, velká motivace, nápaditost, zvědavost, zájem o další odborné vzdělávání a potřeba vzájemné komunikace a spolupráce s ostatními spolupracovníky (Gulová, 2011). Pro osobní rozvoj sociálního pracovníka je důležitým předpokladem sebevzdělávání, supervize a vlastní invence v oblasti vývoje metod, teorií a technik sociální práce (Kuzníková a kol., 2011). Aby byly sociální služby poskytovány kvalitně a správně, je také nesmírně důležitá angažovanost pracovníka. V případě, že jedinci angažovanost v této profesi chybí, stává se pouhým vykonavatelem povinností a jeho práce postrádá zásadní předpoklad, aby ji vykonával kvalitně. Člověk, který chce tuto profesi vykonávat, musí chtít a mít motivaci pomáhat lidem, kteří to potřebují a současně se angažovat v jejich každodenním životě (Hrozenská, Dvořáčková, 2013).

V sociální práci je velmi důležitá empatie, ke které se pojí srdečnost a vstřícnost. Dokázat se hluboce vcítit do klientovy situace je neodmyslitelnou součástí sociální práce. Sociální pracovník díky tomu pochopí pocity, klientovu situaci a následně bude jeho postup odborný a účinný. V případě, že by se sociální pracovník zabýval situací klienta jen povrchně, bez hlubšího vcítění, nemuselo by to vést k příznivému vyřešení situace a ani k uspokojení samotného pracovníka. Mnoho klientů, se kterými se sociální pracovník

setkává, může působit problémově, a to z důvodu jejich dlouhodobé životní krize. Často se jedná o lidi agresivní a konfliktní, postižené sociálním vyloučením, dlouhodobě nezaměstnané a snažící se momentální situaci využít co nejlépe. K sociální práci samozřejmě patří i akceptace bez předsudků a nemoralizování, což pro sociálního pracovníka není mnohdy lehké (Gulová, 2011).

### **1.1.2 Etický kodex sociálních pracovníků**

Aby sociální pracovník svou profesi vykonával úspěšně, měl by také nepochybně přijmout etické principy sociální práce. V sociální práci je velmi využíván etický kodex, jenž byl vydán ve Spojených státech amerických, roku 1983 Národní asociací sociálních pracovníků. V České republice byl schválen 19. 5. 2006 plénem Společnosti sociálních pracovníků a účinnosti nabyl 20. 5. 2006. Je samozřejmé, že samotná znalost obsahu etického kodexu k výkonu sociální práce nestačí. Sociální pracovník by se měl ztotožnit s jeho normami, postupy a pravidly. Pokud tak sociální pracovník neučiní, etický kodex nepřijme za svůj a bude i nadále pracovat stereotypně, je to hodnoceno jako neprofesionální „odosobnění“ (Kuzníková a kol., 2011). Etický kodex sociálních pracovníků České republiky obsahuje úvod a čtyři hlavní kapitoly: Etické zásady, Pravidla etického chování sociálních pracovníků, Etické problémové okruhy a Závěr. V první kapitole Etické zásady je kladen důraz na to, aby sociální pracovníci dodržovali lidská práva skupin i jednotlivců, s odkazem na významné dokumenty. Je zde také konstatováno, že sociální pracovník respektuje každého bez ohledu na jeho původ, rasu, barvu pleti, pohlaví, rodinný stav, náboženství apod. Uznává právo na seberealizaci každého člověka a pomáhá jednotlivcům, skupinám i komunitám s řešením jejich konfliktů. Druhá kapitola, která se týká pravidel etického chování sociálního pracovníka, je členěna do různých oblastí podle toho, v jaké interakci se sociální pracovník nachází: pravidla týkající se ve vztahu ke klientovi, ve vztahu k zaměstnavateli, ve vztahu ke kolegům, ve vztahu ke svému povolání a odbornosti a ve vztahu ke společnosti. Třetí kapitola řeší etické problémové okruhy. Obsahuje možné etické problémy v různých oblastech sociální práce, se kterými se může sociální pracovník ve své profesi setkat. V závěru Etického kodexu sociálních pracovníků ČR je popsán cíl společnosti, tj. pomoc sociálním pracovníkům s analýzou a řešením jednotlivých konfliktů (Malíková, 2011).

Všechny zásady, které jsou v etickém kodexu obsaženy, pomáhají sociálnímu pracovníkovi vykonávat sociální práci s klientem v souladu s lidskými právy a na profil samotného pracovníka kladou velmi vysoké nároky (Gulová, 2011).

## 2 PSYCHICKÁ ZÁTĚŽ

V této kapitole se zaměřím na definování psychické zátěže a jejích druhů. Podrobněji se budu věnovat také samotnému stresu, jelikož s psychickou zátěží velmi úzce souvisí. Charakterizuji jeho typy, stresory, které se k němu váží, a proces fungování. V další podkapitole se budu věnovat pracovní psychické zátěži a faktorům, které jsou s ní spojené. Na závěr této kapitoly zmíním rizika zátěže u sociálních pracovníků a neopomenu ani známý syndrom vyhoření.

V životě každého člověka dochází ke zklamání, problémům a tíživým situacím, které musí člověk překonat. Může se ocitát v situacích, ve kterých si neví rady, pociťuje hořkost, hněv a strach, například z důvodu velkých pracovních nároků, problémů ve vztahu, velké odpovědnosti, nepříznivé životní situaci nebo těžko řešitelných úkolů. V takových případech je jedinec vystaven psychické zátěži, ve které pociťuje silné psychické napětí, a zároveň se zkoumá, jak je schopen se v této situaci adaptovat, jednat, vynaložit psychickou odolnost vůči vlivům a integrovaně a efektivně přijmout nové okolnosti (Mikšík, 2007).

V současné době je zátěž velmi užívaným pojmem. V odborné literatuře se nachází mnoho definic, které tento pojem vysvětlují. Často se stává, že je zátěž zaměňována s pojmem stres. Je pravdou, že tyto dva pojmy jsou si velmi blízké, ale ne totožné. Autoři Hladký a Žídková (1999, s. 7) ve své publikaci uvádí, že *„zátěž je obecným pojmem, označujícím jakékoliv požadavky, tedy i nepatrné, které člověk hravě zvládne. Jde o míru jejich přiměřenosti, vyváženosti mezi tím, co situace po člověku chce a jeho vlastnostmi, jimiž je pro jejich zvládnutí vybaven“*. Oproti tomu stres je stav, kdy se člověk nachází v obtížné situaci, je jí otřesen, trpí frustrací, poznává nesnáze a tato situace se pro něj stává velmi těžko zvládnutelnou (Hladký, Žídková, 1999). Paulík (2009) ve své knize vymezuje čtyři druhy zátěže - minimální, lehkou, střední a těžkou. Vysvětluje, že těžká zátěž bývá označována jako stres. Je to zátěž, která je spojena s velkými nároky, naléhavými situacemi a ohrožením zdraví a života. Stres je tedy nepřiměřená zátěž, *„je mezním případem zátěže, kdy se požadavky dotýkají či překračují možnosti člověka je zvládnout“* (Hladký, Žídková, 1999, s. 7 - 8). Jak jsem v úvodu práce zmiňovala, z důvodu složitého odhadu hranice mezi zátěží a stresem, budou oba termíny v této práci používány shodně.



## 2.1 Druhy zátěže

Zátěž můžeme dělit podle různých hledisek. Například Paulík (2009) ve své knize uvádí zátěž krátkodobou a dlouhodobou - podle délky působení, a také příjemnou a nepříjemnou - podle jedincovy emoční odezvy. Jak bylo již výše zmíněno, rozlišuje také zátěž minimální, lehkou, střední a těžkou. Minimální zátěž je charakterizována relativním klidem a občasnými, nepříliš intenzivními podněty. Lehká zátěž je spojena s obvyklými úkony, které pro vykonání nepotřebují velkou námahu. Ke střední zátěži dochází u člověka, na kterého jsou kladeny obtížnější úkony, působí na něj rušivé vlivy a k úspěšné činnosti je potřeba většího úsilí. Těžká zátěž neboli stres byla již charakterizována výše. Hladký, Žídková (1999) odlišují tři typy zátěže: biologickou, fyzickou a psychickou zátěž. U biologické zátěže jsou odpovědi organismu nejdříve biologické a až poté následují reakce psychické. Ve fyzické zátěži je organismus zdrojem energie a požadavky, které jsou kladeny na jedince, se týkají svalové činnosti. V poslední psychické zátěži je primární reakce psychického zpracování a jedinec se vyrovnává s požadavky, které vycházejí z životních a pracovních situací. Tělesné reakce jsou až druhotné. Dále psychickou zátěž rozdělují na senzickou, mentální a emoční zátěž.

- **Senzická zátěž** - vychází z požadavků, které jsou kladeny na funkci periferních smyslových orgánů a jim odpovídajících struktur centrálního nervového systému.
- **Mentální zátěž** - vychází z požadavků na zpracování informací, kdy nároky jsou kladeny hlavně na pozornost, paměť, rozhodování, představivost a myšlení.
- **Emoční zátěž** - vychází z požadavků a situací, které vyvolávají afektivní odezvu.

Rozdílné dělení psychické zátěže nám ve své knize uvádí Mikšík (2007). Dělí ji na běžnou, optimální, pesimální, hraniční a extrémní psychickou zátěž.

**Běžná psychická zátěž** je spojena s obvyklými nároky na psychiku jedince. Každý člověk si osvojí různé kontexty života a naučí se, jak zvládat běžné životní, pracovní a jiné nároky, které se pro něj postupně stávají normálními. Není vystavován žádným nepředvídaným zvrátům, dobře se orientuje a funguje u něj naučená interakce. Běžnou psychickou zátěží rozumíme „*život ve stabilizovaných a přehledných podmínkách s takovou povahou nároků na psychiku, pro jejichž řešení je daný jedinec vyzbrojen*“.

*jasnými postoji a systémem motivace, rozvinutých schopností, znalostí, dovedností a návyků, ustálenými zvyklostmi v jednání a tendencemi zachování se“ (Mikšík, 2007, s. 173).*

**Optimální psychická zátěž** je ta, ve které se psychika jedince dokáže přizpůsobit novým, náročnějším změnám, které mu život klade do cesty. Je schopen řešit nové situace, díky přeměně svých dosavadních standardních postupů a aktivit. Je motivován pro rozvoj své osobnosti, osvojuje si nové zkušenosti a schopnosti. Tato aktivizace životních ověřených postupů a postojů může být povahy jednorázové, kdy jedinec hledá řešení na novou výraznější změnu, nebo povahy dlouhodobé pro další život (Mikšík, 2007).

**Pesimální psychická zátěž** je opakem optimální psychické zátěže. Je specifická příliš vysokými nároky, nebo naopak výrazně nízkými nároky, které působí na psychiku. V případě nízkých nároků není jedinec podněcován k novému rozvoji své osobnosti, nevyužívá skutečné vnější možnosti a své předpoklady k tomu, aby uměl aktivně využít to, co má a čeho by mohl být schopen. Oproti tomu příliš vysoké nároky na psychiku neumí jedinec zvládnout. S ohledem na kompenzační možnosti a psychické následky lze tuto zátěž podle její hodnoty rozdělit na hraniční nebo extrémní (Mikšík, 2007).

**Hraniční psychická zátěž** s sebou přináší takové psychické nároky, které jedinec zvládá jen se značným vypětím svých psychických sil a také s velkým rozkolísáním některých funkcí. O této zátěži mluvíme tehdy, pokud *„narůstající nároky na interakci subjektu s podmínkami existence mohou dosáhnout kulminačního bodu řešitelnosti, hraničního limitu psychické přijatelnosti a „zpracovatelnosti“ daným jedincem“* (Mikšík, 2007, s. 175).

**Extrémní psychická zátěž** je spojena s velkými psychickými nároky, se kterými se jedinec nezvládá vyrovnat. Pro úspěšné zvládnutí této zátěže není jedinec schopen použít kompenzační mechanismy, anebo jsou tyto mechanismy neúčinné (Mikšík, 2007).

## 2.2 Stres

Jak bylo na začátku zmíněno, s psychickou zátěží úzce souvisí stres. Proto bude v následujících kapitolách rozebrán podrobněji.

Od počátku byl stres pro člověka pomocníkem, který sloužil k rychlému uvedení sil a prostředků do pohotovosti, potřebné například k útěku nebo boji. To znamená, že stres v lidech vyvolal důraznost a energii, která byla použita k záchraně jejich života. Jako příklad můžeme uvést myš, kterou pronásleduje kočka. K záchraně života myš využije všechnu energii, kterou v ní vyvolala stresová reakce na kočku. I přesto, že v dnešní době k výdeji takové energie u člověka nedochází, stres je tu stále. Například student, který absoluuje ústní zkoušku. Tato situace je natolik stresová, že může nastat zvýšené bušení srdce, pocení, třasot či pocitové a svalové napětí. Jedinec tak využívá větší množství energie, než by ve skutečnosti tato situace k překonání potřebovala. Pro studenta může mít vyvolaný stres stěžující následky, a to tak, že přestane přemýšlet a není schopen správně odpovídat na otázky (Cungi, 2001). *Toto zbytečné vydávání energie někdy může přejít do chronického stavu, a přispívá tak výraznou měrou k vytváření obtíží - funkčním poruchám, depresi, úzkostným stavům, organickým onemocněním* (Cungi, 2001, str. 19).

