

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIÁLNEJ PRÁCE

BAKALÁRSKA PRÁCA

Martin Vavák

Olomouc 2011

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIÁLNEJ PRÁCE

ZÁŤAŽOVÉ SITUÁCIE U SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV

DOPING WITH STRESSFUL SITUATIONS OF SOCIAL WORKERS

Bakalárska práca

Martin Vavák

Vedúci bakalárskej práce: PhDr. Margaréta Terlandayová, PhD.

Olomouc 2011

Prehlasujem, že som bakalársku prácu vypracoval samostatne a uviedol všetky zdroje, z ktorých som čerpal

V Nitre 2011

Martin Vavák

.....

Pod'akovanie:

Touto cestou sa chcem pod'akovať všetkým, ktorí mi akýmkoľvek spôsobom pomohli pri spracovávaní mojej bakalárskej práce. Moje pod'akovanie patrí predovšetkým PhDr. Margaréte Terlandayovej, PhD, za spoluprácu, dohľad a odborné rady pri vypracovávaní tejto práce. Taktiež ostatným pracovníkom oboru Sociálna práca za cenné pripomienky pri jej záverečnom spracovaní.

ABSTRACT

VAVÁK, Martin: Zátťažové situácie u sociálnych pracovníkov. [Bakalárska práca] – Univerzita Palackého v Olomouci, Fakulta sociálnych vied a zdravotníctva; Katedra sociálnej práce a sociálnych vied. – Školiteľ: PhDr. Margaréta Terlandayová, PhD. Stupeň odbornej kvalifikácie: Bakalár (Bc.). – Mojmírovce: FF, 2011. 43s.

Bakalárska práca má teoreticko-empirický charakter. Teoretická časť je obsiahnutá v dvoch hlavných kapitolách a podkapitolách, empirická časť je obsiahnutá v troch kapitolách. Nasleduje záver bakalárskej práce, použitá literatúra a prílohy. Prvá kapitola bakalárskej práce vysvetľuje sociálnu prácu, sociálneho pracovníka jeho povinnosti, práva a kompetencie. Tieto povinnosti, práva a kompetencie sú pojmovo vymedzené. Takisto vysvetľuje pojem zátťaž, históriu zátťaž a históriu sociálnej práce na Slovensku. Druhá kapitola so svojimi podkapitolami poukazuje a skúma typy zátťažových situácií ako (frustrácia, deprivácia, stres a konflikt) a dôsledky týchto typov (ich vzájomné prelínanie). Kapitola popisuje schopnosť zvládania zátťažových situácií (techniky zvládania zátťažových situácií). Táto kapitola sa zaoberá situáciami zátťaž a ich technikami na zvládanie zátťaž, supervíziou ako prevenciou pre sociálnych pracovníkov, intervenčné programy a vysvetlenie pojmu vyhorenia (čo býva častý dôsledok nezvládnutia zátťaž). Empirická časť je obsiahnutá v troch kapitolách. Na zisťovanie miery príznakov zátťažových situácií sme použili štrukturovaný rozhovor. Sociálni pracovníci sú zo širokého spektra pôsobenia ako: Centrum Slniečko, Správa zariadení sociálnych služieb, Úrad práce sociálnych vecí a rodiny, Domov pre osamelých rodičov, Obecný úrad Ivanka pri Nitre, Branč a Mojmírovce, Základná škola Ivanka pri Nitre a Poľný Kesov, Mestský úrad -Nitra, Hospic - Dom pokoja a zmieru u Bernadetky. Podkapitoly prieskumu tvoria: ciele prieskumu, metódy prieskumu, prieskumný súbor a ich následné štatistické spracovanie, interpretácia a závery prieskumu ako aj diskusia a odporúčania pre prax. Cieľom práce je zistiť prítomnosť zátťažových situácií u sociálnych pracovníkov a ich zvládanie.

Kľúčové slová: zátťažové situácie, sociálny pracovník, frustrácia, deprivácia, psychická zátťaž.

ABSTRACT

Vavak, Martin: The loading situation for social workers. [Bachelor's thesis] - Palacky University in Olomouc, Faculty of Social Sciences and Health, Department of Social Work and Social Sciences. - Supervisor: Mgr. Margaret Terlandayová, PhD. Qualification level: Bachelor (Bc). - Mojmírovce: FF, the 2011th 43s.

Labour is theoretical and empirical nature. The theoretical part consists of two main sections and subsections, the empirical part consists of three chapters. Followed by the end of the dissertation, of literature and appendix. The first chapter explains the thesis of social work, social worker of his duties, rights and responsibilities. These obligations, rights and responsibilities are defined conceptually. It also explains the concept of load, load history and the history of social work in Slovakia. The second chapter of its subchapters highlights and examines the types of stressful situations such as (frustration, deprivation, stress and conflict) and the consequences of these types (their mutual interpenetration). This chapter describes the capability of overcoming stressful situations (coping techniques). This chapter deals with situations of stress and techniques to cope with the load, supervisions as social workers for prevention, intervention programs and explain the concept of burnout (which is often a consequence of confounding of the load). The empirical part consists of three chapters. For measuring symptoms of stress situations, we used a structured interview. Social workers are from a wide spectrum of action as: Slniečko Center, Administration of social services, Bureau of Labour, Social Affairs and Family, Home for lone parents, Municipal Office Ivanka pri Nitre, Brunch and Mojmírovce, Elementary School Ivanka pri Nitre and Field Kesov, City Hall, Nitra, Hospice - House of Peace and reconciliation in Bernadetky. Subchapter survey are: survey objectives, methods of investigation, a research file and subsequent statistical analysis, interpretation and conclusions of the review and discussion and recommendations for practice. The aim of this work is to detect the presence of stressful situations social workers and management.

Key words: stress situations, social workers, frustration, deprivation, psychological stress.

OBSAH

ÚVOD

TEORETICKÁ ČASŤ

1	SOCIÁLNA PRÁCA A SOCIÁLNY PRACOVNÍK.....	13-14
1.1	História sociálnej práce na Slovensku.....	14-15
1.2	Povolanie sociálneho pracovníka.....	15-16
1.3	Sociálni pracovníci a pracovný stres.....	17-18
1.4	História skúmania záťaže a stresu.....	18-19
1.5	Pojem záťaž , a jeho jazykové ekvivalenty.....	19-20
2	TYPY ZÁŤAŽOVÝCH SITUÁCIÍ A TECHNIKY ICH ZVLÁDANIA.....	21
2.1	Stres.....	21-23
2.2	Frustrácia.....	24-25
2.3	Deprivácia a Konflikt.....	25-27
2.4	Vysvetlenie pojmu syndrómu vyhorenia.....	27-30
2.5	Techniky zvládania záťažových situácií.....	30-33
2.5.1	Riešenie stresu záťaže.....	33-35
2.5.2	Supervízia, ako prevencia pre sociálnych pracovníkov.....	36
2.5.3	Sociálna opora.....	37
2.5.4	Intervenčné programy.....	37-38

PRAKTICKÁ ČASŤ

3 PRIESKUM ZÁŤAŽOVÝCH SITUÁCIÍ U SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV

3.1 Ciele prieskumu.....	39
3.2 Prieskumné otázky.....	40
3.3 Prieskumné metódy.....	41
3.4 Priebeh prieskumu.....	41
3.5 Prieskumný súbor.....	42
3.6 Zhrnutie a výsledky prieskumu	

4 DISKUSIA A ODPORÚČANIA PRE PRAX

ZÁVER

ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ZDROJOV

PRÍLOHY

ZOZNAM TABULIEK

Tabuľka č.1: Prežívanie záťažových situácií u sociálnych pracovníkov.....	42
Tabuľka č.2: Jednotlivé záťažové situácie ktoré sa u sociálneho pracovníka vyskytujú...	43
Tabuľka č.3: Výskyt záťažových situácií u sociálneho pracovníka.....	43
Tabuľka č.4: Techniky zvládania záťažových situácií u sociálneho pracovníka.....	44
Tabuľka č.5: Pomoc odborníka zaoberajúceho sa záťažou v rámci zariadenia, kde sociálni pracovníci pracujú.....	44
Tabuľka č.6: Inštitúcie, ktoré poznajú sociálni pracovníci na ktoré sa môžu obrátiť.....	45
Tabuľka č.7: Najčastejšie navštevované inštitúcie sociálnych pracovníkov pri záťažových situáciách.....	45
Tabuľka č.8: Pomoc vyhľadanej inštitúcie.....	45
Tabuľka č.9: Využitie odbornej formy pomoci v budúcnosti	46
Tabuľka č.10: Správne organizovanie času.....	46
Tabuľka č.11: Najťažšie aspekty pri vykonávaní profesie sociálneho pracovníka.....	47

ZOZNAM SKRATIEK

MPSVaR – Ministerstvo práce sociálnych vecí a rodiny

SP – Sociálny pracovník/ Sociálni pracovníci

ZS – Zátťažové situácie

ÚVOD

Cieľom bakalárskej práce je zistiť prítomnosť záťažových situácií u sociálnych pracovníkov, zistiť konkrétne ktoré záťaže prežívajú (frustráciu, depriváciu, stres) a zistiť techniky zvládania ktoré používajú sociálni pracovníci. Napriek tomu, záťažové situácie nemôžeme považovať vo všeobecnosti za nežiadúce. Primerané množstvo napätia je pre nás prospešné a zdravé. Určitá úroveň záťažových situácií nám pomáha dosiahnuť vyššie ciele a je dôležitým činiteľom pri riešení náročných problémov. Je dôležité upozorňovať na záťaž, pretože spôsobuje aj zdravotné problémy. Téma našej bakalárskej práce však vychádza z potreby upozorniť na negatívne záťažové situácie, zmapovať stav u sociálnych pracovníkov a naznačiť nápravné kroky. Sociálnych pracovníkov ich povinnosti a históriu sociálnej práce uvádzame v práci. „Emocionálna záťaž pomáhajúcich pracovníkov je vysoká najmä pri práci s klientmi, ktorých odozva je minimálna či nezrozumiteľná (mentálne postihnutie, duševné choroby) alebo ich chovanie z hľadiska všeobecnej morálky je neprijateľné. Typickým prejavom nezvládnutého pracovného stresu je takzvané vyhorenie“ (Matoušek, O. Slovník sociální práce. r.2003, s149). Syndróm vyhorenia ktorý popisujeme v kapitole „Vysvetlenie pojmu syndrómu vyhorenia“ je častý úkaz hlavne pri pomáhajúcej profesii. Súhlasíme s autormi L. Míčkom a V. Zemanom (1992, s.7), „že málokedy sa niektorá investícia spoločnosti tak bohato vyplatí, ako investícia do telesného a hlavne duševného zdravia.“ Osobnosť sociálneho pracovníka, predovšetkým stupeň jeho duševnej vyrovnanosti, má zásadný význam pre duševnú rovnováhu jeho klientov. Danou témou, teda záťažovými situáciami sa zaoberá veľa odborníkov, čo nám pomohlo vo vypracovaní teoretickej časti. Pracujeme s literatúrou najmä od Nakonečného, Matouška, Křivohlavého, Bratskej a Hoška. Hošek napr. uvádza typy náročných životných situácií. Prieskumom zisťujeme u 50 sociálnych pracovníkov pomocou štrukturovaného rozhovoru výskyt prítomnosti záťažových situácií a ich zvládania u sociálnych pracovníkov. Výsledky sú uvedené v tabuľkách a grafoch. Danú tému sme si vybrali pre jej aktuálnosť. Záťažové situácie nepocitujú len sociálni pracovníci, ale väčšina populácie. Zanedbávanie, alebo neriešenie týchto situácií vedie až k syndrómu vyhorenia. Daná problematika by sa mala stať neoddeliteľnou súčasťou prípravy sociálnych pracovníkov a teda byť súčasťou vzdelávania študentov na pomáhajúcich odboroch, ktorí by tak získavali zručnosti ako efektívne zvládať stres, a záťaž.

TEORETICKÁ ČASŤ

1 SOCIÁLNA PRÁCA A SOCIÁLNY PRACOVNÍK

Cieľom pomáhajúcich profesií je inštitucionalizované poskytovanie sociálnej podpory. Zo širšieho hľadiska k pomáhajúcim profesiám patrí: medicína, psychológia, pedagogika a sociálna práca. Na pracovníkov pomáhajúcich profesií sa kladú špecifické nároky ako: fyzická a psychická zdatnosť, inteligencia, príťažlivosť pre klientov, dôveryhodnosť, komunikačné schopnosti a empatia (Matoušek, O. Slovník sociální práce. r.2003, s.149).

„Sociálna práca je spoločensko-vedná disciplína aj oblasť praktickej činnosti, ktorých cieľom je odhaľovanie, vysvetľovanie, zmierňovanie a riešenie sociálnych problémov – chudoby, zanedbanie výchovy detí, diskriminácia určitých skupín, delikvencia mládeže, nezamestnanosť a iné. Sociálna práca sa opiera jednak o rámec spoločenskej solidarity a jednak o ideál naplňovania individuálneho ľudského potenciálu“ (Matoušek, O. Slovník sociální práce. r.2003, s.213). Školení sociální pracovníci realizujú sociálne ciele, programy, plány a projekty sociálnych subjektov a poskytujú ich sociálnym objektom - klientom - dávky a služby na uspokojovanie sociálnych potrieb. Profesionálny sociálny pracovník má mať znalosti zo základov sociológie, psychológie, zdravotvedy, práva a sociálnej politiky(Říčan, P. Psychológia osobnosti, r.1975, s.38). „Sociální pracovníci pomáhajú jednotlivcom, rodinám, skupinám i komunitám dosiahnuť alebo navrátiť spôsobilosť k sociálnemu uplatneniu. Okrem toho pomáhajú vytvárať pre ich uplatnenie priaznivé spoločenské podmienky. Sociálna práca je hlavným prístupom pri poskytovaní sociálnej pomoci“(Matoušek, O. Slovník sociální práce. r.2003, s.213). Riešením sociálnych problémov sa v modernej spoločnosti zaoberajú práve sociální pracovníci a náročnejšie problémy posúvajú špecializovaným odborníkom. Tvorí akýsi styčný bod v rámci siete pomáhajúcich profesií (Řezníček, I. Metody sociální práce, r.1994, úvod. s.10). Osobnosť sociálneho pracovníka sa realizuje altruisticky. Pomáhanie spĺňa svoj účel, ak je profesionálny pomáhajúci pracovník srdečný, empatický a pravdivý. Osobnostnými predpokladmi na tento druh humánnej práce je tvorivosť a flexibilita. Musia totiž hľadať riešenia a východiská, prípadne improvizovať (Řezníček, I. Metody sociální práce, r.1994, úvod. S.23). Špecifickou vlastnosťou sociálnych pracovníkov je osobné nasadenie pri riešení problémov svojich klientov. Osobné zaujatie súbežne s nadhľadom a odosobením sa od posudzovania je značne náročné na emocionálnu rovnováhu a výkonovú výdrž (Řezníček, I. Metody sociální práce, r.1994, úvod. S.18). Dôležitosť hodnôt v súvislosti so

sociálnou prácou vidí Matoušek vo viacerých aspektoch. Určujú povahu sociálnej práce a povahu vzťahov medzi sociálnym pracovníkom a klientom, kolegami a širšou spoločnosťou. Hodnoty tiež ovplyvňujú, akú metódu práce sociálny pracovník použije, a sú kľúčové pri riešení etických problémov. Na hodnotách sú založené i princípy práce s klientmi (Matoušek, o a kol. Metódy a řízení soc. práce. r.2003, s.38). Matoušek a Řezníček sa zhodujú, že emocionálna záťaž pomáhajúcich pracovníkov je vysoká najmä pri práci s klientmi, ktorých odozva je minimálna. Sociálna práca vyžaduje od sociálnych pracovníkov hlavne pochopenie a uplatňovanie hodnôt k upevňovaniu sociálnej spravodlivosti a k sociálnemu rozvoju, ktorého cieľom je zabezpečiť kvalitu života jedinca, rodiny alebo skupiny. Sociálna práca splňa účel, ak je profesionálny pomáhajúci pracovník srdečný, empatický a pravdivý. Matoušek, aj Řezníček (1994) zdôrazňuje jednu enormne dôležitú úlohu sociálneho pracovníka, na ktorú sa častokrát zabúdalo a zabúda. Každý klient, má nárok, aby boli rešpektované jeho základné ľudské práva a slobodná vôľa. Na to má dohliadať, samozrejme, hlavne sociálny pracovník, ktorý by mal dbať o to, aby to dodržiavali aj ostatní zamestnanci.