### 2.2.1 Definice stresu

Pojem stres pochází z anglického slova „stress“, které má svůj původ ve slovese latinském „*stringo, stringere, strinxi, strictus*“. V latinském překladu toto sloveso znamená „*utahovati, stahovati, zadrhovati*“ například smyčku, kterou má kolem krku odsouzenec, kterého věší na šibenici. Když se zaměříme na oblasti věd o člověku, výrok „být ve stresu“ můžeme chápat jako „být vystaven mnoha různým tlakům“ (Křivohlavý, 1994). Zakladatelem teorie stresu je endokrinolog Hans Selye, který spojil pojem stres s člověkem (Švingalová, 2006). Hans Selye je autorem původní definice stresu a o stresu říká, že je to „*nespecifická odpověď organismu na jakýkoliv požadavek (zátěž), který je kladen na organismus*“ (Cungi, 2001, str. 15).

Křivohlavý (1994, str. 10) ve své knize sumarizoval několik definicí stresu a uvádí, že „*stresem se obvykle rozumí vnitřní stav člověka, který je buď přímo něčím ohrožován, nebo takové ohrožení očekává a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná.*“

Stres dále definuje Clegg (2005) jako složitý celek rozdílných jevů. Ve své publikaci vysvětluje, že o stresu nelze mluvit jen v bílých a černých barvách. V určité míře stres potřebuje každý z nás, jelikož stres pomáhá překonat cíle, které si během života stanovíme. V životě lidem škodí, když je stresu nedostatek, ale i nadbytek. Ideální by bylo, kdyby každý člověk znal své reakce, které se u něj projevují ve stresových situacích. Měl by také znát různé obranné mechanismy, které by mohl využít v případě, že se stresová situace začne stávat neúnosnou.

Stres vzniká následkem pozitivních i negativních vlivů, které na člověka působí. Křivohlavý (1994) zmiňuje, že podle vlivu, který má stres na člověka, můžeme stres rozdělit do dvou kategorií. První kategorií je stres pozitivní, který se nazývá eustres. Druhým typem je potom stres negativní, který se nazývá distres. Právě o distresu neboli negativnímu stresu hovoříme v případě, kdy přetížení přesahuje obranné schopnosti člověka. Při eustresu, tedy pozitivně působícím stresu, nastává přetížení také, ale komplexní situace je pro daného člověka příjemná. Přetížení nemusí být natolik zjevné, anebo ho člověk dobrovolně podstoupí (Křivohlavý, 2010). Jedná se například o vzrušení, které pocítujeme při čekání na milovanou osobu (Křivohlavý, 1994).

### **2.2.2 Stresory a jejich dělení**

Křivohlavý (1994, str. 12) dále uvádí, že pojem stresor můžeme chápat jako „*negativně na člověka působící vliv*“. Pro člověka to znamená těžkou, stísněnou, stresovou situaci, ve které na něj doléhají okolnosti, podněty a různé podmínky (Cungi, 2001).

(Umlauf, Valanská, 1991, str. 8 - 11) stresor chápou jako „*každý podnět, který nás svým působením uvede do stresu, do stavu napětí*“. Ve své publikaci také zmiňují dělení stresorů, a to na vnější stresory, vnitřní stresory a dále na životní změnu.

## **Vnější stresory**

Vnější stresory zahrnují oblast životního prostředí, soukromého života, sociální, ekonomické a politické sféry a zaměstnání. Do oblasti životního prostředí spadá jeho estetika, například poničené fasády nebo šedivost oblečení. Důležité je i počasí, které může způsobit stres v případě, že se střídají dlouhodobá horka nebo deště. Jako poslední složku v oblasti životního prostředí Umlauf a Valanská zmiňují dopravu. Tam se řadí například dopravní zácpy, přeplněnost a spolehlivost veřejné dopravy. V oblasti soukromého života stresor představuje například smrt či onemocnění v rodině. Dále to mohou být finanční potíže, sexuální potíže, žárlivost, ztráta dobrého přítele nebo ztráta materiální, kterou představuje například vykradení nebo požár. Do sociální, ekonomické a politické sféry autoři zahrnují nezaměstnanost, sociální nejistotu, společenské postavení a prestiž. Uvádějí také kriminalitu a násilí. Poslední oblast, která spadá do vnějších stresorů, je zaměstnání. Je důležité pečovat o pracovní prostředí. Stresující může být i nepatřičné zařízení kanceláře. Řadí se sem také pracovní povinnosti, kdy škodlivě působí přílišná odpovědnost, přetížení, telefonáty a častá jednání. Autoři hovoří také o kultuře organizace, ve které je častým problémem nepružnost pravidel a nízká autonomie. Důležitým prvkem jsou také mezilidské vztahy, které člověka velmi ovlivňují (Umlauf, Valanská, 1991). Míček a Zeman (1992) ve své knize zmiňují skutečnost, že na profese, které jsou zaměřené hlavně na duševní práci a působení na lidi, mají stresující mezilidské vztahy ještě výraznější negativní vliv.

## **Vnitřní stresory**

Umlauf a Valanská dělí vnitřní stresory na tři oblasti: fyzické, psychické a emocionální. Mezi fyzické stresory spadá ztráta zdraví, nesprávná životospráva, nedostatečná péče o vlastní tělo a zlozvyky, kterými je například alkohol, kouření nebo drogy. Psychickými stresory trpí lidé, kteří mají nedostatečnou sebedůvěru a sebeúctu. Jsou také nerozhodní, mají vnitřní konflikty, negativní pohled na život, trpí pocity závislosti a připouštějí si mnoho zbytečných starostí. Poslední oblastí vnitřních stresorů jsou stresory emocionální. K těmto stresujícím faktorům autoři řadí paniku, deprese, strach, úzkost, stavy beznaděje a nejistotu (Umlauf, Valanská, 1991).

## **Životní změna**

Také životní změna je pro člověka podstatný stresor. I přesto, že se určitá situace jeví jako užitečná, člověk je při ní vystresován, a to může negativně působit na jeho psychosomatické zdraví. Důležitá událost v životě lidí, je například úmrtí milované osoby, rozvod či rozchod s partnerem, vážná autonehoda, nemoc, svatba, těhotenství nebo změny v zaměstnání. Holmes a Rahe jsou autory seznamu, ve kterém uvedli ty nejčastější a nejzávažnější stresové životní situace (viz příloha 1), které potkávají každého z nás. V seznamu je zaznamenána i důležitost každé události, která určuje její emoční závažnost. Tento soupis byl vytvořen na základě dlouholetých výzkumů, které se zabývaly tím, jak různé stresující nástrahy a události působí na člověka. Je důležité zmínit, že každý člověk přikládá životním událostem rozdílný význam (Gregor, 1993).

Selye In Křivohlavý (1994) zmiňuje dva druhy stresorů: fyzikální a emocionální. Do skupiny fyzikálních stresorů spadají jedy a skoro-jedy (alkohol, kofein, nikotin, jiné drogy). Dále sem řadí i ultrafialové a infračervené záření, radiaci, nízký obsah kyslíku ve vzduchu, znečištění vzduchu, elektrošoky, vibrace, změny ročních období, bakterie, viry, katastrofy, nehody, úrazy, a také genetickou zátěž nebo těhotenství. Mezi emocionální stresory patří zármutek, obavy, strach, smutek, nenávisť, nepřátelství, nevyspalost, očekávání, že se něco špatného stane, či přílišná ustaranost.

### **2.2.3 Typy stresu**

Matoušek (2003) ve své publikaci dělí stres na 4 typy: akutní, chronický, posttraumatický a anticipační stres.

**Akutní stres** - k akutnímu stresu často dochází v situacích, kdy je ohrožen život. Mezi takové situace se například řadí těžký pracovní úraz, závažná dopravní nehoda nebo průmyslová havárie. Na rozdíl od stresu chronického je stres akutní vyvolán událostí, která je krátkodobá a mnohdy trvá jen okamžik (Matoušek, 2003).

**Chronický stres** - chronický stres je vyvolán jedním či více stresory, kdy jejich účinnost může být v průběhu delší doby proměnlivá. Jako příklady stresorů, které vyvolávají chronický stres, Matoušek zmiňuje špatné mezilidské pracovní vztahy, ke kterým řadí

pracovní konflikty, šikanu a závist, dále špatnou organizaci a režim práce (množství práce, časovou tíseň, pracovní tempo, práce v nočních hodinách a nepříznivé střídání pracovních směn), práci v prašném a hlučném prostředí, riziko infekčních nemocí a vliv škodlivých chemických látek. Nejčastějšími projevy chronického stresu jsou úzkostné pocity, únava, vyčerpání, podrážděnost a neodpovídající reakce na běžné situace. Projevem jsou také různé tělesné potíže, k nimž patří bolesti hlavy, poruchy spánku, závratě, tlukot srdce a svalové napětí. S chronickým stresem souvisí i pracovní výkonnost, která je při jeho výskytu zhoršena. Je snížena kvalita práce, výkonnost a zvýšená je naopak únava a riziko úrazu či onemocnění (Matoušek, 2003).

**Posttraumatický stres** - někdy je také nazýván jako posttraumatická porucha či stres následný. Je charakterizován jako opožděná reakce na nějakou krátkodobou stresovou událost, která je velmi intenzivní, katastrofického charakteru a může mít závažné důsledky. Posttraumatický stres se může objevit jak v souvislosti s pracovním životem, kde hrozí průmyslové havárie (požár, exploze či únik jedovatých látek do ovzduší) a jsou ohroženy životy a zdraví zaměstnanců, i lidí mimo hlavní místo původu, ale také ve spojení s přírodními katastrofami. Dále může být následně vyvolán i u některých jedinců, kteří prodělali závažný pracovní úraz, nemoc spojenou s jejich profesí či při vážné dopravní nehodě. Projevem posttraumatického stresu bývají pocity úzkosti a marnosti, psychické napětí, deprese, ztráta sebedůvěry. Jedinec se také obává budoucnosti a mnohé situace se mu jeví jako bezvýchodné (Matoušek, 2003).

**Anticipační stres** - na rozdíl od výše uvedených typů stresu je vyvolán v závislosti na situaci, která se ještě neuskutečnila a teprve ji jedinec očekává. Jedná se o představu situace, která v budoucnu nastane a jejími možnými důsledky. S anticipačním stresem se může setkat člověk, který očekává nějakou zkoušku, operaci nebo jinou pro něj důležitou životní událost. Ve spojitosti s profesním životem může být tento stres vyvolán například u jedince, který má nastoupit do nového zaměstnání. Anticipační stres se zpočátku vyznačuje mírným emočním napětím, které se postupně zvyšuje v závislosti na blížící se události. Těsně před očekávanou událostí mohou být důsledkem emočního napětí ohroženy některé stereotypy chování, ale častokrát pocity nejistoty a úzkosti mizí a jedinec se na akutní situaci dokáže adaptovat (Matoušek, 2003).

## 2.2.4 Jak stres funguje

Cungi (2001) ve své knize uvádí, že stres nám pomáhá získat zpět vnitřní rovnováhu, která byla oslabena vnějšími vlivy - jde o všeobecný adaptační proces. Jedinec se snaží adaptovat na stresory. Tento proces můžeme rozdělit na tři fáze:

**Poplachová fáze** - v případě, že je člověk a jeho organismus podroben silné stresové zátěži, reaguje šokem. V této situaci se člověk cítí jako omráčený, rozbuší se mu srdce, poklesne krevní tlak a zmenší se svalové napětí. Posléze se tělo snaží na stresovou situaci adaptovat a mobilizuje své obranné mechanismy - zvyšuje se krevní tlak i svalové napětí a člověk je schopen situaci zvládnout. Reakce organismu jsou menší, pokud je zátěž umírněnější. Stav se projeví větší ostražitostí, pozorností a také schopností zapamatovat si přizpůsobení na danou situaci (Cungi, 2001). Selye (1966) ve své knize uvádí, že žádný živý organismus není schopen delší dobu setrvat v poplachové reakci, a pokud škodlivé vlivy přemohly síly organismu, přichází fáze rezistence.

**Fáze rezistence** - nastává, je-li člověk vystaven stresorům delší dobu. Ve fázi rezistence je člověk v pohotovosti, která se vyznačuje trvalým napětím (Cungi, 2001). *„Stádium rezistence často vede k adaptaci, ke zlepšení, či vymizení symptomů, takže proces pak již nepokračuje do třetího stádia - stádia vyčerpání“* (Vosečková, 2012, s. 15).

**Fáze vyčerpání** - tato fáze se dostaví, pokud organismus není schopen adaptace a objevuje se únava (Cungi, 2001). *„Únava a různé únavové příznaky jsou přirozenou ochranou organismu před přílišným vyčerpáním nebo poškozením“* (Matoušek, 2003, s. 13). Příznaky únavy jsou špatná nálada, nechota dále pracovat, podrážděnost, malátnost, pocit nasycenosti apod. Tyto projevy mohou souviset s případným zhoršením pracovního výkonu a jeho kvality, větším počtem pracovních úrazů a narušenou pohybovou koordinací (Matoušek, 2003).

V každé z těchto tří fází může dojít k onemocnění. Záleží na tom, jak je člověk schopen se adaptovat a jaká je intenzita stresorů při dané situaci. Například starost či mrzutost může způsobit bolest hlavy nebo zažívací potíže. V případě, že se jedná o závažnou stresovou situaci, například úmrtí, autonehoda, může dojít k závažnějšímu onemocnění, kterým může být diabetes nebo žaludeční vřed. Nejčastěji se onemocnění objevují ve druhé a třetí fázi. Autor zmiňuje vysoký krevní tlak, cholesterol nebo úzkost. Ve fázi vyčerpání je jedinec



podroben pocitu chronické únavy, ke které přistupuje tak, že ji není schopen zvládnout. Je zde velký předpoklad, že jedinec propadne depresi (Cungi, 2001).