1.1 História sociálnej práce na Slovensku

Ucelené spracovanie dejín sociálnej práce si vyžiada ešte veľa úsilia. Je potrebné túto oblasť skúmať nielen s ohľadom na vlastné, slovenské dejiny sociálnej práce, ale aj na jej vývoj v kontexte svetového vývoja sociálnej práce, ale najmä je potrebné, opätovné spoznanie európskeho vývoja sociálnej práce. „Predložené dejiny sociálnej práce majú byť náčrtom, prvým zachytením, ako aj naznačením možností budúceho rozvoja tejto oblasti sociálnej práce. Je dôležité si tiež uvedomiť, že keby sme chceli písať o výsostne slovenských dejinách sociálnej práce, bola by práca značne oklieštená. Existencia Slovenska, ako samostatného štátoprávneho subjektu v podstate ešte ani len nezakladá predpoklad spracovania samostatných dejín. Slovensko však v rámci európskych štruktúr existovalo celé stáročia. Rodili sa na ňom zaujímavé osobnosti, vznikali mnohé potrebné inštitúcie. A tak, keď chceme písať o slovenských dejinách sociálnej práce, nesmieme zabudnúť na obdobie spoločnej existencie Slovenska v rámci Rakúsko - Uhorska ako aj na Československo, v rámci ktorého Slovensko existovalo od r. 1918 až do r. 1993 (s výnimkou tzv. samostatného Slovenského štátu). A to predovšetkým s ohľadom na skutočnosť, že mnohé sociálne inštitúcie, dotované štátom, vznikali z ekonomických

dôvodov len v niektorej zo súčastí spoločného štátu a zabezpečovali služby pre celý štát, pre všetkých jeho občanov. Ucelená monografia z oblasti dejín sociálnej práce nebola zatiaľ v rámci bývalého Československa spracovaná. Počas existencie prvej ČSR sa síce Jeseň Veselý svojím dielom "Pražské chudinství a lidumilství od nejstarších času" (1928) pokúsil o určité spracovanie dejín sociálnej práce, ako však už zo samotného názvu vyplýva, Veselého dejiny boli zamerané len na územie bývalého hlavného mesta ČSR - Prahy. Čiastočne je problematika dejín sociálnej práce spracovaná v monografii Novotnej a Schimmerlingovej: "Sociální práce, jej vývoj a metodické postupy" (1992), ako aj v niektorých článkoch publikovaných v tlači najmä po roku 1990. Ak sa chceme pokúsiť o spracovanie dejín sociálnej práce, musíme si okrem vymedzenia historických prameňov, z ktorých chceme čerpať, určiť aj samotný obsah sociálnej práce, čiže tú špecifickú náplň, ktorá sociálnu prácu ako oblasť vedeckého poznania robí čímsi osobitným, to čo ju vyčleňuje z masy ostatného spoločenskovedného poznania. Týmto špecifikom je vždy predmet vednej disciplíny, ktorý predurčuje jej obsahovú náplň" (www.socialni-pracovnici.estranky.sk).

1.2 Povolanie sociálneho pracovníka

1. Povolanie sociálneho pracovníka je súbor odborných sociálnych činností, ktoré vykonáva sociálny pracovník pri poskytovaní sociálnej starostlivosti.
2. Súčasťou výkonu povolania sociálneho pracovníka môže byť aj vedecká činnosť a pedagogická činnosť podľa osobitných predpisov.
3. Povolanie sociálneho pracovníka sa vykonáva
 - a) v pracovnoprávnom vzťahu,
 - b) na základe povolenia poskytovania sociálnej starostlivosti alebo
 - c) samostatne, vo svojom mene, na vlastnú zodpovednosť a za odmenu, ak je držiteľom osvedčenia na vykonávanie povolania sociálneho pracovníka vydaného Slovenskou komorou sociálnych pracovníkov (Asociace vzdelavatele v socialni práci, Teórie a metódy sociálnej práce 3, r.2003, s.24). Sociálna práca zaznamenáva na Slovensku v ostatných rokoch výrazný rozvoj, ktorý bol podmienený zásadnými spoločensko-ekonomickými zmenami uskutočnenými po roku 1989. Tieto zmeny mali vplyv na vývoj sociálnej situácie väčšiny obyvateľstva, čo zároveň vyvolalo potrebu riešenia niektorých sociálnych problémov. V spoločenskej praxi sa začali prejavovať fenomény ako nezamestnanosť,

bezdomovstvo, žobranie, ktoré sme predtým nepoznali, výrazne sa začali prejavovať niektoré socialno-patologické javy, ktoré boli buď latentne, alebo sa necharakterizovali ako sociálny problém spoločnosti. Občania zostali odkázaní na sociálnu pomoc štátu či už formou dávok alebo iných sociálnych služieb. (Asociace vzdelavatelů v socialni práci, Teórie a metódy sociálnej práce 3, r.2003, s.76). Matoušek vo svojej knihe popisuje činnosť sociálneho pracovníka, ktorá spočíva: „v administratívnej práci, plánovanie príchodu do inštitúcie, individuálny adaptačný plán a plán starostlivosti, program aktivít, kultúrne, spoločenské práce, vzdelávacie programy, spolupráca s rodinou klienta, dobrovoľnícky program, sociálne služby pre obyvateľov, psychosociálna pomoc seniorom, manažérska činnosť, dohľad na dodržiavanie ľudských práv klientov, zaisťovanie programu kvality“ (Matoušek, O. Sociální práce v praxi, r.2005, s. 180). Úlehla (r.1999, s.113) vo svojej knihe Umění pomáhat použil krásny výrok, ktorý v sebe ukrýva veľkú múdrosť a myslíme si, že najviac vystihuje vnútorný stav každého človeka: „Aké vzťahy máme k sebe, také máme ku klientom“ (Úlehla, I. Umění pomáhat, r.1999, s.113). Súčasťou harmonicky sa rozvíjajúcej komunikácie medzi dvomi aktérmi (sociálny pracovník a klient), je aj uplatňovanie zásad a noriem etiky. Každý chce, aby sa s ním zaobchádzalo slušne, aby mu ľudia dôverovali, boli voči nemu ohľaduplní, láskaví a seriózni. „Sociálna práca vychádza zo zákonitostí skúmaných etikou, pričom rieši praktické úlohy – odstraňuje, zjemňuje sociálne kolízie, do ktorých sa ľudia dostali vlastnou vinou alebo bez vlastného pričinenia“ (Strieženec, Š, Úvod do štúdia sociálnej práce, r.2001, s.97). Profesionálni sociálni pracovníci sa usilujú prispieť k dosiahnutiu blaha a sebarealizácie ľudí a o rozvoj ľudského správania a jeho následné disciplinované použitie. Sociálna práca využíva teoretické závery etiky a údaje sociálnej psychológie pre hlboké pochopenie sociálno-psychologických procesov v živote jedinca, skupiny od sociálneho prostredia (Strieženec, Š. Slovník sociálního pracovníka, r.1996, s.57). Strieženec charakterizuje etiku sociálnej práce nasledovne: „analyzuje všeobecné zákony vývoja morálnych a mravných vzťahov a predstáv, formy morálneho vedomia a nimi regulovanú činnosť ľudí. Sociálna práca vychádza zo zákonitostí skúmaných etikou, pričom rieši praktickú úlohu – odstraňuje, zjemňuje sociálne kolízie, do ktorých sa ľudia dostali vlastnou vinou alebo bez vlastného pričinenia (Strieženec, Š, Úvod do štúdia sociálnej práce, r.2001, s.57).

1.3 Sociálni pracovníci

„V pracovnom prostredí vzniká vždy viac záťažových situácií ako v bežnom živote. Väčšina ľudí a nie len sociálnych pracovníkov, pociťujú záťažové situácie dlhodobejšie. Čím viac stresorov sa vyskytuje v pracovnom procese, tým bližšie je jedinec k vyčerpaniu. (Boenisch, E. - Haneyová, M. Stres. Přehledné testy a návody, jak zvládat stres . r.1998, s.198-199) ponúkajú tento prehľad záťažových situácií v práci“:

Inštitúcia:

- Nejasné pravidlá.
- Zlé vedenie.
- Nemožnosť pracovného postupu.
- Časté zmeny personálu bez možnosti ovplyvnenia.
- Nejasné, nedostatočné alebo úplne chýbajúce pokyny v práci.
- Nedostatok ocenenia za dobre vykonanú prácu.
- Neustále preťažovanie alebo naopak nedostatočné pracovné vyťaženie.
- Príliš rýchly alebo pomalý pracovný postup.
- Nedostatok možností ďalšieho vzdelávania (školenia a pod.).

Pracovníci:

- Nedostatok spolupráce v rámci pracovného kolektívu.
- Zlá kontrola prevedenej práce.
- Sťažnosti a nezhody medzi zamestnancami.
- Nedostatok konštruktívnej komunikácie s nadriadenými.
- Nedostatok formálnych či neformálnych schôdzí.
- Nedostatok uznania za odvedenú prácu.
- Absencia vzájomnej dôvery a úprimnosti medzi spolupracovníkmi.

Pracovné podmienky:

- Zlá komunikácia medzi zamestnancami.
- Nedostatok priestoru pre vlastnú iniciatívu, chyby či odlišné názory.
- Stále odkladanie neriešených problémov.
- Monotónna pracovná náplň (stále rovnaká kancelária, rovnaké úlohy).
- Nezdravé pracovné prostredie (nedostatok súkromia, nadmerný hluk).
- Veľká zodpovednosť bez možnosti rozhodovania.

Sociálni pracovníci a pracovný stres

Sociálna práca sa prelína do mnohých oblastí a pracuje s mnoho skupinami obyvateľov napr. zneužívanými, týranými a zanedbanými deťmi a ich rodinami, so seniormi, nezamestnanými, s ľuďmi bez prístrešia, s ľuďmi zdravotne znevýhodnenými, s drogovovo závislými, z výkonu trestu, apod. (Matoušek, O. Sociální práce v praxi, r.2005, s.5 –12). Emocionálna záťaž pomáhajúcich pracovníkov je vysoká najmä pri práci s klientmi, ktorých odozva je minimálna či nezrozumiteľná (mentálne postihnutie, duševné choroby) alebo ich chovanie z hľadiska všeobecnej morálky je neprijateľné. Typickým prejavom nezvládnutého pracovného stresu je takzvané vyhorenie (Matoušek, O. Slovník sociální práce. r.2003, s149). Nepochopenie pozície sociálneho pracovníka, práce, ktorá je zamieňaná so sekretárskou a administratívnou prácou je v súčasnej dobe najväčšou vnútornou a vonkajšou bariérou. Pritom úlohou tejto profesie je pomáhať ľuďom neschopným riešiť svoje starosti vlastnými silami. Tým, čo sú nejakým spôsobom znevýhodnení, hendikepovaní duševne, telesne alebo spoločensky. Nastáva dlhodobé pôsobenie tlaku z dvoch strán – zaťaženie problémami klientov v spoločenskom prostredí nepochopenia a potenciálne k vyhoreniu. No a vyhorený pracovník nemá silu byť empatickým a láskavým (Dobříková, P. Zvládání záťažových situací. r.2007, s.76).

1.4 História skúmania záťaže a stresu

Skôr ako začneme písať o záťažových situáciách, považujeme za potrebné spomenúť aj históriu záťaže. „Skúmaním záťaže a stresu, sa od pradávna zaujímali básnici, umelci, spisovatelia, kňazi, biológovia, vojenský velitelia, lekári, ... V literárnych, dramatických dielach, vo filozofických a náboženských spisoch, v experimentálnych materiáloch, sa podľa nej môžeme stretnúť s faktami že naša osobnosť sa utvára v boji kedy kritické a záťažové situácie najlepšie odhalia a zocelia charakter človeka. Aby človek poznal svoje vnútro, duševnú stránku, musel ju skúmať. Tak ako sa vyvíjal on sám, tak sa postupne vyvíjala aj záťaž a stres. Tiež aj veda ho postupne prechodom storočiami ponímala ináč. Obsahové chápanie tohto pojmu sa v histórii menilo podľa toho s akým záujmom odborníkov sa termín spájal“ (Bratská, M. Zisky a straty v záťažových situáciách, alebo príprava na život, r.2001, s.7). Medzi prvých vedcov, ktorý navyše začal používať pojem stres v laboratóriách bol W. B. Cannon. „Pozoroval reakcie psov a mačiek v zhoršených laboratórnych podmienkach s chladom, nedostatkom kyslíka, nízkeho stavu cukru v krvi,

zvýšeného podráždenia a agresívnej činnosti. Skúmal reakcie zvierat v situáciách ohrozenia, dospel k tomu , že zvieratá boli pod vplyvom stresu, teda reakcia zvierat na ohrozenie je zabudovaná do obranného systému zvierat“ (Křivohlavý, J. Jak zvládat stres, r.1994, s. 16). Paradoxné je, že človek zvieratá nepovažuje za stvorenia schopné citov a to aj napriek tomu, že často ide o inteligentné tvory, jednoducho rozumovo sme na oveľa vyššej úrovni, no aj napriek tomu, aby získal poznanie svojho správania, skúmal najskôr správanie zvierat. Jedným z prvotných vedcov skúmajúcich správanie zvierat v rôznych situáciách bol I. P. Pavlov. Jeho poznatky s výskumov pre medicínu a fyziológiu boli vo veľkej miere prínosom aj pre psychológiu. Za významné sa považujú práve objavy I. P. Pavlova a to v oblasti experimentálnej neurózy, t.j. navodenie konfliktu medzi vzruchovým a útlmovým procesom, a javu generalizácie čo znamená že po vytvorení podmieneného reflexu vzniká generalizácia na podobné podnety (Janoušek, et. al. 1993). „Koncom devätnásteho a začiatkom dvadsiateho storočia sa stres a záťaž ponímali ako príčina psychických chorôb. Počas prvej svetovej vojny sa záťaž prejavila na psychike vojakov, vtedy sa označovala ako únava z boja. Postupne začali vychádzať práce lekárov, napr. H. G. Wolfa, kde sa uvádzalo množstvo chorôb súvisiacich so stresom a výskytom záťaže u človeka. Do psychológie sa dostala problematika stresu v širších súvislostiach práve monografiou R. Grinkera a J. Spiegela Men under stress (človek pod stresom) v roku 1945. Kniha sa považuje za prvú monografickú prácu zameranú na problematiku stresu z psychologického hľadiska “ (Bratská, M. Zisky a straty v záťažových situáciách, alebo príprava na život, r.2001, s. 12). „Ďalší vzostup záujmu skúmania záťaže nastal po druhej svetovej vojne. Vedci prestali preferovať samostatne telesné reakcie, psychické činitele a psychické prejavy stresu. Do popredia sa dostáva psychobiologický model ktorý chápe človeka v jeho bio-psycho-sociálnej jednote, ktorým sa zaoberal aj L. Levi pri tvorbe modelu psychosociálneho stresu a jeho zdravotných dôsledkov“ (Bratská, M. Zisky a straty v záťažových situáciách, alebo príprava na život, r.2001, s. 14).