Za podmínky, že organismus vyčerpá zásoby adaptační energie, mohou nastat patologické ireverzibilní (nenávratné) fyziologické i anatomické změny, které se projevují jako různá tělesná onemocnění či psychosomatické nemoci, jež tvoří 50-80% některých druhů chorob (Nakonečný In Švingalová, 2006). Pokud je organismus ohrožen a delší dobu vystaven vážnému vyčerpání a zátěži, v krajním případě může dojít i ke smrti člověka (Švingalová, 2006). Naopak, člověk dokáže řešit problémy lépe, pokud je jeho organismus schopen přizpůsobit se stresovým situacím. Schopnosti jako pozornost nebo paměť se zlepší a život se pro člověka stává kvalitnější - může se uvolnit a více si věří (Cungi, 2001).

Dle Gregora je podstatné, aby lidé měli přehled o nejčastějších a nejzávažnějších stresujících nástrahách, dokázali je rozpoznat, čelit jim a zmírnit jejich negativní dopad. „*Udává se, že více než tři závažné a dlouhotrvající stresové nástrahy, pozitivní i negativní, mohou snížit adaptační schopnost a vést popřípadě k psychosomatickým poruchám*“ (Gregor, 1993, str. 123). A právě adaptační schopnost je natolik důležitá, jelikož mnohokrát pomohla lidem přežít v těžkých a nebezpečných situacích. Každý z nás dovede adaptační schopnost vědomě zlepšovat a cvičit (Gregor, 1993).

### **2.3 Pracovní zátěž**

Podstatnou součástí celkové životní zátěže je pracovní zátěž, jež vyplývá z nároků spojených s pracovní činností, pracovních podmínek a mezilidských vztahů, které jsou s profesí spojené (Paulík et al., 2009). Hladký a Žídková (1999) popisují zátěž přiměřenou, o kterou se jedná v případě, že jsou požadavky a podmínky na úrovni, kterou je jedinec schopen zvládnout v rámci svých adaptačních možností. Opakem je zátěž nepřiměřená, která se dále dělí na nedostatečnou (jednostranná zátěž) a nadměrnou (přetížení). Přetížení může mít původ kvalitativní, kdy se jedná o vysoce náročné a složité pracovní činnosti, nebo kvantitativní, který vyplývá z velkého množství úkolů, informací, vlivů a činností.

Psychická pracovní zátěž je spojena s různými faktory. V České republice tyto faktory zmiňuje Nařízení vlády č. 361/2007 Sb., kterým jsou stanoveny podmínky ochrany zdraví při práci, viz Hlava V., § 31. Wolfová a Chaloupka (2009) k nepříznivým faktorům psychické pracovní zátěže řadí:

- časový tlak a intenzitu práce,
- monotonii,
- práci ve vnuceném pracovním tempu,
- požadavky v oblasti komunikace a kooperace,
- hmotnou a organizační odpovědnost,
- vlivy narušující soustředění,
- šikanu na pracovišti,
- konflikty mezi zaměstnanci,
- práci v třísměnném nebo nepřetržitém provozu,
- práci vykonávanou pouze v nočních hodinách.

Nařízení vlády č. 361/2007 Sb. popisuje práci spojenou s monotonií jako práci „*při níž je charakteristické opakování stejných pohybových nebo úkolových úkonů s omezenou možností zásahu zaměstnance do jejich průběhu*“ (Nařízení vlády č. 361/2007 Sb., § 31). Monotonie se člení na pohybovou a úkolovou. Pohybovou monotonií se rozumí činnost, při které se opakují stereotypní pohybové manuální úkony. Úkolová monotonie je charakterizována nízkým počtem a malou proměnlivostí úkolů (Nařízení vlády č. 361/2007 Sb.). Toto Nařízení vlády také definuje práci ve vnuceném pracovním tempu. Jedná se o práci „*při níž si zaměstnanec nemůže volit její tempo sám a musí se podřídít rytmu strojového mechanismu, úkolu nebo rytmu jiného zaměstnance*“ (Nařízení vlády č. 361/2007 Sb., § 31). Pro někoho může být monotonie stresující, ale jiným lidem může vyhovovat. Jedná se o vratný stav, kdy se monotonie projevuje ospalostí, přesycením, ale zároveň také snížením pracovní výkonnosti (Matoušek, 2003). Práce ve vnuceném pracovním tempu je nepříznivý faktor, který je charakterizován jako činnost, při které si zaměstnanec nemůže zvolit tempo sám, ale musí se podřídít buď rychlosti chodu jiným lidem, nebo tempu určitého pracovního stroje (Hladký, Matoušek, 1990). Mezi nepříznivé faktory se řadí také pracovní intenzita a časový tlak. Jedná se o „*velmi intenzivní práci s omezenými možnostmi přestávek, neumožňující dostatečnou regeneraci během výkonu činnosti*“ (Hladký, Matoušek, 1990, s. 20). Tyto faktory představují jedny z nejzávažnějších zátěžových činitelů. Je také důležité, o jak složitou činnost se jedná. Čím je složitější, tím více časový tlak narušuje výkon pracovníka (Hladký, Matoušek, 1990).

Švingalová (2006) ve své publikaci uvádí, že s pracovní zátěží mohou být spojeny následující faktory:

- **sociální pracovní prostředí** - do této oblasti spadá atmosféra na pracovišti, interpersonální konflikty, komunikace, konflikty rolí, komunikace,
- **organizace práce,**
- **obsah práce** - odpovědnost a výkon pracovníka, veškeré nároky, které jsou na pracovníka kladeny, nemožnost rozhodovat o tempu své práce, její povaze a podmínkách,
- **profesní perspektiva** - neurčitý kariérní řád, malé využití kvalifikace, chybějící naděje osobního růstu,
- **fyzické prostředí** - například hluk, prach a teplota na pracovišti, obtěžování jinými pracovníky, pracovní bezpečnost.

Pracovní stres vzniká v souvislosti s pracovním vypětím, špatným plánováním úkolů a neshodami s nadřízeným. Stres zasahuje také workoholiky a jedince, kteří chodí do práce jen proto, aby si udrželi finanční příjem, a nevykonávají svou práci rádi. Je důležité, aby si lidé, kteří jsou v práci nespokojeni nebo mají dlouhodobé neshody s nadřízeným, hledali nové zaměstnání. Řešením může být pouze plnění urgentních a podstatných úkolů a odklad méně důležitých. Významná je i třítydenní dovolená alespoň jednou ročně (Frej, 2004).

### **2.3.1 Zátěž u sociálních pracovníků**

Pomáhající, zvláště sociální pracovníci, se neustále zabývají lidmi v nouzových situacích. Vztah mezi pomáhajícím a klientem je na této situaci postaven. Takový vztah může sociálního pracovníka velmi uspokojovat, nebo se stát zdrojem těžkostí, napětí a frustrace (Maroon, 2012).

Pracovníci, kteří vykonávají pomáhající profesi, jsou zranitelnější než pracovníci u jiných profesí. Důvod spočívá ve faktu, že v činnosti pomáhajících jsou určitá úskalí, jako například intenzivní styk s lidmi, díky kterému jsou pracovníci dlouhodobě mentálně vyčerpáni, nebo také angažovanost při poskytování pomoci klientovi, kdy energie vychází

jen od pomáhajícího. V těchto případech může docházet k pocitu vyčerpání a pracovník si přestává všimnout sám sebe (Maroon, 2012). Samozřejmě i u jiných profesí se odehrává vztah mezi pracovníkem a klientem, například u holiče, manažera, úřednice v bance. Rozdíl je v tom, že tito pracovníci mají možná dostatečně zdvořilé chování, ale neočekává se od nich osobní vztah (Kopřiva, 2006).

Truhlářová (2003) ve svém odborném příspěvku uvádí, že lidé v pomáhajících profesích se ve své práci velmi těsně zaobírají komplikacemi druhých lidí. Působí na ně mnoho těžkostí a negativních pocitů, jako je například zlost a beznaděj. U těchto lidí může následkem chronického stresu a častého napětí docházet k citovému vyčerpání, což může postupem času vyvrcholit až syndromem vyhoření. K této problematice se vztahuje mnoho různých definic. Například Maslachová In Maroon (2012, s. 20) definuje vyhoření jako *„nepřetržitý, systematický proces ochabování, narůstajícího cynismu a ztráty angažovanosti vůči klientům.“* Oproti tomu Matoušek (2003, s. 55) popisuje syndrom vyhoření jako *„soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu.“* Pracovníkem může být jak profesionál, tak i dobrovolník. Syndrom vyhoření je v těchto profesích neodmyslitelný, v podstatě u každého pracovníka se časem objeví jeho určité příznaky (Matoušek, 2003). K těm řadíme ztrátu radosti ze života či také ztrátu energie a nadšení, které jsou nezbytné pro správný výkon profese. Projevem vyhoření je vyčerpání jak tělesné, tak i emocionální, únava a nepříznivý (někdy až bezcitný) postoj k vlastní práci a bohužel i k samotným klientům (Hrozenská, Dvořáčková, 2013). Z výše uvedeného vyplývá, že pro prevenci syndromu vyhoření, je klíčové zjišťovat a pravidelně monitorovat psychickou zátěž pracovníků.

Stresové situace, které jsou obsaženy v seznamu od Holmese a Raheho (viz. Příloha 1), mohou ve spojení s pracovním stresem způsobit větší psychické zatížení pracovníků v pomáhajících profesích a urychlovat jejich vyhoření (Švingalová, 2006).

### 3 ZVLÁDÁNÍ ZÁTĚŽE

V poslední kapitole teoretické části je kladen důraz na zvládání zátěže. Budou charakterizovány termíny, které se k tomuto tématu váží. Zmíněny budou také různé metody, které pomohou k uvolnění, a nebude opomenuta ani podstata supervize.

Je důležité si uvědomit, že pod termín „zvládat zátěž“ spadá chování, počínání a jednání, kterým se lidé snaží stres minimalizovat. Také obsahuje výběr možností, které jedinec vykonává, když se ve stresové situaci ocitne (Křivohlavý, 2010). V těchto stresových situacích u lidí dochází k fyzické únavě a nová energie se dá získat dostatečným spánkem, relaxací nebo příjmem potravy. To samé bohužel nemůžeme tvrdit o oblasti psychické, například v případě dlouho trvající zátěže tak snadná regenerace není (Mihulová, Svoboda, 1994).

Coping (zvládání) je název pro proces zvládání stresu. Jančík (2011) uvádí jeho dvě formy: zvládání zaměřené na problém, kdy se jedinec snaží nalézt řešení a změnit danou situaci, anebo hledá možnosti, jak se jí příště vyhnout. Naopak ve formě zvládání zaměřené na emoce se jedinec nesnaží o úplnou změnu situace, ale spíše je zaměřen na zmírnění svých emocí, které jsou se situací spojeny. Obvykle lidé vyzkouší obě možné formy zvládání stresu.

V lidských životech se objevuje mnoho rozdílných stresujících situací a na každého jedince také odlišně působí. Dle Freje (2004) stresující situace zvládají lépe lidé, kteří mají víru, vidí svět optimisticky a vědí, jaký je jejich životní cíl. Také lidé, kteří se pravidelně věnují meditaci, jsou ve zvládání stresu úspěšnější. Oproti tomu ti, kteří jsou pesimističtí a jejich postoj k problémům je chaotický, překonávají stres podstatně hůře. Mimo naučené postoje k překonání stresu, k nimž autor řadí například meditaci a optimistický přístup, se na zvládnutí určitým způsobem podílí vrozené predispozice člověka - tedy náš typ osobnosti.

Autoři Friedman a Roseman se před mnoha lety zabývali sledováním mnoha tisíc osob. Tento dlouholetý výzkum byl podnětem pro určení dvou typů osobnosti. Vymezili osobnost typu A a osobnost typu B. Člověk, který je typu A, má větší sklony k agresi, je ambiciózní a cílevědomý, jde si za svým. Ve svém jednání je rychlý a neodpočívá.

Znakem osobnosti typu A je rychlá řeč, výbušnost a humor, kterým zesměšňuje ostatní. Oproti tomu osobnost typu B je člověk klidnější povahy. Umí si udělat čas na odpočinek, zasmát se od srdce a život nebere tak vážně jako typ A. Projevuje se mile a klidnou řečí, je trpělivý a rád dokončí to, co začal (Frej, 2004). „*Typ A má vyšší riziko ischemické choroby srdeční a trpí častěji vysokým krevním tlakem a úmrtím než typ B*“ (Frej, 2004, s. 18). Ve společnosti se traduje, že extrovertní lidé, kteří jsou společenšší a lépe navazují sociální kontakty, hůře překonávají stresové podmínky. Jejich opakem jsou introverti, uzavřenější povahy se zaměřením na vlastní nitro, jež jsou schopnější překonat stresové podmínky, například monotonii (Hladký, Matoušek, 1990).

### **Resilience**

Ke stresu se váže také pojem resilience. Když se člověk potýká s těžkými životními situacemi, které pro něj jsou stresující a zatěžující, nejde jen o to, jakou zvolí cestu, aby tuto situaci zvládl. Důležité je i to, jaký je on sám, jaké má osobní charakteristiky. Každý jsme jiný. Určité situace se pro někoho mohou stát neúnosné, ale pro jiného to mohou být banality, které nestojí za řeč. To, jaký člověk je, jaká je jeho osobní charakteristika, vystihuje pojem resilience (Křivohlavý, 2010). Resilience je přesným opakem naší zranitelnosti. Charakterizujeme ji jako schopnost být imunní, silní, a nezlomní, v těžkých situacích (Šolcová In Křivohlavý, 2010).

Pokud je psychická zátěž dlouhodobá a natolik neúnosná, že ji člověk není schopen zvládnout, je nutné, aby se o tuto situaci zajímal a použil všechny vlastní možné prostředky k jejímu úspěšnému překonání, získání nových psychických sil a také duševního klidu (Mihulová, Svoboda, 1994).

### **3.1 Metody ke zvládnání zátěže**

Je důležité, aby člověk, který právě čelí zátěžové situaci, dodržoval určitá základní zdravotní pravidla. Podstatná je pravidelná strava, což obnáší šest malých jídel denně. Jedinec by měl dbát na udržení normální nebo alespoň nízké tělesné váhy. V noci spát minimálně sedm hodin, a to v místnosti, která je tmavá a ke spaní určená. K dobrému usínání může napomoci kniha, léky užít jen ve výjimečném případě. Podstatné je také cvičení, nejlépe denně nebo alespoň dvakrát za týden. Možná je i rychlá hodinová chůze. Jedinec by měl také snížit příjem alkoholu a kouření. Měl by také relaxovat, najít

si chvíli pro své záliby a vyvarovat se časovým tísňím. Neodmyslitelné jsou i sociální faktory. Pro lidi, kteří čelí stresu, je důležité promluvit si a svěřit se přátelům s problémy, které je trápí (Schreiber, 1992).

### **3.1.1 Relaxace**

*„Hlavním cílem relaxačního cvičení je získání „vnitřního ticha“ i celkového duševního klidu a rovněž tak i vymanění se, i když jen na krátký čas, z každodenních starostí“* (Míček In Křivohlavý, 2010, s. 34). Relaxace je často dělena na spontánní (samovolnou) a diferencovanou (záměrnou) relaxaci. Spontánní relaxace je taková, kdy člověk relaxuje, aniž by sám chtěl, bez vlastního úsilí. Tuto relaxaci člověk uskutečňuje například při spánku nebo odpočinku. Opakem je relaxace diferencovaná, která je u každého člověka navozena vlastní vůlí. Diferencovaná relaxace se může provádět kdykoliv a kdekoliv (doma i v práci). Příkladem této relaxace je procházka, dechové cvičení, uvolňování svalů, ventilace emocí, relaxační cvičení apod. (Křivohlavý, 2010).

#### **Procházka**

Jednou z možností diferencované relaxace je obyčejná procházka přírodou či parkem. Rozdíl, který je mezi městským shonem a přírodou, je velkým pomocníkem k relaxaci. Většinou stačí jen půl hodiny v přírodě, kde nadýcháme čerstvý vzduch, pročistíme si hlavu a nabereme novou energii. Při takové procházce je velmi důležité, aby jedinec nemyslel na povinnosti, které ho čekají, starosti a veškeré problémy, které jsou spojeny s jeho každodenním životem. Měl by se soustředit na krásu přírody a ticho, které ho v tu chvíli obklopuje, dýchat čerstvý vzduch a uvědomovat si jenom sám sebe (Křivohlavý, 2010).

#### **Dechová cvičení**

Dechová cvičení jsou nejvíce používanou metodou proti vzniku stresu. Jejich výhoda je v tom, že nemusí být prováděna za přítomnosti odborníka. Dýchání je jedna z nejdůležitějších životních funkcí a pozitivně působí na vegetativní pochody a psychiku. Dechová cvičení by se měla provádět vsedě a vleže v uvolněné poloze, která je pro člověka nanejvýš pohodlná. Jedinec by se měl po celé cvičení maximálně soustředit právě na dýchání a na to, aby zabránil případným vnějším vlivům. Nejdůležitější relaxace nastává při zadržení dechu a následném výdechu (Matoušek, 2003).

### **Uvolňování svalů**

Další jednoduchou relaxaci může jedinec provádět střídavým napínáním a uvolňováním různých svalů. Takové uvolnění může člověk navodit tehdy, když zatne obě ruce v pěst, chvíli je silně zatnuté nechá a poté je zcela uvolní. Stejný princip se dá realizovat i u nohou. Příjemné uvolnění přijde ve chvíli, kdy špičky, které jedinec držel co možná nejvíce zdvihnuté, po chvíli prudce uvolní. Toto střídavé napínání a uvolňování svalů je možno několikrát opakovat. Důležité je se při tom soustředit na vnitřní klid. Znamé je též uvolňování obličejových svalů. K této technice jsou potřeba jen vlastní ruce. Jedinec si své dlaně položí na obličej, zavře oči a celé obličejové svalstvo uvolní. Naopak svými dlaněmi obličej sevře pevněji a již po pár sekundách pocítuje úlevu. Efektivnějšího způsobu může být dosaženo tehdy, použije-li studenou vodu, kterou bude mít ve svých dlaních, a na chvíli do ní ponoří obličej. Poté, co si obličej otře zpravidla drsnějším ručníkem, opět pocítuje opravdovou úlevu (Křivohlavý, 2010).

### **Ventilování emocí**

Technika ventilace emocí má za cíl uvolnit vnitřní napětí, které má člověk uvnitř sebe. Vyventilovat ven to, co ho uvnitř tíží. Mohou to být určité události, které působí bolest (zklamání, ponížení, podvod), nebo skutečnost, že člověk stárne prostřednictvím určitých znaků (nošení brýlí, přibývání vrásek). Nejjednodušším způsobem, jak provést tuto ventilaci, je promluvit si o problémech s přítelem. Svěřit se se svým trápením někomu druhému. Touto jednoduchou cestou se sníží nepříznivý emocionální náboj, který způsoboval vnitřní napětí. Existuje také odbornější pomoc - návštěva u psychologa, jemuž většina lidí sdělí více než přátelům. Jinou formou vypovídání se je zpověď knězi. Člověk se často svěří duchovnímu i s traumaty, které by nikomu nesdělil, jelikož ví, že naslouchající je vázán mlčenlivostí. Další možností, jak vyventilovat své emoce, je zapisování do deníčku nebo jen psaní na volný papír. Jedinec si zaznamenává věci, které prožívá v těžkých situacích, a tím své napětí uvolňuje (Křivohlavý, 2010).

### **Autogenní trénink**

Jedná se o spojení relaxace, která u jedince navodí duševní klid, a soustředěnost na určité slovní podněty (Matoušek, 2003). Je to vlastně „*cvičení sebe sama, cvičení vlastního já*“ (Schreiber, 1992, s. 56). Cílem je autosugesce, kdy se cvičící soustředí na tělesné pocity (chlad, teplo) nebo jejich představu. Autogenní trénink se může provádět jak vleže, tak i vsedě, se zavřenýma očima, v poloze, která je pro člověka pohodlná (Matoušek, 2003).



## **Aerobní cvičení**

Aerobní cvičení jsou zpravidla tělesná cvičení a pohybové aktivity různého typu. Celé cvičení je soustředěno na větší příjem kyslíku, což pozitivně působí na fyziologické procesy v organismu. Do skupiny aerobního cvičení patří mnoho sportů, jako například plavání, běh, cyklistika a jogging. Důležité je, aby bylo cvičení pravidelné a dlouhodobé, s následným zvyšováním tělesné zátěže. Cílem je zlepšování tělesné kondice, která je předpokladem pro větší protistresovou odolnost (Matoušek, 2003).

## **Meditace**

Meditace je založena na rozjímání a intenzivním vcítění se do svého vnitřního světa. Při této metodě je velmi důležité, aby se jedinec nanejvýš soustředil, odpoutal od vnějšího světa a naopak se ponořil do svého vlastního nitra. Meditace by se měla provádět v tichém a příjemném prostředí, popřípadě s klidnou hudbou v pozadí (Matoušek, 2003).

## **Podvědomí**

Mnoho lidí si myslí, že to, co se jim v životě děje, nemohou ovlivnit a přichází to samo od sebe. Doufají ve štěstí a věří v osud, ale jen zlomek lidí důvěřuje svým schopnostem a možnostem, které mohou pomoci ovlivnit jejich život. To, s čím se potýkáme a nějak se nám staví do cesty, je odrazem naší mysli. Nic není náhoda a člověk si svými myšlenkami vytváří svůj budoucí život. Velmi často lidé přemýšlí negativně, a tím si do života přitahují to, co nechťejí. Důležité je, aby si začali své myšlenky uvědomovat a soustředili se na ně. Člověk nesmí myslet na to, co nechce, ale naopak musí myšlenku utvořit pozitivně, s přáním toho, co si přeje. Například myšlenka na naši práci by zněla následovně: „Jsem v práci úspěšný a spokojený, vše se mi daří“. Špatným příkladem je: „V práci se potýkám jen se samými problémy“. Chyba je v tom, že naše mysl nevidí rozdíl v tom, zda to chcete, nebo nechcete, ale zaměří se na podstatu slov: úspěšný, spokojený - problémy. Takovými myšlenkami jsou aktivovány mechanismy, kterými se nám splní to, na co myslíme (Frej, 2004). Z toho vyplývá, že lidé, kteří budou myslet pozitivně, si většinou do svého života přivolají jen takové situace, které si přejí a nejsou z nich ve stresu.

### 3.1.2 Supervize

K práci sociálních pracovníků neodmyslitelně patří soustavná supervize, jelikož vykonávají práci, kterou nelze konat jen dle vlastního svědomí (Matoušek, 2003). Hess In Hawkins, Shohet (2004, s. 59) vymezuje supervizi jako *„čistou mezilidskou interakci, jejímž obecným cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat druhým lidem.“* Supervize je ve věci prevence proti negativním jevům (zátěž, syndrom vyhoření) velmi důležitá. Matoušek (2003, s. 349) uvádí, že *„supervize je celoživotní forma učení, zaměřená na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí.“* Supervize dosud není v některých zařízeních natolik osvojena a s jejím procesem se teprve seznamují ředitelé a jiní zaměstnanci. Ale v jiných organizacích je již samozřejmostí a neodmyslitelnou složkou pracovní činnosti zaměstnanců (Hrozenková, Dvořáčková, 2013).

#### 4 SHRNUÍ TEORETICKÉ ČÁSTI

Teoretická část byla rozdělena do tří hlavních kapitol, které měly čtenáři přiblížit problematiku pracovní psychické zátěže, která je u sociálních pracovníků velmi častá. V první kapitole jsem se zaměřila na definování pomáhajících profesí, které jsou dle mnoha odborníků jedny z nejobtížnějších profesí, jež postihuje zátěž, stres a následně syndrom vyhoření. Postupně jsem konkrétně charakterizovala profesi sociálního pracovníka. Zaměřila jsem se také na vlastnosti a dovednosti, kterými by měl sociální pracovník disponovat, protože osobnost pracovníka je pro dobrý výkon této profese nesmírně důležitá. Sociální pracovník, který chce lidem pomáhat, musí být ke klientům empatický a musí se o jejich problematickou situaci upřímně zajímat. Zmínila jsem i Etický kodex sociálních pracovníků, podle něhož by se měl každý sociální pracovník řídit a měl by ho i bezpodmínečně přijmout. V další hlavní kapitole jsem potencionálním čtenářům poskytla vhled do problému psychické zátěže. Definovala jsem samotnou psychickou zátěž a její druhy. Za podstatné jsem považovala také vysvětlit pojem stres, který s psychickou zátěží velmi úzce souvisí a často je s ní zaměňován. Pravdou je, že mezi těmito dvěma pojmy je určitý rozdíl, který je na začátku druhé kapitoly popsán. Vzhledem k tomu, že většina autorů používá pojmy zátěž a stres jako synonyma, a také proto, že je těžké určit rozsah psychické zátěže, jsou v této práci oba termíny používány shodně. Popsány byly také druhy stresu, stresory, které stres způsobují, a to, jak stres funguje. V neposlední řadě, jsem se zaměřila na pracovní psychickou zátěž a zátěž spojenou se sociálními pracovníky. Poslední kapitola byla věnována způsobům zvládnání zátěže. Důležité je, aby člověk znal sám sebe a věděl, jaké možnosti může využít k tomu, aby se od zátěže osvobodil. Různé relaxační metody mohou lidem pomoci se od jejich problémů odpoutat a nabrat novou energii a sílu k dalšímu řešení. Závěr byl poté zaměřen na podstatu supervize, která umožňuje náročné případy či pracovníkovy pochyby vyřešit s nadřazeným nebo člověkem k tomu pověřeným. Překážky, problémy a důležitá rozhodnutí budou v lidských životech vždy, a proto je důležité, aby se před nimi lidé nesnažili utéci, ale aby je naopak přijali a naučili se je racionálně řešit.

Na teoretickou část navazuje část metodická. Teoretické poznatky jsou důležité pro pochopení problematiky psychické pracovní zátěže, kterou se dále zabývá i výzkum. Cílem tohoto výzkumu je zjistit, jak sociální pracovníci vnímají svou psychickou pracovní zátěž.

# METODICKÁ ČÁST

## 5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

### 5.1 Cíl výzkumného šetření a dílčí cíle

#### **Hlavní cíl výzkumu**

Hlavním cílem metodické části je zjistit, jak sociální pracovníci Královéhradeckého a Pardubického kraje vnímají svou psychickou pracovní zátěž.