1.5 Pojem záťaž , a jeho jazykové ekvivalenty

“V odborných textoch slovanských, germánskych a románskych psychológov možno postrehnúť viacero jazykovo rovnocenných alebo veľmi podobných výrazov na vyjadrenie pojmu záťaž. Napríklad v poľštine – obciążenie, wysilek; v ruštine – груз, nagruzka, napriazhenie, t'azhest'; v srbochorvátčine – teža, težina, nápor; v nemčine – Last, Belastung, Branspruchung, Anspannung; vo francúzštine – charge, contrainte, astreinte. V anglosaskej

psychologickej literatúre sa v tejto súvislosti stretávame s výrazmi load, strain, loadstress, a predovšetkým s pojmom stress, ale i eustress a distress. Pojmovému vymedzeniu ZS predchádza terminologické vyjasnenie používania pojmu stres a záťaž. J. Daniel uvádza, že ak chceme vyjasniť tieto pojmy, potrebujeme sa vrátiť k redefinícii stresu Selyem (1971), podľa ktorej je stres odpoveďou organizmu na akýkoľvek druh požiadaviek, nadmerných, či primeraných. Poznáme pritom dva druhy stresu : negatívny vplyv stresu distress a pozitívny vplyv eustres (napr. pri športe). J. Daniel, považuje za vhodné používať slovo stres vo veľmi náročných situáciách ako je ohrozenie života, závažná havarijná situácia, zoskok parašutistu a pojem záťaž v bežných, alebo mierne zvýšených náročných situáciách”(Bratská, M. Zisky a straty v záťažových situáciách, r.2001, s.298). Čo sa týka záujmu psychológov z našej krajiny, prvý, ešte vtedy československý psychológ zaoberajúci sa stresom a záťažou bol V. Břicháček. Podnetné koncepcie záťaže vytvoril O. Mikšík, A. Hladký a O. Matoušek (Bratská, M. Zisky a straty v záťažových situáciách, alebo príprava na život, r.2001, s. 17). Záťažové situácie môžu vplývať na zdravie človeka: - priamo (dlhodobé nadmerné pôsobenie záťažových činiteľov môže prispieť k vzniku civilizačných chorôb); - sprostredkovane, interakčnou cestou (určité ochorenie vzniká iba vtedy, keď dôjde k interakcii stresovej situácie a predispozície k tomuto ochoreniu u človeka); - prostredníctvom nezdravého správania sa v záťažových situáciách (ľudia znižujú obranyschopnosť svojho organizmu tým, že obmedzujú spôsoby zdravého správania a rozširujú repertoár nezdravého správania, napr. málo spánku, fajčenie, pitie alkoholu, konzumácia drog a i.); - prostredníctvom chorého správania sa (ľudia v psychickej záťaži vyhľadávajú lekársku pomoc častejšie ako tí, ktorí záťaž neprežívajú, i keď nemusia byť väčšmi chorí; tým, že ich „choré správanie“ sa posilňuje, môžu uvádzať viac príznakov ochorenia, než v skutočnosti majú) (Atkinsonová, R. L. et. al., 1995). Ďalšie prístupy odborníkov sú prezentované v troch okruhoch, ktorými sú situačný, osobnostný a interakčný prístup. Prístupy súčasných odborníkov preferujú interakčný model. To znamená, že ochorenie u človeka vznikne len vtedy, keď dôjde k interakcii stresovej situácie a predchádzajúcej biologickej predispozície k poruche (Bratská, M. Zisky a straty v záťažových situáciách, alebo príprava na život, r.2001, s.179-180).

2 TYPY ZÁŤAŽOVÝCH SITUÁCIÍ A TECHNIKY ICH ZVLÁDANIA

(Hošek, V. Psychologie odolnosti. r.1997, s.25) rozdeľuje typy náročných životných situácií, ktoré jedinec prežíva ako záťaž (stres) nasledovne:

a.)neprimerané úlohy: požiadavky situácie prevyšujú telesné a duševné sily človeka. Ten môže úlohu ignorovať, prípadne odsúvať, rezignovať a v prípade, keď je úloha neodkladná, tak sa púšťa do riešenia. Najčastejší výsledok je postupné vyčerpanie jedinca (tj. vyčerpanie energetických zdrojov). Závisí to však aj na motivácii a na povahe činnosti.

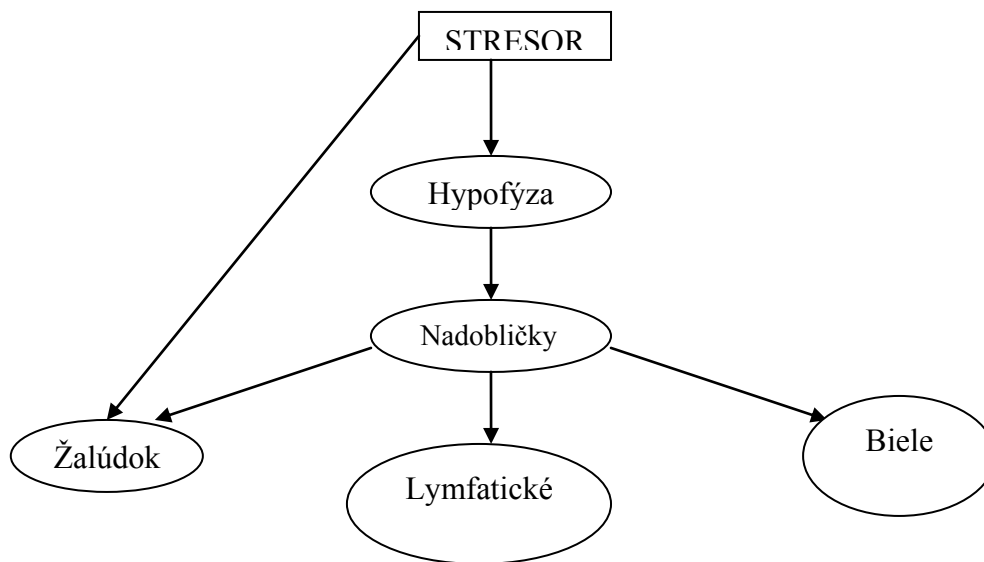
b.)problémové situácie: vznikajú v prípade, keď je človek vybavený schopnosťami pre riešenie len čiastočne. Zvyčajne ide o novú situáciu, keď treba nájsť nové riešenie. Najkritickejšími okamihmi je výber hypotézy a reakcie na jej nesprávnosť, ktoré sú sprevádzané negatívnymi emóciami a vnútorným konfliktom. Ešte viditeľnejšie je to u situácií s časovým obmedzením, kde u väčšiny ľudí klesá aj intelektuálny výkon.

c.)konflikty: sú to náročné životné situácie, ktorých podstatou je spor. Konflikty môžeme rozdeliť na intrapersonálne, interpersonálne, vnútroskupinové a medziskupinové. Podľa psychologickéj charakteristiky stretávajúcich sa tendencií ich rozdeľujeme na konflikty predstáv, konflikty názorov, konflikty postojov a konflikty záujmov.

2.1 Stres

(Křivohlavý, 1998, s.27) definuje stres ako vzťah medzi dvoma silami, ktoré pôsobia protikladne. Obe tieto sily sú subjektívne definované. Na jednej strane tejto dvojice je súbor nás zaťažujúcich faktorov, tzv. stresorov. Tie na nás negatívne pôsobia. Na druhej strane je súbor tzv. salutorov, t. j. našich obranných schopností zvládať ťažkosti. Ak je súhrnná sila stresorov väčšia než súhrnná sila salutorov, dochádza ku stresu. Ak presahuje tento nepomer určitú zvládnuteľnú hranicu, hovoríme o distrese, t. j. o patologicky pôsobiacom strese. Ukazuje sa, že tam kde sa človek dlhodobo pohybuje v stresovej situácii, a zvlášť tam, kde sa dostáva do distresovej situácie, môže sa dostať do psychického vyhorenia. Priekopníkom konceptu stresu je maďarsko – kanadský fyziológ Hans Selye, ktorý nadviazal na práce I.P. Pavlova a W. Cannona. Stres definuje ako „stav prejavujúci sa vo forme špecifického syndrómu, ktorý predstavuje súhrn všetkých nešpecificky vyvolaných zmien v rámci daného biologického systému.“

(Selye, H. Život a stres. r.1966, str. 82.) (obr. 1):



Obr.1. Vplyv stresoru na vnútorné orgány (Selye, H. Život a stres, r.1966)

Tento syndróm pomenoval ako všeobecný adaptačný syndróm (GAS – general adaptation syndrom), a pozostáva z troch fáz:

1. **fáza poplachu (alarmu)** – pri stretnutí organizmu so stresorom vzniká poplach a mobilizujú sa všetky obranné možnosti organizmu. Dochádza k fyziologickým zmenám (napríklad zvýšenie krvného tlaku a srdčného tepu, zrýchlenie dýchania) a organizmus je pripravený k úteku alebo útoku.
2. **fáza rezistencie** – je to fáza boja organizmu so stresorom. Tento boj môže byť dlhodobý, a vtedy je príčinou mnohých onemocnení.
3. **fáza vyčerpania (exhauscie)** – posledná fáza GAS. Vyznačuje sa vyčerpaním a zrútením organizmu, ktoré je spôsobené neúspešným bojom so stresorom.

(Míček a Zeman, 1992, s.13) ich zase popisujú takto: Pri reakcii voči akémukoľvek stresoru sa v organizme môžu objaviť tri hlavné fázy adaptácie:

1. poplachová reakcia, ktorá je prvou odpoveďou na pôsobenie stresora. Je vytváraná zložitými biochemickými zmenami, ktoré sú spojené s vyplavením adrenalínu, glukózy a iných látok do krvi. Pôsobiaci stresory, či už je to napr. telesné poranenie alebo psychická trauma, vytvárajú podobný typ príznakov, napr. boľenie hlavy, horúčku, únavu.
2. štádium rezistencie je druhou fázou všeobecného adaptačného syndrómu. Ak je jedinec vystavený stresoru trvalejšie, organizmus vyvíja rezistenciu, ktorá je podporovaná

zvýšenou činnosťou predného laloku hypofýzy a kôry nadobličiek, ktoré produkujú adrenokortikotropín (ACTH) a kortín, čo pomáha organizmu adaptovať sa voči stresu. Fyziologické procesy, narušené behom poplachovej reakcie, sa snažia teraz obnoviť normálnu funkciu.

3. Ak expozícia zraňujúceho stresora je príliš dlhá a je dosiahnuté bodu, keď organizmus už nie je schopný rezistencie, nastupuje štádium vyčerpania. Mnohé z fyziologických disfunkcií, ktoré sa objavili behom poplachovej reakcie, sa objavujú znovu. Ak stresor pokračuje vo svojom pôsobení na organizmus i po tejto dobe, nastávajú rôzne choroby i smrť. Najväčší nedostatok Selyeho konceptu stresu bol podľa mnohých autorov v tom, že vychádzal z laboratórneho výskumu zvierat a nezohľadňoval duševnú stránku človeka a najmä jeho emócie, ktoré významne ovplyvňujú boj so stresormi (Křivohlavý, J. Psychologie zdraví, r.2001).

2.2 Frustrácia

Na úvod pôvod slova frustrácia: „Frustrácia je pojem odvodení od latinského slova frustra, znamená znemožnenie potreby“ (Štěpaník, J. Umění jednat s lidmi 3, r.2008, s. 11). „Ide vlastne o pocity a vnútorné stavy, ktoré takáto situácia vyvoláva. Jedinci, usilujúcemu o dosiahnutie určitého cieľa, sa do cesty postaví vážna prekážka, ktorá marí realizáciu potreby, alebo neľahčuje jej naplnenie“ (Štěpaník, J. Umění jednat s lidmi 3, r.2008s. 11). Frustrácia je situácia, ktorá je známa takmer každému z nás a prakticky každý sa s ňou stretol. Pocity, ktoré frustrovaný človek zažíva sú „rôzne negatívne emócie (neuspokojenie, sklamanie, pocit neúspechu atd.) a napätie z neuspokojenej potreby“ (Nakonečný, M. Encyklopedie obecné psychologie, r.1997, s. 38). Na začiatok definícia frustrácie (Vágnerová, M. Psychopatologie pro pomáhající profese, r.2008, s. 48): „Ako frustrujúce označujeme situácie, kde je človeku neumožnené dosiahnuť uspokojenie subjektívne dôležitej potreby, aj keď bol presvedčený, že tomu tak bude. Frustrácia je neočakávaná strata nádeje na uspokojenie.“ Ako Vágnerová (Vágnerová, M. Psychopatologie pro pomáhající profese, r.2008) uvádza, táto situácia, kedy je človeku neumožnené uspokojiť potrebu, i keď o jej uspokojení bol presvedčený, vyvoláva u jedinca pocity sklamanania a zároveň aktivuje mechanizmy zamerané na vyrovnanie nepriaznivej bilancie. Takúto obrannú reakciu je napríklad obmedzenie pozitívneho očakávania – funguje tak, že pokiaľ človek nemá nadmerne kladné očakávania, nebyva sklamaný. Ďalej

môže byť frustrácia prekonaná odložením uspokojenia, zvýšeným úsilím a zvýšenou vytrvalosťou k dosiahnutiu cieľa, zmenou motívu, alebo rezignáciou. Podľa Vágnerovej môžeme frustráciu zaradiť medzi tzv. denné mrzutosti, ktoré, aj keď narušujú celkový pocit pohody, samy o sebe závažnejšie záťažové faktory nepredstavujú. Závažnejšími sa môžu stať, pokiaľ by došlo k ich nadmernej kumulácii, prípadne pokiaľ by boli ako závažne subjektívne prežívané. Frustrujúca skúsenosť nemusí vždy vyvolávať neprimerané reakcie, ale môže byť do istej miery žiadúca, a to tým, že núti človeka nachádzať iné riešenia a prispieva tým k rozvoju jeho schopnosti a stimuluje k väčšiemu úsiliu. Ako sme už uviedli, frustrácia sa vyskytuje v situáciách, kde bol jedincom blokovaný jeho cieľ, pričom tento cieľ je pre danú osobu vysoko dôležitý. Takže organizmus je pripravený, vyvíjať istú činnosť, naráža však na prekážku a je okolnosťami prinútený k nečinnosti a pasivite. Táto prekážka sa môže skrývať ako v okolitom prostredí (vnútorná prekážka), tak vnútri v nás (vonkajšia prekážka). (Nakonečný, M. Encyklopedie obecné psychologie, r.1997, s. 38) : „ V zásade môžeme rozlišovať nasledujúce druhy frustrujúcich situácií:

1 Vonkajšiu prekážku, ktorá môže mať formu buď fyzickej, alebo psychickej blokády (exogenná frustrácia); príkladom prvej formy je skutočná fyzická prekážka (zamknutá miestnosť, vlak, ktorý som zmeškal), príkladom druhej je zákaz akejkoľvek cieľovej aktivity (napr. u dospievajúceho je to zákaz rodičov ísť do kina

2 Vnútorňú prekážku, vnútorňú psychickú bariéru, zábranu realizovať uspokojenie akejkoľvek potreby (ako vziať si niečo bez dovolenia apod.). Človek sa teda môže frustrovať aj sám (endogenná frustrácia zo zábran vnútorného pôvodu).“

Nakonečný ďalej rozdeľuje frustráciu podľa stupňa záťaže:

- drobné každodenné frustrácie – „(prekážanie druhých, rôzne obmedzovanie atd.)“ (Nakonečný, M. Encyklopedie obecné psychologie, r.1997, s. 38)
- významné životné frustrácie – „vyplývajúce hlavne zo sociálnych potrieb (nedostatok lásky, odozvy atď.),“ (Nakonečný, M. Encyklopedie obecné psychologie, r.1997, s. 38)
- existenciálna frustrácia – „je to v podstate stráta perspektív, život bez nádeje, ktorý môže viesť až k rezignácii na život a k sebevražde. Nedostatkem životných perspektív môžu však trpieť aj ľudia žijúci v blahobyte, lebo „mať všetko“ môže tiež znamenať stratu nádeje na ľudsky nové ciele pri nedostatku tvorivého pojatia života.“ (Nakonečný, M. Encyklopedie obecné psychologie, r.1997, s. 38)

• reaktancia – je zvláštnym prípadom sociálnej frustrácie. Je to „reakcia na stratu a obmedzovanie slobody, ktorú človek pociťuje pri rôznych obmedzovaniach a keď je vystavený nátlaku. Sociálna reaktancia môže mať rôzne podoby od situácie pri nakupovaní, kedy je človek predavačom prehováraný, až po skutočné obmedzenie slobody, kedy je nútený jednať dlhodobo pod určitým nátlakom proti svojmu presvedčeniu“ (Nakonečný, M. Encyklopedie obecné psychologie, r.1997, s. 39).

2.3 Deprivácia a konflikt

Slovník cudzích slov popisuje depriváciu ako stratu, zbavenie, nedostatok niečoho, strádanie z nedostatku zmyslových podnetov, dlhodobý nedostatok telesných a psychických potrieb. (Nakonečný, M. Psychologie temně pro každého, r.2004, s. 121): „Pokial' frustrácia v čase trvá dlhšiu dobu, tj. týždne, mesiace, nazýva sa deprivácia.“

Základné typy deprivácie:

- „Senzorická deprivácia úplne chýbanie senzorickej percepcie ako následok zamedzenia zrakových, sluchových a iných podnetov
- Citová deprivácia úplne obmedzenie citových prejavov voči deprivovanej osobe, chýbanie podnetov na citové zážitky.
- Sociálna deprivácia zvyčajne sa kombinuje s predošlou formou, keďže ide o neuspokojenie potreby emocionálneho a sociálneho kontaktu, v rámci čoho sa osobitne zdôrazňuje vplyv nedostatku materinskej starostlivosti
- Deprivácia zákl. biologických potrieb napr. deprivácia spánku, potravy,...

Jednorazová deprivácia má len prechodné, hoci neraz výrazné následky, ako som demonštroval na príklade Hebových pokusov. Ako sme videli, nechýbajú medzi nimi ani ilúzie či halucinácie, pričom jednotlivé príznaky nezávisia natoľko od druhu deprivácie, ako od jej trvania. Dlhodobá deprivácia zanecháva niektoré relatívne trvalé stopy, čo sa vzťahuje hlavne na emocionálnu a sociálnu depriváciu.

Dlhotrvajúca deprivácia zabraňuje prirodzenému duševnému vývinu a tak následkom bývajú rozličné deficity, zaostávanie citového vývinu, sociálny regres, nedostatok zábran i akýsi hlad po citových prejavoch. Často sa v tejto súvislosti študoval nedostatok materinskej starostlivosti (mothering- ktorú môže vykonávať aj tzv. náhradná matka), a to začínajúc už vplyvmi odlúčenosti od matky pri umiestnení dieťaťa do jasiel'. Štúdiom nedostatku materinskej lásky sa okrem iných zaoberal aj Obuchowski, ktorý delí citové

reakcie detí odlúčených od rodičov na 2 formy: a.) reakcia zúfalstva sprevádzaná niekoľkodňovým plačom, prípadne odmietaním potravy a hry pri celkovom nezaujme o okolie; b.) reakcia strnulosti (akejsi apatie), keď sa dieťa iba pasívne podrobí zásahom opatery, neprejavuje spontánnu aktivitu, nereaguje na dospelých alebo ich pasívne odmieta, nehrá sa o pod. (Nakonečný, M. Psychológie temneš pro kaŕdého, r.2004, s. 124). „Keď uvaŕujeme o vzťahu stresu a frustrácie, môžeme povedať, ŕe stres je v podstate frustráciou silnej motivácie: ak ŕije jedinec v nadmerne hlučnom prostredí, alebo v nešťastnom manželstve a ak nemôŕe z týchto situácií vystúpiť, je tím vlastne frustrovaná jeho potreba vyhnúť sa takýmto neznesiteľným situáciám, ktoré ho stále iritujú. Nachádza sa v situáciách trvale silnej frustrácie, v stresovej situácií, a v nej neni možná adaptácia“ (Nakonečný, M. Encyklopedie obecné psychologie, r.1997, s. 40). „Stres (z angl. slova stress, záťaž), ktorý môže byť chápaný ako silná frustrácia, vzniká vtedy, keď pôsobí na človeka nadmerne silný podnet dlhú dobu, alebo keď sa ocitne v neznesiteľnej situácií, ktorej sa nemôŕe vyhnúť, a keď zotrva v nej (zostávanie v neznesiteľnej situácií je frustrujúca, pretože je tu blokováný únik z nepříjemného)“ (Nakonečný, M. Encyklopedie obecné psychologie, r.1997, s. 40). Podľa Nakonečného (Nakonečný, Psychológie temneš pro kaŕdého, r.2004, s. 128) môžeme konflikty rozdeliť do troch skupín:

1. „Konflikt apetencie-apetencie – jedinec sa rozhoduje medzi dvoma rovnako príťažlivými podnetmi. V momente rozhodovania sa pre jedinca jeden z nich stane atraktívnejším a preto sa pre neho rozhodne.
2. Konflikt averzia-averzia – takéto rozhodovanie je najťažšie, pretože sa človek rozhoduje medzi dvoma nepříjemnými možnosťami. Riešením je zvolenie tej možnosti, ktorá sa v daný okamŕik javí ako menej nepříjemná. Rozhodnutie je však väčšinou odďaľované a človek s ním váha.
3. Konflikt apetencia-averzia – v tomto prípade je cieľ súčasne príťažlivý a odpudivý.

V tomto prípade sa často stáva, ŕe človek cieľ úplne odmieta, alebo zvolí cieľ náhradný“

2.4 Vysvetlenie pojmu syndrómu vyhorenia

Povaŕujeme za dôleŕité spomenúť a vysvetliť aj syndróm vyhorenia, pretože súvisí s danou problematikou. Záťažové situácie majú často za dôsledok, alebo sú spúšťáčom syndrómu

vyhorenia. Nevládanie záťažových (stresových, krízových) situácií môže viesť až k syndrómu vyhorenia.

Syndróm vyhorenia je následkom dlhodobej záťaže, ktorú prináša práca s klientmi. „Termín syndróm vyhorenia (vypálenia, vyhasnutia a podobne) prvý použil psychoanalytik H. Freudenberger a následne sa ním zaoberala sociálna psychologička Ch. Maslach. Tento stav telesného, psychického (v rovine mentálnej a emocionálnej) aj duchovného vyčerpania bol však známy už v dobách starovekého Grécka. On ho však pomenoval. Syndróm vyhorenia má mnoho definícií. K najčastejšie citovaným autorom v českej literatúre sa radia : J. Křivohlavý, V. Kebza, M. Jeklová, E. Reitmayerová, K. Kopřiva, T. Tošnerová a iní“ (Křivohlavý, Jak nestratit nadšení, r.1998, s. 45). „Syndróm vyhorenia je súbor príznakov vyskytujúcich sa u pracovníkov pomáhajúcich profesií a je odvodzovaný z dlhodobej nekompenzovanej záťaže, ktorú prináša práca s ľuďmi. Tento stav psychického i celkového vyčerpania sprevádzajú pocity beznádeje, obáv i zlosti. Pracovná motivácia klesá, výkon sa zhoršuje a klesá sebavedomie. Správanie sa ku klientom je poznačené odstupom, dôrazom na pravidlá a disciplínu, na formálnu stránku, na racionalitu a objavujú sa aj odmietavé alebo negatívne postoje“ (Matoušek, O. Slovník sociální práce. r.2003, s.263). Symptómy podľa Křivohlavého môžeme príznaky rozdeliť aj na subjektívne (veľká únava, znížené sebahodnotenie, nesústredenosť, podráždenosť) a objektívne (niekoľko mesiacov trvajúca znížená pracovná výkonnosť) (Křivohlavý, Jak nestratit nadšení, r.1998, s. 51). Štádia - syndróm vyhorenia je pomerne dobre preskúmaný jav. Počet fáz, ktoré psychológovia v procese vyhorenia vyčlenili, je rôzny. Ich koncepcie majú spoločné to, že syndróm vyhorenia chápu ako proces a nie konečný stav. Následne uvádzam niektoré z nich.

Najjednoduchším modelom je štvorfázový model Christiny Maslach :

- Nadšenie a preťažovanie sa. V prvej fáze sa objavuje idealistické nadšenie, zaujatie pre vec, tendencia „rozdať sa“ a dlhodobé preťažovanie sa. Emocionálne a fyzické preťaženie.
- V druhej fáze sa postupne rozvíja psychické aj fyzické vyčerpanie. Dehumanizácia druhých ľudí ako ochrana pred vyhorením.
- V tretej fáze nastáva postupné zbavovanie sa ľudskosti voči klientom, práci, všetkému, čo súvisí s profesiou a táto dehumanizácia je obrannou reakciou pred ďalším vyčerpaním. Stavanie sa proti všetkým a proti všetkému – vyhorenie.

- Posledné štvrté terminálne štádium sa prejavuje totálnym vyčerpaním, silným negativizmom, nezájmom a ľahostajnosťou.

Christina Maslach je jednou z významných autoriek, ktoré sa zaoberajú syndrómom vyhorenia. Okrem teoretických prác na tému burnout je autorkou Maslach Burnout Inventory a jej metódu využívam aj v rámci mojej práce, v jej empirickej časti. Etapy syndrómu vyhorenia môžu byť rôzne v závislosti od konkrétneho prípadu. Vplýva na ne rad okolností. Napríklad Kallwass, ktorá sa vo svojej knihe zaoberá prípadovými štúdiami, popisuje tieto štádiá syndrómu vyhorenia : (Křivohlavý, Jak nestratit nadšení, r.1998, s. 61) *Vnútoraná prevencia: Človek úplne prirodzene inklinuje k vykonávaniu činností spojených s príjemnými emocionálnymi stavmi a má tendenciu vyhýbať sa nepríjemným zážitkom. Na to, aby človek vôbec niečo robil potrebuje motiváciu. Motivácia je proces, východiskom ktorého je neuspokojená potreba (Kočš, M. Základy psychológie, r.2006, s.36-45). Medzi jednotlivými ľuďmi existujú rozdiely v sile konkrétnych potrieb (Křivohlavý, J. Konflikty medzi lidmi. r.1973, s.97-98). V rámci prevencie psychického vyčerpania podľa Křivohlavého je treba dodržiavať určité zásady efektívnej organizácie práce :*

1. Presne si ujasniť, od koho sa čo očakáva, čo kto má robiť, čo je koho povinnosťou a čo je v kompetencii jednotlivých zamestnancov.
2. Pracovné úlohy musia byť stanovené vzhľadom na možnosti realizácie tak, aby nedochádzalo k nerovnováhe medzi požiadavkami na prácu a možnosťami daného pracoviska alebo pracovníka.
3. Dôsledná spätná väzba. Nestačí len presné rozdelenie kompetencií, ale je treba priebežne kontrolovať vykonanú prácu. Overenie a schválenie toho, čo malo byť a bolo skutočne urobené, tak ako sa očakávalo, prispieva k pocitu radosti z dosahovaných výsledkov, a tým aj k pracovnej spokojnosti.
4. Flexibilita sa musí uplatňovať už pri rozmiestňovaní zamestnancov, rešpektovaní ich špecifických potrieb a schopností. Tam, kde to nie je striktne dané (napríklad legislatívnou úpravou a podobne), je vhodné ponechať na zamestnancoch, na ich vlastnom zvážení, akým spôsobom si budú svoju prácu organizovať a vykonávať. Nie je vhodné trvať na strnulosti a nemennosti postupov, lebo odrádzajú zamestnanca, berú mu nadšenie a znižujú pracovnú motiváciu.
5. Uznanie. Miera pracovnej spokojnosti zamestnanca je priamoúmerná uznaniu, ktorého sa mu dostane za vykonanú prácu. Preto je nevyhnutné dôsledne dbať na vyjadrovanie

primeraného uznania všetkými možnými prostriedkami a to nielen finančnými odmenami, ale aj slovnými pochvalami, umožnením pracovného postupu a podobne : (Křivohlavý, J. Jak nestratiť nadšení, r.1998, s. 108-109).

Externá prevencia: Podľa Matouška termín prevencia vo vzťahu k sociálnej práci je súborom opatrení, ktorými sa predchádza sociálnemu zlyhaniu, a to najmä tých typov zlyhania, ktoré ohrozujú základné hodnoty (Matoušek, O. Slovník sociální práce. r.2003, s.164).

Prevencia zo strany zamestnávateľa.