**Dílčí cíl 1** - Zjistit, jak sociální pracovníci hodnotí svou psychickou pracovní zátěž z hlediska zátěžového faktoru - Přetížení.

**Dílčí cíl 2** - Zjistit, jak sociální pracovníci hodnotí svou psychickou pracovní zátěž z hlediska zátěžového faktoru - Monotonie.

**Dílčí cíl 3** - Zjistit, jak sociální pracovníci hodnotí svou psychickou pracovní zátěž z hlediska zátěžového faktoru - Nespecifický faktor.

Tab. 1 - Transformace dílčích cílů do dotazníkových otázek

HLAVNÍ CÍL	Zjistit, jak sociální pracovníci Královéhradeckého a Pardubického kraje vnímají svou psychickou pracovní zátěž.	
DÍLČÍ CÍL	Indikátory	Konkrétní dotazníková otázka
<b>DC. 1</b> - Zjistit, jak sociální pracovníci hodnotí svou psychickou pracovní zátěž z hlediska zátěžového faktoru - Přetížení.	Časová tíseň	1. Při práci mívám často pocit časového tlaku.
	Vysoká odpovědnost	3. Práce mě velmi psychicky zatěžuje pro vysokou zodpovědnost, spojenou se závažnými důsledky.
	Problémy a konflikty	5. V práci mám časté konflikty a problémy, od nichž se nemohu odpoutat ani po skončení pracovní doby.
<b>DC. 2</b> - Zjistit, jak sociální pracovníci hodnotí svou psychickou pracovní zátěž z hlediska zátěžového faktoru - Monotonie.	Malé uspokojení	2. Práce mě neuspokojuje, chodím do ní nerad/a.
	Otupující práce	4. Práce je málo zajímavá, duševně je spíše otupující.
	Monotonie	6. Při práci udržuji jen s námahou pozornost, protože se po dlouhou dobu nic nového neděje.
<b>DC. 3</b> - Zjistit, jak sociální pracovníci hodnotí svou psychickou pracovní zátěž z hlediska zátěžového faktoru - Nespecifický faktor.	Nervozita	7. Práce je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím nervozitu a rozechvělost.
	Přesycení	8. Po několika hodinách mám práce natolik dost, že bych chtěl/a dělat něco jiného.
	Únava	9. Práce je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím únavu a ochablost.
	Dlouhodobá únosnost	10. Práce je psychicky tak náročná, že ji nelze dělat po léta se stejnou výkonností.

## 5.2 Metoda výzkumu

Pro metodickou část bakalářské práce byla vybrána kvantitativní metoda. „*Kvantitativní přístupy k výzkumu v sociálních vědách v mnohém napodobují metodologii přírodních věd. Předpokládá se, že lidské chování můžeme do jisté míry měřit a předpovídat*“ (Hendl, 2012, s. 44). Při kvantitativním výzkumu se využívají například náhodné výběry a experimenty. Data se sbírají pomocí testů, výzkumných dotazníků a pozorování (Hendl, 2012). Sběr dat v této bakalářské práci byl realizován pomocí výzkumného standardizovaného dotazníku. Výhodami dotazníkového šetření je například rychlé pochopení dané problematiky a možnost oslovení velkého počtu respondentů za poměrně krátký čas (Židková, 2002). Reichel ve své knize uvádí, že pro sběr dat je dotazník velmi užívanou technikou. Důležité je, aby distributor dotazníků kladl důraz na dva aspekty, a to na vzhled dotazníku a vhodnou distribuci dotazníků, která mu zajistí co nejvyšší návratnost. Vzhled dotazníků je důležitý z důvodu prvního dojmu, který u osloveného respondenta vyvolá, může to být například přitažlivost či odpor (Reichel, 2009). Každý výzkum má i svá rizika. U dotazníkového šetření je potenciální riziko, že nebude zajištěn potřebný počet respondentů. Je důležité, aby dotazníkové otázky byly srozumitelné a nedošlo ze strany respondentů k jejich nepochopení. Další skutečností může být to, že právě ti respondenti, kteří z různých důvodů (např. nedostatek času, konflikty na pracovišti apod.) nevyplní dotazník, mohou pociťovat vysokou zátěž.

## 5.3 Výzkumný nástroj

Jako výzkumný nástroj byl zvolen Meisterův dotazník, který složí k hodnocení vlivů pracovní činnosti na psychiku pracovníků. Autorem tohoto dotazníku je W. Meister z Zentralinstitutu für Arbeitsmedizin in Berlin, který ho vytvořil roku 1975. V letech 1976 - 1984 byl dotazník ověřován hygienickou službou v České republice. Dotazník vyniká svou stručností a srozumitelností pro oslovené respondenty. Pozitivem je také dobrá reliabilita (Hladký, Židková, 1999).

Meisterův dotazník je složen z 10 uzavřených otázek, kdy každá z otázek odpovídá určité zátěžové oblasti, viz Tab. 2. Vyhodnocování otázek probíhá na základě pětistupňové škály, která má rozmezí od čísla 1 - „ne, vůbec nesouhlasím“ až do čísla 5 - „ano, plně souhlasím“. Respondenti podle svých pocitů a dojmů zakroužkují tu hodnotu, která je jim nejbližší.

Tab. 2 - Přehled zátěžových oblastí

Číslo otázky	Zátěžová oblast
1	časová tíseň
2	malé uspokojení
3	vysoká odpovědnost
4	otupující práce
5	problémy a konflikty
6	monotonie
7	nervozita
8	přesycení
9	únava
10	dlouhodobá únosnost

(Zdroj: Hladký, Žídková, 1999, s. 41)

#### 5.4 Sběr dat

Sběr dat pro výzkum bakalářské práce byl započat začátkem ledna 2016. Poslední dotazníky byly vyzvednuty v půlce února. K Meisterově dotazníku byly přidány čtyři sociodemografické otázky, které u respondentů zjišťovaly jejich pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání a délku praxe na stávajícím pracovišti. Součástí dotazníku byl průvodní dopis, který obsahoval představení, žádost o vyplnění a poděkování. Průvodní dopis obsahoval také informaci o anonymitě vyplněných dotazníků. Takto strukturovaný dotazník byl distribuován mezi respondenty. Z důvodu malého počtu sociálních pracovníků na jednom pracovišti, muselo být osloveno více organizací, středisek a center (dále jen organizace), ve kterých sociální pracovníci pracovali. Celkem tak bylo osloveno 31 organizací v Královéhradeckém a Pardubickém kraji. Výzkumu se nakonec zúčastnilo 19 organizací. Tento počet závisel na ochotě této organizace se do výzkumu zapojit. Následující Tab. 3 uvádí, které organizace se výzkumu zúčastnily. Pouze jedna z nich si přála zůstat v anonymitě.

Tab. 3 - Seznam zúčastněných organizací Pardubického a Královéhradeckého kraje

<b>Organizace, střediska a centra Královéhradeckého a Pardubického kraje</b>
Centrum sociální pomoci a služeb o.p.s.
Dětský domov Holice
Domov pro matky s dětmi
Domov U Biřičky
Dům Matky Terezy, středisko sociálních služeb pro lidi bez domova
Intervenční centrum pro osoby ohrožené domácím násilím (Hradec Králové)
Intervenční centrum pro osoby ohrožené domácím násilím (Pardubice)
Komunitní centrum ZIP
Manželská poradna Hradec Králové
NZDM Modrý pomeranč
Občanské a poradenské středisko, o.p.s.
Probační a mediační služba (Hradec Králové)
Sanatorium Topas s.r.o.
SKOK do života, o.p.s.
Středisko rané péče v Pardubicích o.p.s.
Středisko rané péče Sluníčko
Tyfloservis, o.p.s. - Krajské ambulantní středisko Hradec Králové
Úřad práce (Holic)

U některých organizací došlo k osobní návštěvě, seznámení s výzkumem a požádání o písemný souhlas s vykonáním dotazníkového šetření. Všichni vedoucí organizací, které jsem navštívila osobně, se spoluprací písemně souhlasili a dotazník rozdali sociálním pracovníkům. Výzkumné dotazníky byly poté zaslány emailem zpět. Do zbylé části organizací byl rozeslán email pomocí elektronické pošty, který obsahoval žádost o svolení s dotazníkovým šetřením na jejich pracovišti a také samotný Meisterův dotazník. V případě, že vedení organizací žádost písemně potvrdilo, rozšířilo dotazník mezi sociální pracovníky na svém pracovišti. Zhruba polovina vyplněných dotazníků se vrátila elektronickou poštou a zbylé byly po domluvě osobně vyzvednuty. Ze všech 19 organizací bylo shromážděno 60 vyplněných dotazníků. 9 dotazníků muselo být vyřazeno, jelikož nebyla splněna podmínka roční praxe v současném zaměstnání.



## 5.5 Charakteristika výzkumného vzorku

Zkoumaný soubor tvořili sociální pracovníci/e z Královéhradeckého a Pardubického kraje. Byly stanoveny pouze dvě podmínky pro přijetí do výzkumného vzorku. Minimálně roční praxe na stávajícím pracovišti a zaměstnání na pozici sociálního pracovníka. Dotazníkového šetření se zúčastnil pouze jediný muž, ale z důvodu krátké praxe byl jeho dotazník vyřazen. Do výzkumu bylo zařazeno 51 respondentů.

## 5.6 Způsob vyhodnocení Meisterova dotazníku

Vyhodnocení Meisterova dotazníku lze provést dvěma způsoby:

- podle jednotlivých položek za pomoci kritické hodnoty
- podle faktorů (faktorová analýza)

### **Vyhodnocení jednotlivých položek Meisterova dotazníku pomocí kritické hodnoty**

Jak bylo výše zmíněno, každá položka Meisterova dotazníku představuje určitou zátěžovou oblast (viz Tab. 2). Pro tento způsob vyhodnocení se pro každou jednotlivou položku vypočítá střední hodnota, což je medián celé skupiny respondentů. Poté se tyto střední hodnoty porovnají s kritickými hodnotami a v případě, že zjištěná hodnota dosáhne nebo překročí kritickou hodnotu, respondenti svou práci v dané oblasti hodnotí negativně. Kladně ji hodnotí v případě, že střední hodnota nedosáhne hranice kritické hodnoty (Hladký, Žídková, 1999).

### **Vyhodnocení podle faktorů**

Druhý způsob vyhodnocení je podle faktorů. Každá položka z Meisterova dotazníku se dá zařadit do jednoho ze tří faktorů psychické pracovní zátěže: přetížení, monotonie a nespecifický faktor. Prvním faktorem je přetížení, jež získáme součtem položek č. 1 - časová tíseň, 3 - vysoká odpovědnost, 5 - problémy a konflikty. Druhý faktor představuje monotonie, kterou reprezentuje součet položek č. 2 - malé uspokojení, 4 - otupující práce, 6 - monotonie. Třetím a posledním faktorem je nespecifický faktor (stresová odezva), který ukazuje součet položek č. 7 - nervozita, 8 - přesytení, 9 - únava a 10 - dlouhodobá únosnost (Hladký, Žídková, 1999).

Pro skupinové vyhodnocení se vypočítají aritmetické průměry daných faktorů a poté se porovnají s kritickými hodnotami, které byly následně také vypočítány. Pokud hodnota aritmetického průměru v některém z uvedených tří faktorů překročí kritickou hodnotu, představuje to nadměrnou zátěž (Hladký, Židková, 1999).

Tab. 4 - Přehled faktorů

Faktor	Název faktoru	Součet položek
I.	Přetížení	1+3+5
II.	Monotonie	2+4+6
III.	Nespecifický faktor	7+8+9+10

(Zdroj: Hladký, Židková, 1999, s. 40)

Sečtená data lze dále použít pro zařazení do stupně psychické pracovní zátěže. Po zjištění hodnot aritmetických průměrů faktorů mohou nastat tři možné případy:

1) I. faktor - Přetížení má nejméně o dva body vyšší hodnotu než II. faktor - Monotonie. V tomto případě se k I. faktoru přičte III. faktor. Dle tabulky se určí výsledek.

Tab. 5 - První případ

Součet je:	Stupeň zátěže	Zátěžová tendence
7 - 19	1	
20 - 24	2	k přetížení
25 - 35	3	k přetížení

(Zdroj: Hladký, Židková, 1999, s. 41)

2) II. faktor - Monotonie má nejméně o dva body vyšší hodnotu než I. faktor - Přetížení. Při této variantě se k II. faktoru přičte III. faktor. Dle tabulky se určí výsledek.

Tab. 6 - Druhý případ

Součet je:	Stupeň zátěže	Zátěžová tendence
7 - 21	1	
22 - 26	2	k monotonii (jednostrannost, podtížení)
27 - 35	3	k monotonii (jednostrannost, podtížení)

(Zdroj: Hladký, Židková, 1999, s. 41)

3) Mezi I. a II. faktorem je rozdíl menší než dva body. Pak se dohromady sečtou hodnoty všech tří faktorů. Dle tabulky se určí výsledek.

*Tab. 7 - Třetí případ*

<b>Součet je:</b>	<b>Stupeň zátěže</b>	<b>Zátěžová tendence</b>
10 - 26	1	
27 - 32	2	kombinace obou (tj. přetížení i jednostrannost)
33 - 50	3	kombinace obou (tj. přetížení i jednostrannost)

*(Zdroj: Hladký, Židková, 1999, s. 41)*

Na závěr se podle stupně zátěže určí úroveň zátěže.