Pozitívne pôsobiacimi faktormi, vzhľadom na odolnosť voči burnoutu, môžu byť podľa Křivohlavého tieto spôsoby pracovného jednanja :

1. Pracovné porady. Pravidelné kontakty vedúceho so svojimi podriadenými sú jednou z účinných foriem osobného kontaktu nadriadeného s jeho tímom. Či budú porady vhodným nástrojom prevencie proti vyhoreniu, závisí od ich množstva a dĺžky ich trvania. Negatívne na zamestnancov pôsobí príliš veľké množstvo porád alebo ich dlhé trvanie. Kladne pôsobia tie porady, na ktorých majú zamestnanci zabezpečenú slobodu prejavu, kde môžu bez strachu vyjadriť svoje kritické pripomienky aj spolu s konkrétnymi návrhmi na zlepšenie situácie. Dôležitý je priestor na diskusiu nielen o problémoch klientov, ale aj o problémoch zamestnancov.
2. Dôvera vedúceho pracovníka v schopnosti zamestnanca. Pokiaľ vedúci podáva pravdivé informácie o tom, čo chce dosiahnuť, alebo o čo mu skutočne ide a nepristupuje k podriadeným podozrievavo, ale s dôverou v ich schopnosti.
3. Spolupráca. Pokiaľ má vedúci snahu harmonizovať pracovné vzťahy medzi svojimi podriadenými a nie naopak, dostávať zamestnancov do vzájomných sporov vytvára ovzdušie spolupráce.
4. Informovanosť. Ak vedúci informuje svojich podriadených nielen o krátkodobých úlohách, ale aj o dlhodobých zámeroch a perspektívnych cieľoch vedenia.
5. Prirodzená autorita nadriadeného. Keď má vedúci zmysel nielen pre technické a administratívne záležitosti, ale aj pre veci morálne, a sám je v tomto svojim podriadeným vzorom a prirodzenou autoritou.
6. Rešpekt. Keď vedúci pracovník jedná so svojimi podriadenými taktne, slušne, s úctou a rešpektom a zreteľne im dáva najavo, že si ich prácu váži. A ak vedúci pracovník nevytýka podriadenému chyby, ktorých sa dopustil, pred celým kolektívom, ale kritiku podáva citlivo medzi štyrmi očami. (Křivohlavý, Jak nestratiť nadšení, r.1998, s. 104-116)

2.5 Techniky zvládania záťažových situácií

Táto kapitola veľmi úzko súvisí s kapitolou predchádzajúcou, preto v nej rozvineme niektoré poznatky týkajúce sa stresu a jeho zvládanie. Ľudia, ktorí sa dostanú do náročných situácií, v ktorých je prítomný stres, sa s ním vždy musia určitým spôsobom vyrovnat' či na ňu zareagovať.

Problematiku ľudského zvládania najrôznejších životných nárokov a nepriaznivých vplyvov pôsobiacich v interakcii človeka a prostredia môžeme prehlásiť za organickú súčasť jednej z najvyhľadávanejších tém súčasnej psychológie i ďalších vied zaoberajúcich sa človekom z rôznych uhlov. V poslednej dobe sa v psychológii dostáva do popredia záujem o štúdium zvládania pričítajúci rovnakú váhu činiteľom osobnostným i environmentálnym. Tento interakčný prístup v podstate integruje personálne dispozičné a situacionistické hľadisko zdôrazňované ich zástancami. Pritom sa uplatňujú dva základné koncepty zvládania (coping) a odolnosť(resiliencia). Prvou z nich, zjednodušene povedané, postihuje predovšetkým procesúalnu stránku adaptácie človeka na požiadavky na ňu kladené. Druhý akcentuje relatívne stabilný v čase pretrvávajúce predpoklady jedinca k zvládnutiu záťaže. Diferencia termínov coping a resiliencia je však len relatívna, čo je vzhľadom k jej označovanej realite logické. Aj pri zdôraznení procesúalného charakteru zvládania situácií interakcie osobnosti a prostredia nemôžeme úplne prepáčiť relatívne stabilizované tendencie jedinca k preferencii určitých štýlov zvládania kladených na neho v rôznych životných situáciách. Tiež v koncepte odolnosť zahrňujúcim hlavne osobnostnú stránku (osobnostné rysy) adaptácia sa predpokladá, že reakcia na záťaž súvisí s relatívne stabilnými a konzistentnými rysmi osobnosti a nepopiera sa význam situačných faktorov a interakcie medzi osobnosťou a prostredím. Pojem odolnosť môžeme chápať ako generalizované predpoklady (dispozície) jedinca k zvládaniu i ako aktuálny stav interakcie osobnosti s podmienkami prostredia a optimálnym zvládaním situácií tu a teraz (Paulík, K. Sborník príspevku, r.2009, s.272-273). Z pohľadu jednotlivca, zúčastnených pomáhajúcich osôb i poradenského psychológa je dôležité vedieť, akým spôsobom je možné náročnú situáciu zvládať, ako ju riešiť, ako sa v náročných životných situáciách správať. L. Lovaš 1997 zisťoval reakcie na náročné situácie, kroky ich riešenia a štatisticky extrahoval z empirického materiálu dimenzie sociálneho správania v takýchto situáciách. Výsledky, ktoré dosiahol porovnával so známymi copingovými stratégiami získanými podobne,

induktívnym spôsobom, s Amirkhanom z roku 1990, ktorý identifikoval tri základné stratégie:

1. inštrumentálnu, aktívne riešenie problému,
2. hľadanie sociálnej podpory, rady, alebo jednoducho ľudského kontaktu
3. stratégiu vyhýbania sa fyzicky alebo psychicky a s Endlerom a Parkerom, taktiež z roku 1990, ktorí identifikovali ako copingové štýly zvládanie zamerané na úlohu, zvládanie orientované na emócie, a zvládanie orientované na vyhýbanie.

Východiskom boli ním identifikované typy náročných životných situácií. Sú nimi:

1. vážne zdravotné problémy, choroby, úrazy, ohrozujúce život alebo spôsobujúce trvalé následky
2. vážne problémy v oblasti medziľudských vzťahov ako sú, konflikty, rozpad vzťahu, strata partnera, vo vzťahoch, ktoré sú pre jednotlivca najdôležitejšie.
3. vážne problémy v oblasti zamestnania, školy, získavania kvalifikácie a týkajúce sa peňazí (príjem, životná úroveň, dlhy).
4. vážna osobná kríza, prežívanie straty zmyslu života, zbytočnosti (Valkovič, I. Empatia, r.2003, s.26-27).

V somatickej oblasti prináša vhodne volený *pravidelný pohyb* zníženie indexu cholesterolového rizika, relatívne zníženie nárokov na svalovú prácu, zvyšuje čerpaciu funkciu srdca, prináša celkové zvýšenie funkčnej zdatnosti organizmu. V psychickej oblasti umožňuje správne vybraný a dávkovaný pohyb psychické vyrovnanie s vyčerpávajúcimi stresovými faktormi a následne ukludnenie a zharmonizovanie psychických stavov. Naopak u tých, ktorí sa nepohybujú, je zvýšené riziko agresivity a negatívnych emócií. Autori tiež poskytujú zostavu cvikov a prehľad účinkov jednotlivých cvičebných pozícií, dychových cvikov a predstáv (Míček, Zeman, r.1992, s.105-107).

Väčšina sociálnych pracovníkov žije v strese a nedokáže mu predchádzať, preto je vhodné poznať a využívať rozličné techniky, ktoré pomáhajú stres zvládať. Žiadna technika nie je jediným a zaručeným prostriedkom pri zvládaní. Je potrebné kombinovať viaceré postupy a techniky a rešpektovať vlastnú individualitu. (Hennig, Keller, Antistresový program pro učitele : Projevy, příčiny a způsoby překonání stresu z povolání, r.1996, s.39) popisujú tri východiská pri zvládaní alebo, prevencii stresu:

- 1.znížiť počet stresových situácií počas pracovného dňa;
2. zmierniť emočné vzrušenie, ktoré sa dostavuje so stresom;

3.zmeniť spôsob zaobchádzania so stresovými situáciami, ktoré nemôžeme ovplyvniť (napríklad zmenou postoja, relaxačnými cvičeniami atď.)

Hennig a Keller ďalej uvádzajú, že najobťažnejším a najvýraznejším stresorom je časový tlak, ktorý na nás vyvíja okolie alebo si ho vytvárame vnútorne sami. Návod na správne organizovanie času ponúkajú v siedmich bodoch:

- 1, nutnosť stanoviť si priority,
- 2, denný plán,
- 3, základné pravidlá plánovania: 60% plánované úlohy a aktivity, 20% neplánované, náhle činnosti, vyrušenie, 20% spontánne aktivity a prestávky,
- 4, každodenná tichá hodinka na načerpanie pozitívnej energie,
- 5, brať do úvahy osobný denný rytmus, biorytmus ľudského organizmu,
- 7, prestávky.

Dostatočný spánok: Hoci majú ľudia rozdielnu potrebu spánku, doba 6 až 8 hodín sa všeobecne považuje za dostatočnú pre väčšinu dospeléj populácie. Dostatok spánku je predpokladom k načerpaniu nových fyzických a psychických síl človeka. Zvýšený stres je tiež jeden z faktorov porúch spánku.

Rôzne *metódy, techniky, stratégie* zvládania stresových situácií delí J. Kulka na niekoľko skupín. Najpoužívanejšie sú postupy relaxačné, zmeny organizácie práce, životného štýlu a prístupy kognitívne. Dôležité je podľa neho zbaviť sa záťaže, regenerovať sily, zaistiť prevenciu ďalších stresových reakcií. Zaujímavý je pohľad na zvládanie záťažových situácií z hľadiska novo sa koncipujúcej disciplíny, psychológie zdravia. Skúma jednak zvládanie situácií ohrozujúcich zdravie, jednak posilňovanie tých foriem psychického fungovania a správania, ktoré majú z hľadiska zdravia pozitívny význam. Efektívne zvládanie stresu je možné považovať za indikátor duševného zdravia ako zdôrazňuje Ľ. Medved'ová spája vzájomnú podmienenosť subjektívnej pohody a duševného zdravia. V tomto zmysle možno považovať aj efektívne zvládanie stresu a prežívanie subjektívnej pohody za indikátory duševného zdravia (Valkovič, I. Empatia, r.2003, s.29).

2.5.1 Riešenie stresu záťaže

Situácie záťaže a stresu sa v živote človeka vyskytne mnoho, laik však má na všetky rovnaký názov. Vedci ale majú na každý druh záťaže iný pohľad. Používali aj rôzne pojmy v ktorých chceli označiť stavy stresu, konfliktu a frustrácie. Stretnúť sa môžeme napríklad

s pojmom náročné životné situácie ktorý zaviedli Čáp a Dytrych, a ktorý popisuje stresové situácie keď človek nemôže vykonávať rozličné úlohy z dôvodu nejakého rušivého elementu, a frustrujúce situácie s oddialovaním uspokojenia potreby, konfliktné a deprivujúce situácie (Bratská, M. Zisky a straty v záťažových situáciách, alebo príprava na život, r.2001, s. 41). Ďalej ťažké situácie pri ktorých človek musí pre dosiahnutie výsledku pracovať nad vlastné sily. Ďalším pojmom týkajúcim sa záťažových situácií je kríza z ktorej vyplývajú krízové situácie kedy osoba prežíva akýsi prechodný stav s najväčšími prekážkami, nachádza sa v situácii ktorá pred neho stavia problém ktorý práve nevie riešiť (Bratská, M. Zisky a straty v záťažových situáciách, alebo príprava na život, r.2001, s. 41-45). Tiež určil aj štyri stupne psychickej záťaže – 1. stupeň bežná záťaž kedy ide o situácie s ktorými sme sa už stretli a nie je pre nás ťažké ich riešiť; 2. stupeň zvýšená záťaž kedy musíme siahnúť hlbšie do svojich možností riešenia, stretávame sa s problémom prvý krát a musíme veľa zmeniť aby sme ju vyriešili; 3. stupeň hraničná záťaž, ktorú možno riešiť len s vynaložením obrovského úsilia, okolie od nás očakáva viac ako sme schopný; a 4. stupeň extrémna záťaž kedy úplne podliehame tlaku situácie ktorá je pre nás neriešiteľná, vedie k narušeniu vzťahov so sociálnym prostredím (Bratská, M. Zisky a straty v záťažových situáciách, alebo príprava na život, r.2001, s. 72- 73). Existuje mnoho spôsobov ako sa človek vyrovnáva so stresom a záťažou. Viacero autorov vo svojich výskumoch opísalo tri procesy, podľa ktorých sa človek vyrovnáva s týmito nepriaznivými činiteľmi. Bratská popisuje tieto procesy nasledovne. Adaptácia je procesom prispôsobovania sa stále novým podmienkam okolitého a svojho vnútorného sveta. Adjustácia by sa mohla považovať za podobný proces ako adaptácia, ide o prispôbenie sa človeka sociálnym podmienkam na základe jeho vnútorných možností a predpokladov. Ak sa však osoba aj napriek istým dobrým predpokladom nedokáže prispôbiť, alebo sa neprispôbuje správne ide o maladaptáciu, takýto človek potrebuje neprimerane veľké množstvo energie aj pri bežnej záťaži (Bratská, M. Zisky a straty v záťažových situáciách, alebo príprava na život, r.2001, s. 107). Anglický pojem coping znamená vedieť si poradiť a vyrovnať sa s mimoriadne ťažkou situáciou, doslova povedané bojovať, v zmysle zvládnuť životnú krízu (Křivohlavý, J. Jak zvládat stres, r.1994, s. 42). R. S. Lazarus a jeho spolupracovníci vyčlenili štyri základné pojmy tvoriace štruktúru zvládania a to zvládacie procesy vyznačujúce sa rôznymi zvládacími vzorcami a schopnosťami; zvládacie schopnosti teda všetky osobnostné predpoklady ktoré ovplyvňujú zvládanie interných a externých stresorov; zvládacie stratégie ako vzorce spracovania a zvládania na zážitkovej

úrovni ktoré využívame pri stretávaní sa s internými a externými stresormi; a zvládacie zdroje predstavujúce dôležité predpoklady pre účinné zvládacie procesy v zmysle eliminovania stresorov alebo adaptáciou na ne (Bratská, M. Zisky a straty v záťažových situáciách, alebo príprava na život, r.2001, s. 110-111). Všetky stresory majú však jedno spoločné, po dlhšom čase môžu prepuknúť do niečoho ako úplný stres. Čím viac stresorov sa vyskytne v pracovnom procese, tým bližšie je jedinec k vyčerpaniu (Boenisch, Haneyová, Stres. Přehledné testy a návody, jak zvládat stres. r.1998, s. 198-199). Akákoľvek udalosť vyvoláva predstavy spôsobujúce emócie. V prípade, že emocionálna reakcia na udalosť je negatívna, vzniká strach zo strachu, z nedostatku lásky, z neúspechu, z úspechu, z názoru iných, zo zblíženia, zo samoty, z nevýrazného života, z nedodržania záväzkov, z autority, zo straty blízkych ľudí, zo zmeny, z omylu, zo straty kontroly, a podobne (Auger, L. Strach, obavy a jejich překonávání, r.1998, s.19). Na zdravé adaptovanie sa podmienkam je treba vypracovať vhodný plán, ktorý zahŕňa všetky aspekty bytia: telesný, duševný, spoločenský a duchovný. Fyzická rovina zahŕňa životosprávu, pohyb a pravidelný denný režim. Spoločenská rovina sa dotýka kvalitných vzťahov s blízkymi ľuďmi doma, spolupracovníkmi v práci i s priateľmi, susedmi a známymi. Duševný aspekt je spojený s vhodným plánovaním a organizovaním si práce aj voľného času. Primeraný oddych a pravidelný spánok sú ďalšími pozitívnymi bodmi životného štýlu, ktorý zmierňuje stres. Duchovný aspekt zahŕňa vyhradený priestor a čas, kedy každý môže filozoficky premýšľať o sebe, o podstate svojej sebareflexie (Nakonečný, M. Psychologie temněř pro každého, r.2004, s.54). „Záťažovým situáciám sa môžeme vyhnúť, odstrániť ho alebo sa mu zdravo prispôbiť. V prípade stresora na pracovisku je možné ho rýchlo odstrániť výpoveďou. Čo vzhľadom mnohým iným životným okolnostiam často nie je možné, a preto bývajú dôsledkom následné zdravotné problémy. Prostriedkom na ich zvládnutie v takomto prípade je podľa môjho názoru vhodne zvolená psychoterapia. Tá môže byť nielen preventívnym opatrením, ale aj intervenciou v procese vyhorenia. Stres nevzniká z vecí, ktoré človek vybavil, ale z vecí, ktoré odložil a nezvládol. V rámci prevencie psychického vyčerpania podľa Křivohlavého je treba dodržiavať určité zásady efektívnej organizácie práce :

- Presne si ujasniť, od koho sa čo očakáva, čo kto má robiť, čo je koho povinnosťou a čo je v kompetencii jednotlivých zamestnancov.

- Pracovné úlohy musia byť stanovené vzhľadom na možnosti realizácie tak, aby nedochádzalo k nerovnováhe medzi požiadavkami na prácu a možnosťami daného pracoviska alebo pracovníka.
- Dôsledná spätná väzba. Nestačí len presné rozdelenie kompetencií, ale je treba priebežne kontrolovať vykonanú prácu. Overenie a schválenie toho, čo malo byť a bolo skutočne urobené, tak ako sa očakávalo, prispieva k pocitu radosti z dosahovaných výsledkov, a tým aj k pracovnej spokojnosti.
- Flexibilita sa musí uplatňovať už pri rozmiestňovaní zamestnancov, rešpektovaní ich špecifických potrieb a schopností. Tam, kde to nie je striktne dané (napríklad legislatívnou úpravou a podobne), je vhodné ponechať na zamestnancoch, na ich vlastnom zvážení, akým spôsobom si budú svoju prácu organizovať a vykonávať. Nie je vhodné trvať na strnulosti a nemennosti postupov, lebo odrádzajú zamestnanca, berú mu nadšenie a znižujú pracovnú motiváciu.
- Uznanie. Miera pracovnej spokojnosti zamestnanca je priamoúmerná uznaniu, ktorého sa mu dostane za vykonanú prácu. Preto je nevyhnutné dôsledne dbať na vyjadrovanie primeraného uznania všetkými možnými prostriedkami a to nielen finančnými odmenami, ale aj slovnými pochvalami, umožnením pracovného postupu a podobne“ (Křivohlavý, J. Jak nestratiť nadšení, r.1998, s.108-109).

2.5.2 Supervízia, ako prevencia pre sociálnych pracovníkov

K ďalším metódam supervízie patrí využitie modelových situácií prehrávaných skupine sociálnym pracovníkom, prípadne práca s písomným záznamom rozhovoru obstaraný supervidovaným pracovníkom.

Medzi dôležité súčasti účinnej supervízie, ktoré môžu byť užitočné pre všetky druhy profesie v oblasti sociálnej sféry patrí :

- posilnenie sociálneho pracovníka (podporou pracovníka vlastného prístupu, podporou programu inštitúcie, tímovej práce, hľadaním vlastných ciest a pod.)
- podporovanie profesného aj osobného rastu pracovníka
- byť dostupný pre celý tím, pokiaľ je možné kedykoľvek je potreba
- byť advokátom pracovníka
- poznať účinné spôsoby práce

- prostredníctvom účinnej a efektívnej supervízie predchádzať, alebo zmierňovať následky syndrómu vyhorenia (Matoušek, r.2003, s.354-357)

„Sociálny pracovník, veľmi zjednodušene možno konštatovať, že SP je ten, kto vykonáva sociálnu prácu ako povolanie, zamestnanie v súvislosti so SP je možné zaoberať sa viacerými tematickými okruhmi ako napr.: osobnosť SP – požiadavky a osobnostné predpoklady SP v jednotlivých oblastiach sociálnej práce – špecifické požiadavky, role SP, sociálny status, SP v interdisciplinárnych tímoch kvalifikácia sociálneho pracovníka – požiadavky na kvalifikovanosť, profesijná príprava, ďalšie vzdelávanie, profesijné organizácie SP – ich činnosť, podiel na vytváraní statusu profesie. Sociálna práca patrí k tzv. pomáhajúcim profesiám. Táto jej základná charakteristika („pomoc človeku v živote“) determinuje aj pôsobenie SP. Výkon sociálnej práce vyžaduje od SP okrem iného najmä pochopenie a uplatňovanie hodnôt prispievajúcich k upevňovaniu sociálnej spravodlivosti a k sociálnemu rozvoju, ktorého cieľom je zabezpečiť kvalitu života individua, rodiny alebo skupiny v rámci komunity a odstrániť všetky formy negatívnej diskriminácie. SP pri výkone povolania rieši širokú paletu rôznorodých otázok a problémov. K najzávažnejším patria etické otázky a problémy (otázka vzťahu ku klientovi, otázka moci a kontroly)“ (Matoušek, Metody a riadenie sociálnej práce, r.2008, s.12-15).

2.5.3 Sociálna opora

Podľa Křivohlavého systém sociálnej opory slúži ako nárazníkový systém, ktorý chráni ľudí pred potenciálnymi škodlivými vplyvmi stresorov. Tento tlmivý efekt sa môže prejavovať (Křivohlavý, J. Psychológie zdravia. r.2001, s.105):

1. Ovplynvením kognitívnej sféry človeka v núdzi. Napríklad ujasnením si toho, aké stresory človeka ovplyvňujú, uvedomením si vlastných možností a schopností s nimi bojovať. Sociálna opora môže v tomto prípade pôsobiť tak, že sú danému človeku poskytnuté informácie, ktoré mu pomáhajú pochopiť a porozumieť situácii, do ktorej sa dostal.
2. Posilnením sebaúcty. Sociálna opora, môže pôsobiť kladne na subjektívne poňatie osobnej kompetencie, človek nadobudne presvedčenie, že vie danú situáciu zvládnuť svojimi schopnosťami a znalosťami.
3. Voľbou vhodnejšej stratégie pri boji so stresom. Sociálna opora môže kladne pôsobiť na človeka v tiesni aj tým, že ho upozorní na zdraviu prospešné konanie, na zdravotne vhodnejšie návyky a podobne.

4. Znižovaním negatívneho pôsobenia stresu na fyziológiu človeka. Systém sociálnej opory sa podľa Křivohlavého dá chápať aj ako: „pomoc, ktorá je poskytovaná druhými ľuďmi človeku, ktorý sa nachádza v záťažovej situácii“, pričom rozlišujeme úrovne, na ktorých môže byť poskytnutá (Křivohlavý, J. Psychológie zdraví. r.2001, s.94-95) :

- makróúroveň – charakterizovaná celospoločenskou formou sociálnej a ekonomickej pomoci
- mezoúroveň – predstavuje určitú sociálnu skupinu ľudí, ktorí sa snažia pomôcť niektorému zo svojich členov, ktorý sa ocitol v núdzi
- mikroúroveň – ktorá predstavuje pomoc a podporu od osoby, ktorá je danému človeku najbližšia

2.5.4 Intervenčné programy

V rámci celoživotnej prípravy ľudí na život potvrdzujú svoju opodstatnenosť. V priebehu programu Konštruktívne riešenie a zvládanie záťažových situácií realizovaného formou sociálnopsychologického výcviku si účastníci osvojujú a prehľbujú poznatky z týchto teoretických okruhov: Situácie psychickej záťaže a záťaž. Podstata a stupne psychickej záťaže. Typy situácií psychickej záťaže. Dôsledky situácií psychickej záťaže. Zdravie a záťažové situácie. Tolerancia, odolnosť na záťaž. Ako riešiť situácie psychickej záťaže. Zvládacie zdroje a zvládacie stratégie. Intervencia a prevencia z hľadiska záťažových situácií. Význam situácií psychickej záťaže z hľadiska vývinu a rozvoja osobnosti. Obsah praktickej časti stretnutí tvoria nasledujúce moduly: 1. Predstavovanie a zoznamovanie, očakávania. 2. Pravidlá činnosti skupiny. Braistorming. 3. Efektívna a konštruktívna spätná väzba. 4. Riešenie modelovej záťažovej situácie individuálne a v malých skupinách. 5. Komunikácia, komunikačné zlozvyky. 6. Riešenie a zvládanie reálnych záťažových situácií individuálne a v malých skupinách. (4 – 6 krát). 7. Sebapoznanie a poznávanie iných. 8. Prehrávky riešenia a zvládania reálnych záťažových situácií. (Kamera, video.) 9. Opätovné riešenie modelovej záťažovej situácie. 10. Vyhodnotenie programu, očakávania a realita (Bratská, M. Zisky a straty v záťažových situáciách, alebo príprava na život, r.2001, s.201-203). Počas programu Konštruktívne riešenie a zvládanie situácií psychickej záťaže si účastníci osvojujú a prehľbujú spôsobilosti efektívne komunikovať; postupy ako lepšie spoznať seba, ako adekvátnejšie vnímať, spoznávať a vedieť sa vcítiť do rozpoloženia iných ľudí; osvojujú si poznatky o podstate, výskyte a dôsledkoch rôznych

typov záťažových životných situácií; učia sa rôznym variantom postupov riešenia a stratégiám zvládania psychickej záťaže, v súlade s uvedomovaním si možných dôsledkov; získavajú spôsobilosti ako utvárať atmosféru spolupráce, konštruktívneho, efektívneho a tvorivého riešenia i zvládania záťažových situácií v skupine, asertívneho správania a komunikácie; osvojujú si základy metód prevencie nadmernej psychickej záťaže, ako predchádzať látkovým a nelátkovým závislostiam. V priebehu prehrávania modelových situácií z reálneho školského prostredia, prostredníctvom vlastného prežívania, ale aj vžitia sa do rol iných aktérov môžu si účastníci lepšie uvedomiť prečo autorita pozostáva z troch rovnocenných zložiek, z práva na ovládanie, z moci toto právo realizovať a zo zodpovednosti za ich používanie. Učia sa utvárať pravidlá, stavať hranice a začínajú lepšie chápať čo je to zdravá disciplína, ako stopnúť manipuláciu, prečo moc bez práva je jednoducho násilie a nemôže byť autoritou. Po absolvovaní programu sa človek ľahšie v záťažových situáciách zorientuje, nesústredí sa len na prekážky a ujmu, hľadá a berie do úvahy aj možné zvládacie zdroje (vnútorné, vonkajšie a situačné charakteristiky), smerujúce k riešeniu danej situácie a zvládnutiu záťaže. Lepšie si uvedomuje svoje silné stránky, vlohy a tvorivé predpoklady a tým aj nadanie pre určitú činnosť (Bratská, M. Zisky a straty v záťažových situáciách, alebo príprava na život, r.2001, s.204-205).

EMPIRICKÁ ČASŤ

3 PRIESKUM ZÁŤAŽOVÝCH SITUÁCIÍ U SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV

V predošlých dvoch kapitolách našej bakalárskej práce sme sa venovali záťažovým situáciám u sociálnych pracovníkov. Z dostupných informácií sme sa snažili teoreticky spracovať danú problematiku. Nadobudnuté informácie sa nám stali východiskom pre zostavenie prieskumných problémov, cieľov a podnetom pre prieskumné otázky. Na túto problematiku sme zamerali aj náš prieskum. Pre zber údajov sme si za respondentov zvolili 50 sociálnych pracovníkov rôzneho veku a z odlišných inštitúcií (napr. Centrum Slniečko, Správa zariadení sociálnych služieb, Úrad práce sociálnych vecí a rodiny, Domov pre osamelých rodičov, Obecný úrad Ivanka pri Nitre, Branč a Mojmírovce, Základná škola Ivanka pri Nitre a Poľný Kesov, Mestský úrad -Nitra, Hospic - Dom pokoja a zmieru u Bernadetky- bližšie informácie vid' prílohu č.2). Základom praktickej časti je prieskum, jeho ciele a charakteristika prieskumného súboru. Prieskum bude realizovaný pomocou štruktúrovaného rozhovoru. Veľký priestor venujeme analýze výsledkov prieskumu, ktoré sú znázornené pomocou tabuliek a grafov.

3.1 Ciele prieskumu

Hlavným cieľom nášho prieskumu bolo zistiť prítomnosť záťažových situácií u sociálnych pracovníkov a ich zvládanie.

1. Čiastkovým cieľom je zistiť, či sa vyskytla, v živote opýtaných sociálnych pracovníkov záťažová situácia, s ktorou si nevedeli sami poradiť.
2. Čiastkovým cieľom je zistiť, ktoré jednotlivé záťažové situácie (stres, frustrácia, deprivácia, konflikt) sa najviac vyskytujú u sociálnych pracovníkov.
3. Čiastkovým cieľom je zistiť, kde najčastejšie zažívajú sociálni pracovníci záťažové situácie.
4. Čiastkovým cieľom je zistiť, ktoré techniky zvládania záťažových situácií sociálni pracovníci využívajú najviac.

5. Čiastkovým cieľom je zistiť, či sociálni pracovníci požiadali o pomoc odborníka v rámci svojho zariadenia v ktorom pracujú.
6. Čiastkovým cieľom je zistiť či sociálni pracovníci poznajú inštitúcie, na ktoré sa môžu obrátiť v prípade záťažových situácií.
7. Čiastkovým cieľom je zistiť na akú inštitúciu sa najčastejšie obracajú sociálni pracovníci, keď pociťujú záťažové situácie.
8. Čiastkovým cieľom je zistiť či sociálnym pracovníkom návšteva inštitúcie poskytujúca pomoc pomohla v riešení záťažových situácií
9. Čiastkovým cieľom je zistiť či by sociálni pracovníci využili odbornú formu pomoci v budúcnosti.
10. Čiastkovým cieľom je zistiť či sociálni pracovníci poznajú základné pravidlá plánovania a koľko času venujú plánovaným, neplánovaným a spontánnym aktivitám.

3.2 Prieskumné otázky

1. Prežili sociálni pracovníci nejakú záťažovú situáciu, s ktorou si nevedeli poradiť?
2. Ktoré záťažové situácie sa najviac vyskytujú u sociálnych pracovníkov ?
3. Kde najčastejšie zažívajú sociálni pracovníci záťažové situácie?
4. Aké techniky zvládania záťažových situácií sociálni pracovníci využívajú najviac?
5. Požiadali sociálni pracovníci o pomoc odborníka v rámci svojho zariadenia v ktorom pracujú?
6. Poznajú sociálni pracovníci inštitúcie, na ktoré sa môžu obrátiť v prípade záťažovej situácie?
7. Akú inštitúciu využívajú najčastejšie sociálni pracovníci pri záťažových situáciách?
8. Podarilo sa sociálnym pracovníkom vďaka profesionálnej pomoci svoju situáciu zvládnuť?
9. Využili by sociálni pracovníci odbornú formu pomoci aj v budúcnosti?
10. Poznajú sociálni pracovníci základné pravidlá plánovania a koľko času venujú plánovaným, neplánovaným a spontánnym aktivitám?