*Tab. 8 - Úroveň odpovídající zátěže*

<b>Stupeň zátěže</b>	<b>Úroveň zátěže</b>
<b>1</b>	Zátěž, při které není pravděpodobné ovlivnění zdraví, subjektivního stavu a výkonnosti (přitom je nutno odhlédnout od náhodných situačně podmíněných výkyvů v průběhu pracovní směny).
<b>2</b>	Zátěž, při které může pravidelně docházet k dočasnému ovlivnění subjektivního stavu, resp. výkonnosti.
<b>3</b>	Zátěž, při níž nelze vyloučit určitá zdravotní rizika.

*(Zdroj: Hladký, Židková, 1999, s. 42)*

## 6 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

### 6.1 Vyhodnocení sociodemografických položek

#### **Položka: Pohlaví**

Pohlaví zkoumaného souboru je 100% ženské. Mezi respondenty, kteří dotazník odevzdali, byl jeden muž, ale z důvodu jeho krátké praxe na současném pracovišti, musel být dotazník z výzkumu vyřazen. Tento výsledek poukazuje na skutečnost, že profese sociálního pracovníka je zastoupena z velké většiny ženami.

#### **Položka: Věk**

Položka, která se týkala věku, byla otevřená. Respondenti zde zaznamenali svůj věk. Nejvíce respondentů, z těch, kteří se výzkumu zúčastnili, bylo ve věkové kategorii do 29 let. Nejméně respondentů zastupovalo věkovou kategorii od 46 - 55 let a od 56 let výše. Průměrný věk skupiny byl 33,8 let, maximální 60 let a minimální 24 let. Medián skupiny respondentů je 29. Pro přehlednější zobrazení je přiložena Tab. 9 a Tab. 10 s výslednými daty.

*Tab. 9 - Věk respondentů*

<b>VĚK RESPONDENTŮ</b>	<b>Četnost</b>	
	<b>Absolutní</b>	<b>Relativní</b>
méně než 29 let	26	<b>50,98%</b>
30 - 45 let	19	<b>37,25%</b>
46 - 55 let	3	<b>5,88%</b>
56 a více let	3	<b>5,88%</b>
Celkem	51	<b>100,00%</b>

*Tab. 10 - Informace o věku respondentů*

<b>Minimální věk</b>	24
<b>Maximální věk</b>	60
<b>Průměrný věk</b>	33,8
<b>Medián</b>	29

### **Položka: Vzdělání**

Otázka, která zjišťovala vzdělání respondentů, byla uzavřená. Respondenti si zde mohli vybrat z následujících čtyř možností:

- a) Střední škola
- b) Vyšší odborná škola
- c) Vysoká škola - bakalářské
- d) Vysoká škola - magisterské

Z celkového počtu respondentů zaznamenali odpověď „a) střední škola“ jen 4% respondentů, což byly dvě sociální pracovnice. Odpověď „b) vyšší odborná škola“ uvedlo 7 sociálních pracovnic, což je 14%. Bakalářské vzdělání, které představovala odpověď c), mělo 15 sociálních pracovnic, tedy 29%. Nejvíce respondentů (53%) zaznamenalo poslední odpověď „d) vysoká škola - magisterské“. Z vyhodnocení vyplývá, že nejčastějším dosaženým vzděláním oslovených respondentů je magisterské vzdělání. Výsledky jsou zaznamenány v níže uvedeném Grafu 1 a Tab. 11.

*Graf 1 - Vzdělání sociálních pracovníků*



*Tab. 11 - Vzdělání respondentů*

<b>VZDĚLÁNÍ RESPONDENTŮ</b>	<b>Střední škola</b>	<b>Vyšší odborná škola</b>	<b>Vysoká škola - bakalářské</b>	<b>Vysoká škola - magisterské</b>
<b>Sociální pracovnice</b>	<b>2 (4%)</b>	<b>7 (14%)</b>	<b>15 (29%)</b>	<b>27 (53%)</b>

### **Položka: Délka zaměstnání na současném pracovišti**

Poslední sociodemografická otázka, která se týkala délky zaměstnání na současném pracovišti, byla otevřená. Respondenti zde uváděli počet let, který pracují na stávajícím pracovišti. Jak jsem výše zmiňovala, jednou z podmínek pro zařazení dotazníku do výzkumu byla minimální délka praxe 1 rok, v případě jejího nesplnění byl dotazník vyřazen. Nejvíce respondentů ( 64,71%) spadalo do kategorie, kdy délka zaměstnání byla od 1 do 5 let. Kategorie od 6 do 10 let byla zastoupena 12 respondenty. 4 respondenti uvedli délku zaměstnání od 11 do 15 let. Nejmenším počtem respondentů byla zastoupena kategorie od 16 do 21 let. Minimální délka zaměstnání byla 1 rok, maximální 21 let. Průměrná délka zaměstnání byla 4,9 let a medián skupiny byl 3 roky. Pro lepší přehled slouží následující Tab. 12 a Tab. 13.

*Tab. 12 - Délka zaměstnání na současném pracovišti*

<b>DÉLKA ZAMESTNÁNÍ</b>	<b>Četnost</b>	
	<b>Absolutní</b>	<b>Relativní</b>
1 - 5 let	33	<b>64,71%</b>
6 - 10 let	12	<b>23,53%</b>
11 - 15 let	4	<b>7,84%</b>
16 - 21 let	2	<b>3,92%</b>
Celkem	51	<b>100,00%</b>

*Tab. 13 - Informace o délce zaměstnání na současném pracovišti*

<b>Minimální</b>	1 rok
<b>Maximální</b>	21 let
<b>Průměrná</b>	4,9 let
<b>Medián</b>	3 roky

## 6.2 Vyhodnocení položek Meisterova dotazníku

Položky Meisterova dotazníku byly vyhodnoceny dle obou výše zmíněných způsobů vyhodnocení (tzn. dle jednotlivých položek i dle faktorů). Respondenti měli na výběr z pětistupňové škály odpovědí. Zakroužkovat měli tu odpověď, která jim byla pocitově nejbližší, podle toho, jak svou práci jedinec vnímá a cítí se při ní. Přehled četnosti všech odpovědí na jednotlivé položky Meisterova dotazníku shromažďuje následující Tab. 14.

5 - ano, plně souhlasím

4 - spíše ano

3 - nevím, někdy ano, někdy ne

2 - spíše nesouhlasím

1 - ne, vůbec nesouhlasím

Tab. 14 - Přehled četnosti odpovědí všech respondentů na jednotlivé otázky

POLOŽKA	ZÍSKANÁ DATA									
	Ano, plně souhlasím		Spíše souhlasím		Nevím, někdy ano, někdy ne		Spíše nesouhlasím		Ne, vůbec nesouhlasím	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
1 - časová tíseň	5	9,80	14	27,45	19	37,25	9	17,65	4	7,84
2 - malé uspokojení	0	0	1	1,96	1	1,96	15	29,41	34	66,67
3 - vysoká odpovědnost	0	0	8	15,69	17	33,33	17	33,33	9	17,65
4 - otupující práce	2	3,92	0	0	3	5,88	8	15,69	38	74,51
5 - problémy a konflikty	1	1,96	1	1,96	13	25,49	20	39,22	16	31,37
6 - monotonie	0	0	0	0	0	0	4	7,84	47	92,16
7 - nervozita	0	0	2	3,92	13	25,49	14	27,45	22	43,14
8 - přesycení	1	1,96	0	0	11	21,57	19	37,25	20	39,22
9 - únava	0	0	7	13,73	17	33,33	12	23,53	15	29,41
10 - dlouhodobá únosnost	3	5,88	5	9,80	13	25,49	22	43,14	8	15,69

Legenda: n = absolutní četnost, % = relativní četnost

### 6.2.1 Vyhodnocení dle jednotlivých položek Meisterova dotazníku za pomoci kritické hodnoty mediánu

Vyhodnocením dle hodnoty mediánu zjistíme, jak výzkumný soubor vnímá svou práci. V položkách, kde zjištěný medián celého souboru je roven či překračuje hranici kritické hodnoty mediánu, respondenti hodnotí svou práci negativně. Opačně tomu je v případě, kdy medián nedosáhne kritické hodnoty, pak respondenti hodnotí svou práci kladně (Hladký, Židková, 1999). V Tab. 15 uvádím získané hodnoty mediánu k jednotlivým položkám Meisterova dotazníku a dané kritické hodnoty.

Tab. 15 - Výsledky hodnocení percepce pracovní zátěže respondentů pomocí kritické hodnoty mediánu

POLOŽKA	HODNOTA MEDIÁNU		HODNOCENÍ PRÁCE
	Hodnota mediánu celého souboru	Kritická hodnota dle Meistera	
1 - Při práci se často dostávám do časové tísně.	3	3	Negativně
2 - Práce mě neuspokojuje, chodím do ní nerad/a.	1	2,5	Kladně
3 - Práce mě velmi psychicky zatěžuje pro vysokou zodpovědnost, spojenou se závažnými důsledky.	2	3	Kladně
4 - Práce je málo zajímavá, duševně je spíše otupující.	1	2,5	Kladně
5 - V práci mám časté konflikty a problémy, od nichž se nemohu odpoutat ani po skončení pracovní doby.	2	2,5	Kladně
6 - Při práci udržuji jen s námahou pozornost, protože se po dlouhou dobu nic nového neděje.	1	2,5	Kladně
7 - Práce je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím nervozitu a rozechvělost.	2	3	Kladně
8 - Po několika hodinách mám práce natolik dost, že bych chtěl/a dělat něco jiného.	2	3	Kladně
9 - Práce je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím únavu a ochablost.	2	3	Kladně
10 - Práce je psychicky tak náročná, že ji nelze dělat po léta se stejnou výkonností.	2	2,5	Kladně



Z výsledků uvedených v Tab. 15 je zřejmé, že respondentky z Královéhradeckého a Pardubického kraje si stěžují na první položku Meisterova dotazníku, která představuje časovou tíseň v pracovní době. Což znamená, že nejčastější stresovou okolností je časový tlak. Kladně respondentky hodnotily všechny ostatní okolnosti, jelikož tam hodnota mediánu nedosáhla kritické hranice. Z výsledků vyplývá i skutečnost, že respondentky hodnotily kladně pracovní uspokojení, zajímavost práce, množství pracovních podnětů a menší četnost problémů a konfliktů. Je zřejmé, že pracovní činnost ani prostředí nevedou k velké nervozitě, rozechvělosti, únavě ani ochablosti.

### 6.2.2 Vyhodnocení dle faktorové analýzy

Jak jsem výše zmiňovala, každá z deseti položek v Meisterově dotazníku představuje určitou zátěžovou oblast. Pro přehled slouží Tab. 2. Každá z těchto oblastí spadá do jednoho ze tří faktorů: I. Přetížení, II. Monotonie (jednostrannost), III. Nespecifický faktor (stresová odezva). I. faktor získáme sečtením položek 1, 3 a 5. Sečtením položek 2, 4 a 6 zjistíme II. faktor. Poslední III. faktor představuje součet položek 7, 8, 9 a 10. Pro skupinové vyhodnocení byly vypočítány aritmetické průměry sledovaných faktorů, směrodatné odchylky a kritické hodnoty pro daný soubor respondentů. Překročení kritické hodnoty znamená, že daný soubor respondentů pociťuje nadměrnou zátěž při pracovní činnosti.

Tab. 16 - Faktorová analýza percepce pracovní zátěže sociálních pracovníků

<b>ZÁTĚŽOVÝ FAKTOR</b>	<b>Aritmetický průměr</b>	<b>Směrodatná odchylka</b>	<b>Kritická hodnota</b>
I. Přetížení	<b>7,6</b>	2,9	9
II. Monotonie	<b>3,9</b>	1,8	5
III. Nespecifický faktor	<b>8,5</b>	3,9	10

Z výše uvedené Tab. 16 je patrné, že nebyla překročena kritická hodnota ani u jednoho ze tří faktorů. Tzn., že skupina respondentů není vystavena nadměrné zátěži ani v jednom z uvedených faktorů.

### 6.3 Konečné vyhodnocení klasifikace zátěže

Pro skupinovou klasifikaci zátěže celé skupiny je potřeba vycházet z aritmetických průměrů, které byly vypočítány u faktorové analýzy. Porovnává se získaná hodnota I. faktoru Přetížení s faktorem II. Monotonie. Mohou nastat tři případy:

- 1) Faktor I. Přetížení je nejméně o dva body vyšší než faktor II. Monotonie.
- 2) Faktor II. Monotonie je o nejméně dva body vyšší než faktor I. Přetížení.
- 3) Rozdíl mezi faktory I. a II. je menší než 2 body (Hladký, Žídková, 1999).

V mém výzkumu nastala první varianta, tzn. že I. faktor Přetížení je nejméně o dva body vyšší než II. faktor Monotonie. Při této variantě se k I. faktoru přičte III. faktor. Dle součtu se určí stupeň zátěže a tomu odpovídající úroveň zátěže.

Faktor I. = 7,6

Faktor III. = 8,5

$7,6 + 8,5 = \mathbf{16,1}$

Tab. 17 - Určení zátěžové tendence

Součet	Stupeň	Zátěžová tendence
<b>7 - 19</b>	<b>1</b>	
20 - 24	2	k přetížení
25 - 35	3	k přetížení

(Zdroj: Hladký, Žídková, 1999, s. 41)

Tab. 18 - Úroveň zátěže

STUPEŇ ZÁTĚŽE	ÚROVEŇ ZÁTĚŽE
<b>1</b>	Psychická zátěž, při které není pravděpodobné ovlivnění zdraví, subjektivního stavu a výkonnosti (přitom je nutno odhlédnout od náhodných situačně podmíněných výkyvů v průběhu pracovní směny).
<b>2</b>	Psychická zátěž, při které může docházet pravidelně k dočasným ovlivněním subjektivního stavu, resp. výkonnosti.
<b>3</b>	Psychická zátěž, při níž nelze vyloučit zdravotní rizika.

(Zdroj: Hladký, Žídková, 1999, s. 42)

Z výše uvedené tabulky vyplývá, že skupina respondentů z Královéhradeckého a Pardubického kraje spadá do prvního stupně zátěže, kde nedochází k přetížení. Podle vyhodnocení Meisterovou metodou je u respondentů při práci taková „*psychická zátěž, při které pravděpodobně není ovlivněno zdraví, subjektivní stav a výkonnost*“ (Hladký, Žídková, 1999, s. 42). Oslovené respondentky nepocítují nadměrnou psychickou pracovní zátěž ani v jednom ze tří faktorů.

## 6.4 Shrnutí metodické části, diskuze

Bakalářská práce se zabývá problematikou psychické pracovní zátěže u sociálních pracovníků. Předkládá definice pomáhajících profesí, zátěže, stresu a možností zvládnutí zátěžových situací. Hlavním cílem bylo popsat percepci psychické pracovní zátěže u sociálních pracovníků Královéhradeckého a Pardubického kraje. Hlavní cíl byl rozdělen do tří dílčích cílů, které byly zaměřeny na psychickou pracovní zátěž z hlediska tří faktorů: přetížení, monotonie a nespecifický faktor (stresová odezva). I přes to, že se v dnešní době nároky a požadavky na sociální pracovníky stále více zvětšují, zkoumaný soubor respondentů dosáhl lepších výsledků, než bylo z mé strany očekáváno.

Do výzkumného šetření se zapojilo 19 organizací. Výzkumný vzorek tvořilo 51 respondentů - sociálních pracovníků, kdy pohlaví tohoto vzorku bylo 100% ženské. Průměrný věk skupiny byl 33,8 let, minimální věk 24 a maximální věk 60 let. Nejvíce respondentů (50,98%) spadalo do kategorie, která byla do 29 let. Nejčastějším dosaženým vzděláním zkoumaného vzorku bylo magisterské vzdělání. Průměrná délka praxe na současném pracovišti byla 4,9 let. Minimální délka byla 1 rok, maximální 21 let. Nejvíce respondentů (64,71%) mělo délku praxe od 1 do 5 let.

### Interpretace výsledků dílčích cílů

#### **DC1. Zjistit, jak sociální pracovníci hodnotí svou pracovní zátěž z hlediska zátěžového faktoru - Přetížení.**

I. faktor přetížení zjišťoval zátěž v oblastech časové tísně, vysoké odpovědnosti, problémů a konfliktů na pracovišti. Pod tento faktor spadaly tři uzavřené otázky, na které respondenti odpovídali pomocí pětistupňové škály dle svých pocitů. V první položce Meisterova dotazníku bylo dosaženo kritické hodnoty mediánu. Z toho vyplývá, že oslovené respondentky pocítují při své práci vysokou časovou tíseň. Zbylé dvě oblasti, které se vztahují k vysoké odpovědnosti, konfliktům a problémům na pracovišti, respondentky nehodnotily negativně. Dle faktorové analýzy nebyla překročena kritická hodnota, tzn., že respondentky z Královéhradeckého a Pardubického kraje při své práci ve faktoru přetížení nepocítují vysokou psychickou zátěž.

### **DC2. Zjistit, jak sociální pracovníci hodnotí svou pracovní zátěž z hlediska zátěžového faktoru - Monotonie.**

II. faktor monotonie byl zaměřen na zátěž v oblastech pracovního uspokojení, otupující práce a monotonie (jednotvárnost). Tento faktor prezentovaly tři uzavřené otázky. Ani u jedné z jednotlivých položek Meisterova dotazníku nedošlo k překročení kritické hodnoty mediánu, což znamená, že respondentky tyto oblasti hodnotily kladně. Z výsledků tedy vyplývá, že jsou se svou prací spokojeny a není pro ně duševně otupující. Dle faktorové analýzy nedošlo ani v tomto faktoru k dosažení či překročení kritické hodnoty. Výzkumný vzorek ve faktoru monotonie nepocituje při své práci nadměrnou psychickou zátěž.

### **DC3. Zjistit, jak sociální pracovníci hodnotí svou pracovní zátěž z hlediska zátěžového faktoru - Nespecifický faktor (stresová odezva).**

III. nespecifický faktor byl zaměřen na stresovou odezvu respondentů. Pod tento faktor spadaly položky, které se týkaly nervozity, přesycení, únavy a dlouhodobé pracovní únosnosti. V obou způsobech vyhodnocení nebyla překročena kritická hodnota. Všechny zmíněné oblasti hodnotily respondentky kladně. Z výsledků lze tedy usuzovat, že práce, kterou sociální pracovníci vykonávají, se pro ně zatím nestala natolik psychicky náročnou, aby po několika hodinách cítily únavu, nervozitu, ochablost a rozechvělost.

Z výsledků výzkumného šetření lze tvrdit, že respondentky, které se výzkumu zúčastnily, nevnímají svou psychickou pracovní zátěž jako nadměrnou. Je u nich taková psychická pracovní zátěž, která neohrožuje jejich zdraví. Pracovní podmínky, které na svém pracovišti mají, se pro ně zatím nestaly nadměrně náročné. Jediná okolnost, která se pro ně při práci stala negativní, je časová tíseň. Tato položka byla z celého výzkumu hodnocena nejhůře.

Podobným výzkumem se v roce 2012 zabýval Karel Paulík, který zkoumal percepci pracovní zátěže u zaměstnanců na úřadech práce, kteří jsou v přímém kontaktu s klienty. Z výsledků vyplynulo, že pracovníci hodnotí své zaměstnání a pracovní podmínky jako náročné. Nejvýznamnějším zdrojem zátěže byl nedostatek volného času, neshody s kolegy a problémy s technikou (Paulík, 2013). Jeho další výzkum byl zaměřen na vnímání pracovní zátěže zaměstnanci OSPOD. Dle vyhodnocení považují svou práci za velmi náročnou. Jednou z příčin byl nedostatek času na plnění přidělených úkolů, organizace

jejich pracovních činností a nadměra administrativních požadavků (Paulík, 2014). Psychickou zátěží při práci se zabývá také autorka Zdeňka Žídková. Ve výzkumu, který provedla společně s Jaroslavou Martínkovou v roce 2003, zkoumala psychickou zátěž u učitelů na základních školách. V roce 2001 se s dalšími autorkami zabývala psychickou zátěží u zaměstnanců v pomáhajících profesích ve zdravotnictví. U obou výzkumů byl použit Meisterův dotazník.

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jak sociální pracovníci Královéhradeckého a Pardubického kraje pociťují psychickou zátěž při práci. Výsledky, které byly vyhodnocením získány, slouží pouze pro zkoumaný soubor, a proto není možné jejich úplné zobecnění na všechny sociální pracovníky, kteří pracují v Královéhradeckém a Pardubickém kraji. Hladký a Žídková (1999) ve své knize uvádějí, že každá pracovní skupina má jiné sociálně-psychologické okolnosti, a to i v případě, že mají tyto skupiny stejný charakter práce. Lišit se od sebe mohou například v motivaci k práci, pracovních podmínkách, stabilitě pracovní skupiny, či přístupu vedoucích. Z toho důvodu nebyly výsledky této práce porovnávány s podobnými výzkumy. Výsledky, které byly získány, mohou být použity pro další odborné zkoumání. Sloužit mohou také vedením organizací, které se do výzkumu dobrovolně zapojily, pro případné zlepšení pracovních podmínek, které u nich sociální pracovníci mají. Již při samotném oslovování organizací jsem byla některými z nich požádána o zaslání výsledků tohoto šetření. Tato bakalářská práce může být použita také jako informační zdroj k prohloubení dané problematiky.

Psychická pracovní zátěž je v dnešní době velmi častým tématem a je potřeba se jí nepřestávat zabývat. Další zkoumání by mohlo být zaměřeno na jednotlivé faktory, které by mohly psychickou zátěž při práci způsobovat. Například náročnější technika, se kterou musí sociální pracovníci pracovat, a je pro ně mnohdy stresující. Také přibývající byrokracie - administrativní činnost, kterou jsou dle mého názoru sociální pracovníci velmi zatěžováni. Otázkou také je, zda vzdělání sociálních pracovníků, a to, jak pečují o své psychické a fyzické zdraví, má na zvyšující se zátěž nějaký podstatný vliv. Důležité totiž je, aby svou práci vykonávali kvalitně a s radostí, bez vysokých psychických nároků.

## Závěr

Bakalářská práce se zabývala tématem psychické pracovní zátěže u sociálních pracovníků. Sociální pracovníci jsou řazeni mezi pomáhající profese, které jsou svou podstatou náročným povoláním. Mají velmi složitou a rozmanitou klientelu, s mnoha různými problémy, a proto není lehké jednoznačně určit přesné příčiny jejich psychické pracovní zátěže. Každý člověk je individualitou a příčiny, které na něj působí, mohou být pro každého odlišně zatěžující. Podstatné je, aby se lidé vykonávající pomáhající profesi zaměřili na vlastní sebepoznání a pozorovali své jednání při různých situacích. Dále je důležité se soustředit na řešení vlastních problémů. Často se stává, že tyto se odsouvají do pozadí, což mimo jiné může být příčinou pracovního zatížení. Věřím, že psychická pohoda v osobním životě velmi ovlivňuje pohodu v životě pracovním. Proto je důležité, aby o sebe pracovník pečoval a našel si pro sebe dostatek volného času, který mu pomůže uvolnit se a být šťastný.

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zjistit, jak sociální pracovníci Královéhradeckého a Pardubického kraje vnímají psychickou zátěž při práci. Pro výzkum byla použita kvantitativní strategie a sběr dat byl proveden pomocí standardizovaného dotazníku. Tato metoda byla výhodná vzhledem k tomu, že umožnila oslovit více respondentů v porovnání s metodou kvalitativní. Po následném vyhodnocení dat lze konstatovat, že podle Meisterova dotazníku, je u respondentů taková míra psychické pracovní zátěže, „*při které není pravděpodobné ovlivnění zdraví, subjektivního stavu a výkonnosti*“ (Hladký, Žídková, 1999, s. 42). Z vyhodnocení také vyplývá, že nejvíce zatěžující okolností je pro oslovené respondenty časový tlak, který při práci často pociťují a hodnotí ho negativně.

Na závěr bych chtěla vyjádřit své velké přání. V sociální sféře je mnoho pracovníků, kteří pro klienty v těžkých životních situacích vykonávají mnoho dobrého. Všemi svými skutky dělají naši společnost lepší a šťastnější. Snaží se hledat způsoby pomoci i tam, kde už je většina nevidí. Bohužel si myslím, že tito pracovníci nejsou oceněni tak, jak by si opravdu zasloužili. Tím nemám na mysli pouze finanční ohodnocení, ale také ohodnocení veřejností. Mnoho lidí často ani netuší, co sociální práce obnáší a jak moc je pro společnost důležitá, a proto ji nedovedou ani slovně ocenit. Přeji si, aby v blízké době došlo k významnějšímu uznání a uvědomění veřejností. Sociální pracovníci jsou vlastně takoví dobří andělé, kteří se rozhodli svým zapříčiněním vracet štěstí těm, kteří ho v různých situacích ztratili.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. CLEGG, Brian. *Stress management*. Vyd. 1. Brno: CP Books, 2005, 111 s. ISBN 80-251-0617-9
2. CUNGI, Charly. *Jak zvládat stres*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, 208 s., ISBN 80-7178-465-6
3. FISCHER, O.; JANDEJSEK, P.; KROUPOVÁ, A. *Etika a lidská práva*. Praha: Centrum sociálních služeb Praha, 2008.
4. FREJ, David. *Stres*. 1. vyd. V Praze: Triton, 2004, 123 s. ISBN 80-7254-578-7
5. GREGOR, Ota. *Žít se stresem, to je kumšt*. 1. vyd. Jinočany: H & H, 1993, 216 s. ISBN 80-85467-51-8
6. GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 208 s. ISBN 978-80-247-3379-1
7. HAUMEROVÁ, Pavla. *Pomáhání jako krizový moment syndromu vyhoření* [online]. Brno, 2009. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Fakulta pedagogická, Katedra sociální pedagogiky. Ved. práce Mgr.Lenka Gulová, Ph.D. [cit. 17. 11. 2015] Dostupné z [https://is.muni.cz/th/135710/pedf\\_m/diplomova\\_prace.pdf](https://is.muni.cz/th/135710/pedf_m/diplomova_prace.pdf)
8. HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004, 202 s. ISBN 80-7178-715-9
9. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012, 407 s. ISBN 978-80-262-0219-6
10. HLADKÝ, Aleš a Oldřich MATOUŠEK. *Standardní metodika pro hodnocení úrovně pracovních podmínek z hlediska neuropsychické zátěže*. AHM, příloha č.2., 1990, 34 s.
11. HLADKÝ, Aleš a Zdeňka ŽIDKOVÁ. *Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže: metodická příručka*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1999, 78 s. ISBN 80-7184-890-5



12. HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, 191 s. ISBN 978-80-247-4139-0
13. JANČÍK, Jaroslav. *Stress Management* [online]. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně, 2011, 40 s. [cit. 11. 12. 2015] Dostupné z: [http://pokrok.ujep.cz/elektronicka\\_knihovna/Stress\\_management.pdf](http://pokrok.ujep.cz/elektronicka_knihovna/Stress_management.pdf)
14. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: [psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese]*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, 147 s. ISBN 80-7367-181-6
15. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum, 1994, 192 s. ISBN 80-7169-121-6
16. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, 128 s. ISBN 978-80-247-3149-0
17. KUZNÍKOVÁ, Iva. *Sociální práce ve zdravotnictví*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 224 s. ISBN 978-80-247-3676-1
18. MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 328 s. ISBN 978-80-247-3148-3.
19. MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012, 152 s. ISBN 978-80-262-0180-9.
20. MATOUŠEK, Oldřich. *Pracovní stres a zdraví*. 1. vyd. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2003. 18 s. ISBN 80-903604-1-6.
21. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. přeprac. vyd. Praha: Portál, 2008, 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
22. MÍČEK, Libor a Vladimír ZEMAN. *Učitel a stres*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 1992, 169 s. Věda do kapsy, sv. 3. ISBN 80-210-0521-1.