3.3 Prieskumné metódy

Na zisťovanie miery príznakov ZS sme použili štrukturovaný rozhovor. Otázky sme si zhotovili sami, pretože sme nenašli vhodnú formu rozhovoru, alebo dotazníku zhotoveného k tejto problematike. Náš dotazník obsahuje 11 otázok týkajúcich sa ZS. Tento

štruktúrovaný rozhovor je založený na sebazpozorovaní a posudzovaní výskytu príznakov stresu a záťažových situácií u sociálnych pracovníkov. SP sme kládli otázky a odpovede dôkladne zapisovali. SP sme vysvetlili, že všetky odpovede sú anonymné, uviedli sme len vek a dĺžku praxe. Spracovanie rozhovoru trvalo približne 10-15 minút. Štruktúrovaný rozhovor považujeme za efektívnejší, presnejší a spoľahlivejší. Štruktúrovaný rozhovor je založený na vopred pripravených otázkach, na ktoré respondent odpovedá. Jeho nevýhodou je: nepriamo vnucuje informátorovi predstavy sociológa, ktorý zostavil otázky. „Vychádza z myšlienkového sveta, z obzoru výskumníka a vedie informátora, aby "opustil" svet, v ktorom žije a preniesol sa do myšlienkového sveta výskumníka, pokúsil sa uvažovať v jeho pojmoch, pozeral sa na svet z jeho pohľadu, hoci s ním samozrejme nemusí súhlasiť. Takéto interview je pružné, otvorené, prispôsobuje sa priebehu komunikácie a respondentovi“(Clauss, G., Ebner, H, Bratislava 1988).

3.4 Priebeh prieskumu

Prieskum sme realizovali v mesiaci marec (15-22) 2011 v inštitúciách ktoré uvádzame v prieskumnom súbore. Prieskum tvorilo 50 sociálnych pracovníkov s toho 39 žien a 11 mužov. Podľa informácií ktoré sme získali sme zostavovali prieskumné otázky. Najprv sme oslovovali riaditeľov, alebo zástupcov (vedúceho) a potom priamo sociálnych pracovníkov ktorým sme kládli vopred pripravené otázky. Naša návšteva prebiehala počas pracovného dňa. Naším zámerom bolo zistiť prítomnosť záťažových situácií u SP. Stretli sme sa aj s občasnou neochotou zúčastniť sa prieskumu. Následne sme ich triedili a údaje z nich spracovávali do elektronickej podoby v exceli. Výsledky sme vyhodnotili percentuálne a interpretovali sme ich tabuľkami a slovným popisom.

3.5 Prieskumný súbor

Prieskum sme realizovali v mesiaci marec 2011 v inštitúciách : Centrum Slniečko, Nezisková organizácia, Nitra, (5 SP, 3 ženy a 2 muži), Správa zariadení sociálnych služieb, Nitra – oddelenie sociálnych služieb, (6 SP, 4 ženy a 2 muži), ÚPSVR, Nitra - oddelenie pomoci v hmotnej núdzi, informačno-poradenských služieb a oddelenie sociálno-právnej ochrany detí a sociálnej kurately, (13 SP, 12 žien a 1 muž), Denný stacionár pre seniorov, Nitra - personálne oddelenie, (4 SP, 4 ženy), Obecný úrad Ivanka

pri Nitre – oddelenie styk s verejnosťou, (2 SP, 2 ženy), Branč, (2 SP, 1 muž a 1 žena) a Mojmírovce – styk s verejnosťou, (3 SP, 3 muži), Základná škola Ivanka pri Nitre – (2 SP, 2 ženy) a Poľný Kesov- (2 SP, 2 muži), , Zariadenie núdzového bývania, Nitra – personálne oddelenie, (4 SP, 4 ženy), Hospic - Dom pokoja a zmieru u Bernadety, Nitra – oddelenie pre styk s verejnosťou, (4 SP, 4 ženy). Podmienkou bol výber ľudí, ktorí pracujú v sociálnej sfére, teda SP. Prieskumný súbor tvorilo 50 sociálnych pracovníkov. Najstarší SP mal 39 rokov a najmladší 26. Rozdelenie podľa pohlavia: 39 žien a 11 mužov. Priemerná dĺžka praxe u žien bola 11,4 roka a u mužov 8,2 roka. Pôsobenie SP bolo rôznorodé, ich počet a rozdelenie podľa inštitúcií prikkladáme v prílohe č.2. SP sme oslovovali priamo v inštitúcií, často popri ich práci.

3.6 Zhrnutie a výsledky prieskumu

V tejto časti analyzujeme, porovnáваме a interpretujeme výsledky skúmania záťažových situácií u skúmanej vzorky sociálnych pracovníkov. Výsledky z rozhovorov prinášame v tabuľkách, ktoré sme vytvorili v programe Excel. Tabuľky sú zoradené podľa otázok, ktoré sme kládli pomocou štrukturovaného rozhovoru. Dosiahnuté hrubé skóre súborných údajov v mojom prieskume záťažových situácií u sociálnych pracovníkov uvádzame v nasledujúcich tabuľkách. Prieskumnou otázkou č.1 sme zistili, že z celého skúmaného súboru sociálnych pracovníkov, 35 opýtaných zažilo (alebo zažíva častejšie) záťažovú situáciu, s ktorou si nevedeli poradiť sami. A 15 sociálnych pracovníkov ešte takú situáciu nezažilo. Prieskumnou otázkou č.2 a čiastkovým cieľom č.2 bolo zistiť, ktoré záťažové situácie (stres, frustrácia, deprivácia, konflikt) zažívajú najčastejšie. Musíme povedať, že najviac zažívaná ZS je stres, kde sa s ňou stretlo až 38 SP, ďalej frustrácia 7 SP, deprivácia 3 a konflikt 2 SP. Prieskumnou otázkou č.3 a čiastkovým cieľom č.3 bolo zistiť, kde najčastejšie zažívajú ZS. Z rozhovoru nám vyšlo, že najviac vnímaná záťaž plynie z pracovného preťaženia až 34 SP, na druhom mieste je pracovné prostredie 12 SP a u kolegov 4 SP. Neuspokojenú potrebu sebarealizácie a domáce prostredie neoznačil ani jeden respondent. Prieskumnou otázkou č.4 a čiastkovým cieľom č.4 bolo zistiť techniky zvládania ZS u SP. Najčastejším riešením, alebo ukludnením bola takzvaná tichá hodinka ktorú označilo 16 SP, dostatok spánku a oddychu 13 SP. Relaxáciu využíva 10 SP a zmenu postoja na problém 5 SP. SP ktorí, neriešia ZS bolo 6. Prieskumná otázka č.5 a čiastkový

cieľ č.5 sa zaoberá pomocou odborníka SP pri ZS. Pomoc odborníka vo svojej inštitúcii využilo 11 respondentov a nevyužilo 39 SP. Prieskumnou otázkou č.6 a čiastkovým cieľom č.6 bolo zistiť či SP poznajú inštitúcie na ktoré sa môžu obrátiť v prípade záťaže. Kladne odpovedali všetci SP. Teda informovanosť je dostatočná. Prieskumná otázka č.7 a čiastkový cieľ č.7 popisuje inštitúcie na ktoré sa najčastejšie obracajú SP. Najvyužívanejšie sú internetové poradne, ktoré označilo 25 SP a psychologické poradne, kde bolo odpovedí 13. Prieskumnou otázkou č.8 a čiastkovým cieľom č.8 sme zisťovali či pomohla SP návšteva takejto inštitúcie. SP, ktorí využili poradňu pomohla 36. Zvyšných 14 odpovedalo negatívne. Prieskumná otázka č.9 a čiastkový cieľ č.9 nadväzuje na otázku predošlú a to či by využili túto inštitúciu aj v budúcnosti. Počet SP, ktorí by využili služby poradne je 26 a záporne odpovedalo 24 SP. Prieskumnou otázkou č.10 a čiastkovým cieľom č.10 sme zisťovali plánovanie a organizovanie času, ktoré sme porovnávali s Hennigom a Kellerom. Vyšli nám v podstate podobné údaje ako popisujú spomínaní autori. Plánovanie a organizovanie úloh potvrdilo 70% SP, neplánovanie úloh 15% SP a spontánne aktivity takisto 15% SP. Poslednou otázkou pre nás zaujímavou bolo zistiť, čo sú najobtiažnejšími aspektami pri vykonávaní SP. Najviac SP označilo stres, až 15. Ďalej to bola emocionálna záťaž 12 SP, preťažovanie 9 SP, nedostatok ocenenia 8 SP a veľká zodpovednosť 6 SP.

Tabuľka č.1: Prežívanie záťažových situácií u sociálnych pracovníkov.

Možnosti	SP	(%)
Áno	35	70
Nie	15	30

Pojem záťažové situácie bol respondentom vopred popísaný ako záťaž, stres, konflikt, frustrácia. Z päťdesiatich respondentov uviedlo 35 (70%) respondentov, že už v živote zažili situáciu, ktorú možno považovať za záťažovú a nevedeli si s ňou poradiť. Takúto záťažovú situáciu nezažilo 15 (30%) sociálnych pracovníkov. Výsledky vid' tabuľku č.1.

Tabuľka č.2: Zát'azové situácie ktoré sa vyskytujú najviac u sociálnych pracovníkov.

Možnosti	SP	(%)
Stres	38	76
Frustrácia	7	14
Deprivácia	3	6
Konflikt	2	4

Našou snahou bolo zistiť, ktoré jednotlivé zát'azové situácie sa najviac vyskytujú u sociálnych pracovníkov. Pri 50 respondentoch sa 38 z nich (teda 76%) vyjadrilo, že najviac nimi riešenou ZS bol stres. Frustráciu zažilo 7 (14%) sociálnych pracovníkov, depriváciu traja (6%) a konflikt 2 (4%) SP. Zistené údaje sme percentuálne znázornili v tabuľke č.2.

Tabuľka č.3: Výskyt zát'azových situácií u sociálnych pracovníkov.

Možnosti	SP	(%)
Kolegovia	4	8
Prac. prostredie	12	24
Prac. preťaženie	34	68
Neuspokojená potreba sebarealizácie	0	0
Domáce prostredie	0	0

Zát'az sociálnym pracovníkom tvorí hlavne pracovné preťaženie, čo sme očakávali (ale nie až v takej miere), odpoveď označilo 34 (teda 68%) respondentov. Zlé pracovné prostredie označilo 12 (24%) respondentov. Z celkového počtu odpovedí označili 4 SP za príčinu ZS kolegov. Posledné dve otázky, neuspokojenú potrebu sebarealizácie a domáce prostredie v tabuľke neoznačil ani jeden sociálny pracovník.

Tabuľka č.4: Techniky zvládania záťažových situácií.

Možnosti	SP	(%)
Dostatočný spánok, čas na oddych	13	26
Tichá hodinka	16	32
Zmena postoja	5	10
Relaxácia	10	20
Neriešim (ako prišli, tak aj odišli)	6	12

Technikami zvládania ZS situácií sa zaoberá veľa odborníkov. Našou snahou bolo zistiť, ktoré techniky zvládania ZS používajú najviac. Tichú hodinku a čas na zregenerovanie síl označilo 16 (32%) SP. Pomocou dostatočného spánku a časom na oddych riešia ZS 13 (26%) respondenti. Pri štvrtej možnosti, teda relaxáciou, bolo uvedených 10 (20%) odpovedí. Poslednú možnosť v tejto otázke, teda neriešenie záťažovej situácie, zvolilo 6 (12%) respondentov vo svojich odpovediach. Zmenou postoja a iným pohľadom na ZS označilo 5 (teda 10%) SP.

Tabuľka č.5: Pomoc odborníka zaoberajúceho sa záťažou v rámci zariadenia.

Možnosti	SP	(%)
Áno	11	22
Nie	39	78

Z celkového počtu odpovedí, ktorých bolo 50, prvú možnosť, teda áno využil som pomoc odborníka zaoberajúceho sa záťažou v rámci môjho zariadenia označilo 11 (22%) SP. Záporne teda odpovedalo 39 (78%).

Tabuľka č.6: Inštitúcie, ktoré poznajú sociálni pracovníci na ktoré sa môžu obrátiť.

Možnosti	SP	(%)
Áno	36	72
Nie	14	28

Inštitúcie poskytujúce odbornú pomoc a poradenstvo v záťažových situáciách poznajú všetci SP (teda 100%). Záporne teda odpovedalo 0 SP. Znázornenie odpovedí respondentov možno vidieť v tabuľke č.6.

Tabuľka č.7: Najčastejšie navštevované inštitúcie pri ZS.

Možnosti	SP	(%)
Áno	50	100
Nie	0	0

Najviac využívané poradne u SP sú poradne internetové. Až 25 (50%) SP využíva tento druh poradní. Podľa nás je to s dôvodu anonymity. Druhú možnosť, teda psychologickú poradňu využíva 13 (26%) respondentov.

Tabuľka č.8: Pomoc vyhláadanej inštitúcie.

Možnosti	SP	(%)
Internetová poradňa	25	50
Psychologická poradňa	13	26

Zaznamenanú pomoc a zlepšenie stavu označilo 36 (72%) SP. Druhú možnosť, teda nezaregistrovanie zlepšenia stavu označilo 14 (28%) SP. Treba brať do úvahy aj predošlú tabuľku, kde nie vždy sú internetové poradne akreditované. Odpovede opýtaných respondentov uvádzame v Tabuľke č.8.

Tabuľka č.9: Využitie odbornej formy pomoci v budúcnosti.

Možnosti	SP	(%)
Áno	26	52
Nie	24	48

Využívanie inštitúcií poskytujúcich odbornú pomoc a poradenstvo v záťažových situáciách sociálnym pracovníkom by v budúcnosti využilo spolu 26 (teda 52%) SP. Záporne odpovedalo spolu 24 (48%) respondentov. Nemyslíme si, že je to spôsobené neznalosťou sociálnych pracovníkov o možnostiach tejto pomoci, skôr zachovanie si svojho súkromia. Nie každý dokáže o svojom probléme rozprávať. Znáznornenie odpovedí respondentov možno vidieť v tabuľke č.9.

Tabuľka č.10: Správne organizovanie času.

Možnosti	Spolu (%)	
Plánované úlohy a aktivity	70%	
Neplánované, náhle činnosti, vyrušenie	15%	
Spontánne aktivity a prestávky	15%	

Hennig a Keller uvádzajú tri základné pravidlá plánovania: 60% plánované úlohy a aktivity, 20% neplánované, náhle činnosti, vyrušenie a 20% spontánne aktivity a prestávky. Keď sme vyhodnotili percentuálny sumár údajov vyšlo nám, že 70% z dňa venujú SP plánovaným aktivitám, 15% neplánovaným aktivitám a činnostiam a tiež rovnako 15% SP sa venuje spontánnym aktivitám. Z nášho pohľadu a porovnanie s Hennigom a Kellerom je organizovanie času relatívne v poriadku. Výsledky uvádzame v tabuľke č.10.

Tabuľka č.11: Najťažšie aspekty pri vykonávaní profesie sociálneho pracovníka.

Možnosti	SP	(%)
Nedostatok ocenenia	8	16
Preťažovanie	9	18
Veľká zodpovednosť	6	12
Stres	15	30
Emocionálna záťaž	12	24

Z výsledkov je jasné, že medzi dva najťažšie aspekty pri vykonávaní profesie SP patrí stres, ktorý označilo 15 (30%) SP a emocionálna záťaž ktorú označilo 12 (24%) SP. Preťažovanie zažíva 9 (18%) respondentov, o niečo menej nedostatok spánku má 8 (16%) SP. Na poslednom mieste je veľká zodpovednosť, ktorú označilo 6 (12%) SP. Odpovede opýtaných respondentov uvádzame v Tabuľke č.11.

4 DISKUSIA

Hlavným cieľom nášho prieskumu bolo zistiť prítomnosť ZS u sociálnych pracovníkov a ich zvládanie. Ľahkú úroveň stresu zažívajú všetci. Prvou a druhou otázkou sme zistili, že záťažovou situáciou trpí viac ako polovica opýtaných a väčšinou stresom. V tretej otázke sa nám potvrdilo, že najviac záťaží prežívajú SP v pracovnom prostredí a nadpolovičná väčšina pociťuje pracovné preťaženie. Štvrtú otázku sme zhotovovali podľa (Hennig, Keller, r.1996) kde popisujú východiská pri zvládaní ZS ako každodenná tichá hodinka, dostatočný spánok, zmena postoja a relaxácia. SP používajú rovnaké techniky, najpoužívanejšie sú tichá hodinka, dostatočný spánok. Piatou, šiestou a siedmou otázkou sme zistili, že SP poznajú odborné poradne a najčastejšie sa anonymne obracajú na internetovú poradňu. Ďalej pomocou ôsmej a deviatej otázky sme zistili, že odborná pomoc SP pomohla a vyhľadali by ju aj v budúcnosti. Desiatu otázku sme zhotovili podľa Henniga a Kellera kde uvádzajú tri základné pravidlá plánovania: 60% plánované úlohy a aktivity, 20% neplánované, náhle činnosti, vyrušenie a 20% spontánne aktivity a prestávky. Z nášho pohľadu a porovnanie s Hennigom a Kellerom je organizovanie času relatívne v poriadku. Poslednú otázku sme tvorili podľa (Boenisch, E. - Haneyová, M, r.1998) kde ponúkajú prehľad záťažových situácií v práci. Z výsledkov je jasné, že medzi dva najťažšie aspekty pri vykonávaní profesie SP patrí stres ktorí označilo až 30% SP a emocionálna záťaž 24% SP.

Odporúčania pre prax:

- Odporúčame tiež posilniť výučbu záťažových situácií o aspekty, záťažových situácií a stratégie ich zvládania v odbore sociálna práca.
- Treba znížiť počet záťažových situácií počas pracovného dňa napr. urobiť si denný plán, zmierniť emočné vzrušenie, zmeniť spôsob zaobchádzania so záťaž. situáciami, ktoré nemôžeme ovplyvniť.
- Ďalším spôsobom ako ovplyvniť záťaž je dostatok spánku. Denný spánok 6 až 8 hodín sa všeobecne považuje za dostatočný pre väčšinu dospelých populácie. Zvýšený stres, frustrácia, deprivácia a konflikt majú za následok poruchy spánku.

- Považujeme za vhodné včleniť do vyučovacieho procesu sociálnej práce, predmet Metódy sociálnej práce aj cieľnú prípravu na prehĺbenie sociálnej kompetencie ľudí, konštruktívne a tvorivo riešiť a efektívne zvládať záťažové situácie. Existuje mnoho postupov od Bratskej, alebo Matouška.
- Odporúčame tiež pravidelný pohyb, ktorý znižuje index cholesterového rizika, znižuje nároky na svalovú prácu, zvyšuje čerpaciu funkciu srdca, prináša celkové zvýšenie funkčnej zdatnosti organizmu. Podľa Míčka a Zemana sú aj toto príčiny záťaže a stresu.
- V súčasnej dobe existujú programy zaoberajúce sa zvládaním stresu, teda rôzne školenia sociálnych pracovníkov, supervízia ako prevencia. Nie je ich však dostatočné množstvo pre ľudí ktorí nepracujú v sociálnej sfére, prípadne je nedostatočná informovanosť o ich existencii. Informovanosť by sa dala zvýšiť pomocou školení, alebo médií.

ZÁVER

Cieľom našej bakalárskej práce bolo zistiť prítomnosť záťažových situácií u sociálnych pracovníkov a ich zvládanie. Zistili sme, že so záťažovými situáciami sa stretáva až 70% sociálnych pracovníkov a najviac stresom a emocionálnou záťažou. Ďalej sa nám potvrdilo, že najviac záťaží prežívajú SP v pracovnom prostredí a nadpolovičná väčšina pociťuje pracovné preťaženie. Aj keď stav záťažových situácií u väčšiny sociálnych pracovníkov nie je kritický, tomuto javu je potrebné venovať zvýšenú pozornosť. Piatou a šiestou otázkou sme zistili, že SP poznajú odborné poradne a najčastejšie sa anonymne obracajú na internetovú poradňu a vyhľadali by ju aj v budúcnosti. Pred začatím písania bakalárskej práce sme nevedeli o záťažových situáciách mnoho. Pri písaní bakalárskej práce, sme sa stretli aj s neochotou sociálnych pracovníkov spolupracovať. Súvisí to aj s vyťaženosťou sociálnych pracovníkov. Záťažové situácie mobilizujú naše psychické aj fyzické sily, podnecujú nás k učeniu, hľadaniu nových ciest a možnosti riešenia takýchto situácií, stimulujú ďalší rozvoj našej osobnosti. Praško opisoval a definoval stres, ktorý v každom prípade patrí medzi záťažové situácie. Literatúra nám pomohla hlavne od Bratskej, Matouška a Křivohlavého. Bratská napr. opísala stupne záťaže, alebo dôsledky situácií psychickej záťaže. Trochu nás prekvapil počet záťažových situácií na sociálneho pracovníka. Bolo by zaujímavé ešte bližšie skúmať záťažové situácie a vo väčšom množstve, prípadne v budúcnosti v našej Diplomovej práci. Navrhovali by sme aby sa daná problematika stala neoddeliteľnou súčasťou prípravy sociálnych pracovníkov a teda byť súčasťou vzdelávania študentov na pomáhajúcich odboroch, ktorí by tak získavali zručnosti ako efektívne zvládať stres, a záťaž. Myslíme si, že Bakalárska práca dostatočne poukázala na problém, ktorý treba riešiť.

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY

- STRIEŽENEC, Štefan: Slovník sociálneho pracovníka. Trnava, Vydavateľstvo AD 1996. ISBN 80-967589-0-X, 256 s.
- MATOUŠEK, O. Slovník sociální práce. 1 vydanie. Praha: Portal. 2003, 287 s. ISBN 80-1787-549-0
- ŘÍČAN, P. Psychológia osobnosti, 3. vydanie. Praha. Orbis , 1975, Pyramida. 332, 11-033-75
- DOBRÍKOVÁ, P. Zvládanie záťažových situácií. 1. Vydanie. Bratislava: Slovak Academic Press r.2007, s.126, ISBN 978-80-89271
- AUGER, L. Strach, obavy a jejich překonávání, Prel. A. Kozlíková. 1. Vydanie. Praha: Portal. 1998. 175s. ISBN 80-7178-231-9
- NAKONEČNÝ, M. Psychologie temně pro každého, 1. vydanie. Praha: Academia, 2004, 318s. ISBN 80-200-1198-6
- KŘIVOHLAVÝ, J. Jak nestratit nadšení, 1. vydanie. Praha: Grada Publishing, R.1998. 136s. ISBN 80-7169-551-3
- KOČŠ, M. Základy psychologie. 6. Vydanie. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo. R.2006, s.103. ISBN 80-08-02409-7
- MATOUŠEK, o a kol. Metódy a řízení soc. práce. Praha : Portál, s.r.o., r.2003, s.384, ISBN 80-1778-548-2
- MÍČEK L, Zemen V : Učitel a stres. 1. vyd. Brno : Masarykova univerzita v Brne – filozofická fakulta, 1992 zv. 3, s. Věda do kapsy. ISBN 80-2100- 521-1
- MATOUŠEK O a kol. Metody a riadenie sociálnej práce, r.2008, s.384, ISBN 978-80-7367-502-8
- KŘIVOHLAVÝ, J. Psychologie zdraví. 1. Vydanie. Prada: Portál r.2001. s.280. ISBN 80-7178-551-2
- KŘIVOHLAVÝ, J. Jak zvládat stres. Praha : Grada Avicenum, r.1994, s.96
- ŘEZÍČEK, I. Metody sociální práce. 1. Vydanie. Praha : Sociologické nakladatelství, 1994. s.75 ISBN 80-85850-001-1
- BOENISCH,E. - HANEYOVÁ, M. Stres. Přehledné testy a návody, jak zvládat stres. Prekl. SLÁDEK,J. 1. vyd. Brno: Books s.r.o.,Jota, Nové Obzory, r.1998. s.216, ISBN 80-7242-015-1.

- BRATSKÁ, M. Zisky a straty v záťažových situáciách, alebo príprava na život. Bratislava : Trade leas, r.2001. s.325
- SELYE, H, r.1966, Život a stres. Bratislava: SPN.
- VÁGNEROVÁ, M.: Psychopatologie pro pomáhající profese. Portál, Praha 2008
- HOŠEK, V. (1997). Psychologie odolnosti. Praha: Karolinum. Ihilevich, D., Gleser, C.G. (1986). Defense mechanisms. Owosso: DMI Associates.
- NAKONEČNÝ, M. Encyklopedie obecné psychologie, 1. vyd. Praha: Academia, r.1997 ISBN 80-200-0625-7
- MÍČEK L, ZEMAN V : Učitel a stres. 1. vyd. Brno : Masarykova univerzita v Brne – filozofická fakulta, 1992 zv. 3, s. Věda do kapsy. ISBN 80-2100- 521-1
- STRIEŽENEC, Štefan. Úvod do štúdia sociálnej práce. Trnava : Tripsoft, 2001. 197 s. ISBN 80-968294-6-7.
- ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat. Praha : Slon, 1999. 117 s. ISBN 80-85850-69-9.
- Vydáva Asociace vzdelávatele v socialni práci, Teórie a metóty sociálnej práce 3, r.2003, s.24, ISSN 1213-624)
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. Sociální práce v praxi. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 351 s. ISBN 80-7367-002-X
- VALKOVIČ, Ivan. Empatia, r.2003, s.67, ISSN : 1335 8624
- CLAUSS, G., EBNER, H.: Základy štatistiky pre psychologov, pedagogov a sociológov. SPN,
Bratislava 1988
- Internet:
- www.psu.cas.cz/konference/spo2009/sbornik_spo2009.pdf
- www.socialni-pracovnici.estranky.sk

PRÍLOHY

Príloha č.1

Štrukturovaný rozhovor

Pohlavie:

a.) žena

b.) muž

Vek:

Dĺžka praxe.....

1. Prežili ste nejakú záťažovú situáciu, s ktorou ste si nevedeli poradiť?

a.) áno

b.) nie

2. Ktoré jednotlivé záťažové situácie (stres, frustrácia, deprivácia, konflikt) sa u Vás najviac vyskytujú?

.....

3. Kde najčastejšie zažívate záťažové situácie?

a) kolegovia

b) pracovné prostredie

c) pracovné preťaženie

d) neuspokojená potreba seberealizácie

e) v domácom prostredí

4. Ktoré techniky zvládania záťažových situácií používate najviac?

.....

5. Požiadali ste o pomoc odborníka zaoberajúceho sa záťažou v rámci svojho zariadenia v ktorom pracujete?

a.) áno

b.) nie

6. Poznáte inštitúcie, na ktoré sa môžete obrátiť v prípade záťažovej situácie?

a) áno

b) nie

7. Akú inštitúciu najčastejšie navštevujete pri záťažových situáciách?

.....
.....

8. Pomohla vám návšteva takejto inštitúcie pri riešení záťažovej situácie?

a) áno

b) nie

9. Využili by ste odbornú formu pomoci aj v budúcnosti?

a) áno

b) nie

10. Koľko percent zo sto by ste priradili nasledujúcim otázkam :

a) plánované úlohy a aktivity.....

b) neplánované, náhle činnosti, vyrušenie.....

c) spontánne aktivity a prestávky.....

11. Čo je najťažšie pri vykonávaní Vašej profesie?

.....

Príloha č.2 Zoznam Inštitúcií

Zo všetkých spomínaných organizácií spomenieme aspoň jednu. Pracuje tu 5 SP s toho 2 muži a 3 ženy. Nezisková organizácia Slniečko, Mostná 15, Nitra sa dlhodobo venuje problematike týraných, zneužívaných detí a obetiam domáceho násilia. Svojim klientom poskytuje všeobecno – prospešné služby, sociálnu pomoc týraným a zneužívaným deťom, ženským obetiam domáceho násilia, obetiam šikanovania a napomáhanie k účinnému a komplexnému riešeniu tejto problematiky v zmysle zabezpečovania a ochrany základných ľudských práv a slobôd. Nezisková organizácia Centrum Slniečko používa tieto prostriedky: 1. Na pomoc aktivít, ktoré naša organizácia poskytuje – krízovú intervenciu poskytnutú i pomocou ubytovania v krízovom stredisku pre matky s deťmi, krízové stredisko pre deti, intervenčné centrum. 2. Na činnosť Linky detskej záchrany, psychologické, sociálne, právne poradenstvo pod vedením odborných pracovníkov - pre obe domáceho násilia na Slovensku. 3. Na podporu rôznych projektov a programov Centra Slniečko, n. o. Bez podpory a pomoci by SP v Slniečku nemohli pomáhať. Každý, kto by chcel pomôcť, sa môže zapojiť do týchto foriem podpory: 1. formou dobrovoľnej práce. 2. formou materiálnych darov (potraviny pre klientov, oblečenie, nábytok, vybavenie priestorov, počítače, kancelársky materiál a pod. 3. formou asignácie 2%. Nezisková organizácia Slniečko sa riadi v zmysle kréda: „**Život bez násilia pre deti celého sveta**“

Správa zariadení sociálnych služieb, príspevková organizácia Mesta Nitry

Baničova č. 12

949 12 NITRA

Dom s opatrovateľskou službou 1.

Pracuje 6 SP (4 ženy, 2 muži)

ul. J. Kráľa č.2,

949 12 NITRA

Pracuje 3 SP (3 ženy)

Denný stacionár pre seniorov

ul. Baničova č. 12 Nitra

949 12 NITRA

Pracuje 4 SP (4 ženy)

Hospic - Dom pokoja a zmieru u Bernadetky

Chrenovská 22, Brezový hájik

94901 Nitra

Pracuje 4 SP (4 ženy)

Poľný Kesov

Obecný úrad Poľný Kesov

Poľný Kesov. 68

Pracuje 2 SP (2 muži)

Mojmírovce

Obecný úrad Mojmírovce

Námestie sv. Ladislava 931/7

951 15 Mojmírovce

Pracuje 3 SP (3 muži)

Obec Branč, Obecný úrad v Branči

Hlavné námestie č. 1

951 13 Branč

Pracuje 2 SP (1 žena a 1 muž)

Ivanka pri Nitre

Obecný úrad Ivanka pri Nitre

Adresa: Novozámocká 326, Ivanka pri Nitre

Pracuje 2 SP (2 ženy)

Zariadenie núdzového bývania

Krčméryho č. 22, Nitra

tel. č. 037/ 7720807

Pracuje 4 SP (4 ženy)

Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny v Nitre

Adresa: Štefánikova trieda 88

949 12 NITRA

Pracuje 13 SP (12 žien a 1 muž)

Základná škola

Novozámocká 300, Ivanka pri Nitre

Pracuje 2 SP (2 ženy)