23. MIHULOVÁ, Marie a Milan SVOBODA. *Proti únavě a stresu: Jednoduché, přirozené a účinné prostředky pro každého*. Liberec: Santal, 1994, 192 s. ISBN 80-901531-5-1
24. MIKŠÍK, Oldřich. *Psychologická charakteristika osobnosti*. 2. přeprac. vyd. Praha: Karolinum, 2007, 273 s. ISBN 978-80-246-1304-8
25. MICHALÍK, Jan. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011, 512 s. ISBN 978-80-7367-859-3
26. Nařízení vlády č. 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví při práci, Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/zakony/sbirka-zakonu/narizeni-vlady-ze-dne-12-prosince-2007-kterym-se-stanovi-podminky-ochrany-zdravi-pri-praci-16332.html>
27. PAULÍK, Karel. *Moderátory a mediátory zátěžové odolnosti*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2009, 240 s. ISBN 978-80-7368-635-2
28. PAULÍK, Karel. *Jak hodnotí pracovníci úřadů práce svou pracovní zátěž*. Kontakt roč. 15, č. 2, 2013, s. 165-172. ISSN 1804-7122. Dostupné z: <http://casopiszfju.zsf.jcu.cz/kontakt/administrace/clankyfile/20130619085155150251.pdf>
29. PAULÍK, Karel. Vnímání pracovní zátěže zaměstnanci OSPOD. In: *Sborník příspěvků z vědecké konference*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2014, 368 s. ISBN 978-80-7395-828-2 Dostupné z: <https://download.upce.cz/fes/vs/sbornik-vs2014.pdf>
30. REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009, 184 s. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6
31. SELYE, Hans. *Život a stres*. Bratislava: Obzor, 1966. 460 s.
32. SCHREIBER, Vratislav. *Lidský stres*. 1. vyd. Praha: Academia, 1992, 84 s. ISBN 80-200-0458-0
33. ŠVINGALOVÁ, Dana. *Stres a "vyhoření" u profesionálů pracujících s lidmi*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita, 2006. 82 s. ISBN 80-7372-105-8

34. TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana. Syndrom vyhoření v pomáhajících profesích. In: *Aktuální otázky sociální práce- Texty k sociální práci*. Hradec Králové: Miloš Vognar, 2003, s. 94 - 95. ISBN 80-86771-01-6
35. UMLAUF, Karel a Zora VALANSKÁ. *Ne/přítel stres*. České Budějovice: DT, 1991, 183 s. ISBN 80-02-00945-2
36. VÁVROVÁ, Soňa. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012, ISBN 978-80-262-0087-1
37. VOSEČKOVÁ, Alena. *Úvod do psychologie zdraví pro studenty sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2012, 64 s.
38. WOLFOVÁ, Květa a Jiří CHALOUPKA. *Mobbing – významný negativní psychosociální faktor pracovního prostředí*. Časopis Pracovní lékařství, roč. 61, 2009, č. 2, s. 56-62. ISSN: 0032-6291
39. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108\\_2006\\_Sb.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf)
40. ŽIDKOVÁ, Zdeňka. *Využití dotazníků k hodnocení psychické zátěže při práci*. České pracovní lékařství. 2002, č. 3, s. 69-73. ISSN 1212-6721

## SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

a kol. (et al.)	a kolektiv
apod.	a podobně
DC.	dílčí cíl
In	v
např.	například
NZDM	nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
o.p.s.	obecně prospěšná společnost
OSPOD	orgán sociálně-právní ochrany dětí
s.	strana
s.r.o.	společnost s ručením omezeným
Tab.	tabulka
tzn.	to znamená
vyd.	vydání

## SEZNAM TABULEK A GRAFŮ

Tab. 1 - Transformace dílčích cílů do dotazníkových otázek	str. 37
Tab. 2 - Přehled zátěžových oblastí ( <i>Hladký, Židková, 1999, s. 41</i> )	str. 39
Tab. 3 - Seznam zúčastněných organizací Pardubického a Královéhradeckého kraje	str. 40
Tab. 4 - Přehled faktorů ( <i>Hladký, Židková, 1999, s. 40</i> )	str. 42
Tab. 5 - První případ ( <i>Hladký, Židková, 1999, s. 41</i> )	str. 42
Tab. 6 - Druhý případ ( <i>Hladký, Židková, 1999, s. 41</i> )	str. 42
Tab. 7 - Třetí případ ( <i>Hladký, Židková, 1999, s. 41</i> )	str. 43
Tab. 8 - Úroveň odpovídající zátěže ( <i>Hladký, Židková, 1999, s. 42</i> )	str. 43
Tab. 9 - Věk respondentů	str. 44
Tab. 10 - Informace o věku respondentů	str. 44
Tab. 11 - Vzdělání respondentů	str. 45
Tab. 12 - Délka zaměstnání na současném pracovišti	str. 46
Tab. 13 - Informace o délce zaměstnání na současném pracovišti	str. 46
Tab. 14 - Přehled četnosti odpovědí všech respondentů na jednotlivé otázky	str. 47
Tab. 15 - Výsledky hodnocení percepce pracovní zátěže respondentů pomocí kritické hodnoty mediánu	str. 48
Tab. 16 - Faktorová analýza percepce pracovní zátěže sociálních pracovníků	str. 49
Tab. 17- Určení zátěžové tendence	str. 50
Tab. 18 - Úroveň zátěže	str. 50
Graf 1 - Vzdělání sociálních pracovníků	str. 45

## **SEZNAM PŘÍLOH**

**Příloha 1** - Přehled stresujících životních událostí (podle Holmese a Raheho)

**Příloha 2** - Meisterův dotazník s průvodním dopisem

**Příloha 3** - Vyplněný Meisterův dotazník

## **Příloha 1 - Přehled stresujících životních událostí (podle Holmesa a Raheho)**

<b>Událost</b>	<b>Body</b>
Úmrtí manžela/ky/	100
Rozvod	73
Rozchod s partnerem	65
Odpykání trestu ve vězení	63
Úmrtí v nejbližší rodině	63
Vlastní úraz nebo nemoc	53
Sňatek	50
Ztráta zaměstnání	47
Změna zdravotního stavu rodinného příslušníka	44
Těhotenství	40
Problémy v intimním životě	39
Narození dítěte či příchod nového člena rodiny	39
Úmrtí přítele, přítelkyně	37
Změna pracovního oboru	36
Půjčka (přesahující 700 000 Kč)	31
Předčasné splacení půjčky	30
Změna míry zodpovědnosti v zaměstnání	29
Odchod syna či dcery z domu	29
Spor s vyvdanými/ vyženěnými příbuznými	29
Významný životní úspěch	28
Zahájení nového zaměstnání partnera nebo jeho odchod z dosavadního	26
Začátek či konec vzdělávacího procesu	26
Změna životních podmínek	25
Konflikt s nadřízeným	23
Změna pracovní doby či pracovních podmínek	20
Stěhování	20
Změna školy	20
Změna uspořádání volného času	19
Změna společenských aktivit	18
Půjčka (do 700 000 Kč)	17
Změna spánkových návyků a zvyklostí	16
Změna stravovacích zvyklostí	15
Dovolená, prázdniny	13
Vánoce	12
Pokuta při dopravním přestupku	11

*(Zdroj: Gregor, 1993, s. 124 - 125)*

## **Příloha 2 - Meisterův dotazník s průvodním dopisem**

Dobrý den,

jsem studentkou Ústavu sociální práce, Univerzity Hradec Králové a dovoluji si Vás požádat o vyplnění dotazníku, který se zabývá psychickou pracovní zátěží. Dotazník je anonymní a je určen pro **sociální pracovníce/ky**. Zpracované výsledky budou sloužit pouze pro účely mé bakalářské práce.

Velice Vám děkuji.

Andrea Škorpíková

Prosím o vyplnění základních údajů:

**Pohlaví**.....

**Věk**.....

### **Vzdělání:**

- a) Střední škola
- b) Vyšší odborná škola
- c) Vysoká škola - bakalářské
- d) Vysoká škola - magisterské

**Jak dlouho jste zaměstnán/a na současném pracovišti?**

.....



## HODNOCENÍ PSYCHICKÉ PRACOVNÍ ZÁTĚŽE (MEISTERŮV DOTAZNÍK)

Vaším úkolem je u každé otázky zakroužkovat odpověď, která nejvíce vystihuje Vaše pocity při práci.

5 - ano, plně souhlasím

4 - spíše ano

3 - nevím, někdy ano, někdy ne

2 - spíše nesouhlasím

1 - ne, vůbec nesouhlasím

1. Při práci mívám často pocit časového tlaku:	5	4	3	2	1
2. Práce mě neuspokojuje, chodím do ní nerad/a:	5	4	3	2	1
3. Práce mě velmi psychicky zatěžuje pro vysokou zodpovědnost, spojenou se závažnými důsledky:	5	4	3	2	1
4. Práce je málo zajímavá, duševně je spíše otupující:	5	4	3	2	1
5. V práci mám časté konflikty a problémy, od nichž se nemohu odpoutat ani po skončení pracovní doby:	5	4	3	2	1
6. Při práci udržuji jen s námahou pozornost, protože se po dlouhou dobu nic nového neděje:	5	4	3	2	1
7. Práce je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím nervozitu a rozechvělost:	5	4	3	2	1
8. Po několika hodinách mám práce natolik dost, že bych chtěl/a dělat něco jiného:	5	4	3	2	1
9. Práce je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím únavu a ochablost:	5	4	3	2	1
10. Práce je psychicky tak náročná, že ji nelze dělat po léta se stejnou výkonností:	5	4	3	2	1

### **Příloha 3 - Vyplněný Meisterův dotazník**

Dobrý den,

jsem studentkou Ústavu sociální práce, Univerzity Hradec Králové a dovoluji si Vás požádat o vyplnění dotazníku, který se zabývá psychickou pracovní zátěží. Dotazník je anonymní a je určen pro **sociální pracovníce/ky**. Zpracované výsledky budou sloužit pouze pro účely mé bakalářské práce.

Velice Vám děkuji.

Andrea Škorpíková

Prosím o vyplnění základních údajů:

**Pohlaví...žena.....**

**Věk.....30.....**

**Vzdělání:**

- a) Střední škola
- b) Vyšší odborná škola
- c) Vysoká škola - bakalářské
- d) Vysoká škola - magisterské**

**Jak dlouho jste zaměstnán/a na současném pracovišti?**

.....**7let**.....

## HODNOCENÍ PSYCHICKÉ PRACOVNÍ ZÁTĚŽE (MEISTERŮV DOTAZNÍK)

Vaším úkolem je u každé otázky zakroužkovat odpověď, která nejvíce vystihuje Vaše pocity při práci.

5 - ano, plně souhlasím

4 - spíše ano

3 - nevím, někdy ano, někdy ne

2 - spíše nesouhlasím

1 - ne, vůbec nesouhlasím

1. Při práci mívám často pocit časového tlaku:	5	4	<b>3</b>	2	1
2. Práce mě neuspokojuje, chodím do ní nerad/a:	5	4	3	2	<b>1</b>
3. Práce mě velmi psychicky zatěžuje pro vysokou zodpovědnost, spojenou se závažnými důsledky:	5	4	3	<b>2</b>	1
4. Práce je málo zajímavá, duševně je spíše otupující:	5	4	3	2	<b>1</b>
5. V práci mám časté konflikty a problémy, od nichž se nemohu odpoutat ani po skončení pracovní doby:	5	4	3	2	<b>1</b>
6. Při práci udržuji jen s námahou pozornost, protože se po dlouhou dobu nic nového neděje:	5	4	3	2	<b>1</b>
7. Práce je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím nervozitu a rozechvělost:	5	4	<b>3</b>	2	1
8. Po několika hodinách mám práce natolik dost, že bych chtěl/a dělat něco jiného:	5	4	3	2	<b>1</b>
9. Práce je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím únavu a ochablost:	5	4	3	<b>2</b>	1
10. Práce je psychicky tak náročná, že ji nelze dělat po léta se stejnou výkonností:	5	4	<b>3</b>	2	1