

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

**Strategie zvládání stresu u sociálních pracovníků
sociálně-právní ochrany dětí v Libereckém kraji**

Diplomová práce

Autor: Anna Vyhnálková
Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce
Forma studia: kombinovaná
Vedoucí práce: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.



Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

Zadání diplomové práce

Autor: Anna Vyhnálková

Studium: U1960

Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Název diplomové práce: **Strategie zvládání stresu u sociálních pracovníků sociálně-právní ochrany dětí v Libereckém kraji**

Název diplomové práce AJ: Coping strategies for social workers in the matters of social and legal protection of children in the Liberec Region

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Diplomová práce se bude zabývat strategiemi zvládání stresu sociálních pracovníků OSPOD v Libereckém kraji. V teoretické části bude zpracováno zvládání stresu a zátěže, syndrom vyhoření rizikové faktory, projevy, prevence vzniku, dále pak sociálně-právní ochrana dětí. V praktické části bude využita kvantitativní výzkumná metodologie formou dotazníku.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Jak zvládat stres. Praha: Grada, 1994. Pro vaše zdraví. ISBN 80-7169-121-6.
MINIRTH, Frank B. Jak překonat vyhoření: naučte se rozpoznávat, chápat a zvládat stres. Praha: Návrat domů, 2011. ISBN 978-80-7255-252-8.
MAROON, Istifan. Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

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

Oponent: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 30.4.2020

Prohlášení

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

Ve Smržovce dne 18. 7. 2021

.....
Anna Vyhnálková

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala vedoucí mé diplomové práce, doc. MUDr. Aleně Vosečkové, CSc., za její cenné rady, připomínky a odborné vedení. Dále bych chtěla poděkovat všem sociálním pracovníkům, kteří se zapojili do výzkumu.

Anotace

VYHNÁLKOVÁ, Anna. *Strategie zvládání stresu u sociálních pracovníků sociálně-právní ochrany dětí v Libereckém kraji*. Diplomová práce. Hradec Králové, 2021, 76 s. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

Diplomová práce se zabývá problematikou strategií, které ke zvládání stresu používají sociální pracovníci sociálně-právní ochrany dětí v Libereckém kraji. Cílem práce je zjistit, jaké strategie zvládání stresu tyto sociální pracovníci používají v závislosti na zátěžových situacích vyplývajících z jejich povolání.

V teoretické části je nejprve zpracován pojem stres, následuje velmi důležitá kapitola zvládání stresu, zde jsou popsány strategie zvládání stresu, relaxační techniky a supervize. Dále je charakterizován syndrom vyhoření a sociálně-právní ochrana dětí. Popsána je zde i historie sociálně-právní ochrany dětí, její orgány a pracovníci.

Praktická část je zaměřena na strategie zvládání stresu sociálních pracovníků oddělení sociálně-právní ochrany dětí v Libereckém kraji, které jsou předmětem této diplomové práce. Práce využívá kvantitativní výzkumnou strategii a to konkrétně dotazníkové šetření.

Klíčová slova: stres, strategie zvládání stresu, sociální pracovník, kvantitativní výzkum

Annotation

VYHNÁLKOVÁ, Anna. *Coping strategies for social workers in the matters of social and legal protection of children in the Liberec Region*. Diploma Degree Thesis. 2021, 76 s. University of Hradec Králové, Philosophical Faculty, Institute of Social Work, 2021. Leader of the Diploma Thesis: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

The diploma thesis deals with strategies social workers in the matters of social and legal protection of children in the Liberec Region use to cope with stress. The aim of this thesis is to find out, which coping strategies social workers use based on the difficult situations they encounter in this profession.

The theoretical part first explains stress itself, which is followed by vital part, coping with stress, where coping strategies are described together with relaxation technique and supervision. Further topics attend to burnout syndrome and social and legal protection of children as well as history of social and legal protection of children, its authorities, and social workers.

The practical part is focused on coping strategies of social workers in the matters of social and legal protection of children in Liberec Region, which are aim of this diploma thesis. Theses uses quantitative research strategy, specifically in the form of a questionnaire.

Keywords: stress, coping strategies, social worker, quantitative research

Obsah

Úvod	8
Teoretická část	10
1 Stres	10
1.1 Co je to stres	10
1.2 Projevy stresu	11
1.3 Typy stresu	13
2 Zvládání stresu.....	15
2.1 Strategie zvládání stresu	15
2.2 Relaxační techniky	18
2.3 Supervize	22
3 Syndrom vyhoření.....	24
3.1 Definice	24
3.2 Příznaky	25
3.3 Fáze	26
4 Sociálně-právní ochrana dětí.....	29
4.1 Historie	29
4.2 Orgány sociálně-právní ochrany dětí	30
4.3 Pracovníci sociálně-právní ochrany dětí a jejich role.....	31
5 Shrnutí teoretické části.....	35
Praktická část	37
6 Metodologie	37
6.1 Cíle a výzkumný problém	37
6.2 Zvolená výzkumná strategie.....	37
6.3 Operacionalizace a dotazníkové otázky	38
6.4 Průběh sběru dat a charakteristika výzkumného souboru	40
6.5 Etické aspekty a rizika výzkumu	46
7 Výsledky výzkumu	47
7.1 Zjištění, jaké situace respondenty negativně ovlivňují ve výkonu práce (DVC1)...	47
7.2 Zjištění, jaké strategie zvládání stresu většinou respondenti využívají (DVC2).	53
7.3 Zjištění, jakou má respondent zkušenost se supervizí (DVC3).	59
7.4 Vyhodnocení výzkumného šetření	64
Závěr	67
Zdroje.....	69

Úvod

Tématem mé diplomové práce jsou strategie zvládání stresu sociálních pracovníků oddělení sociálně-právní ochrany dětí v Libereckém kraji. Tito sociální pracovníci se při výkonu svého povolání dostávají do kontaktu nejen s dětmi, ale také s dospělými a seniory, s lidmi z nejrůznějších prostředí a subkultur, což přináší velké množství náročných situací, které musí řešit. Vlivem těžkých situací se sociální pracovníci dostávají do stresu, vhodnými strategiemi zvládání mohou mít pracovní stres pod kontrolou. V opačném případě se můžou vyskytnout různé potíže, například syndrom vyhoření.

Toto téma jsem zvolila z toho důvodu, že je mi blízké. Sama se pohybuji v oblasti sociálně-právní ochrany dětí a vím, jak náročná tato práce je, jak dokáže působit na psychiku člověka. Současně mě zajímalo, jak se stresu ze zaměstnání efektivně zbavovat. Na základě tohoto zájmu jsem se rozhodla se tématu věnovat i v rámci mé diplomové práce. Je důležité se také zamyslet nad tím, jak člověk vlivem stresu reaguje. Práce sociálního pracovníka oddělení sociálně-právní ochrany dětí je práce především s lidmi, zvládání stresu proto považuji za nesmírně důležité. Pracovník by mohl vlivem nezvládnutého stresu poškodit klienta, zachovat se neprofesionálně, zkrátka ve své práci selhat. V čas provozované strategie zvládání stresu mohou mimo jiné tato rizika snižovat.

Diplomová práce chce představit strategie zvládání stresu sociálních pracovníků oddělení sociálně-právní ochrany dětí v Libereckém kraji z pohledu těchto sociálních pracovníků. Mimo to práce popíše pojmy vázané k tématu diplomové práce.

Teoretická část diplomové práce obsahuje pět kapitol. První kapitola cílí na stres, který charakterizuje, popisuje projevy stresu a jeho typy. Druhá kapitola je zaměřena na zvládání stresu, jsou zde popsány strategie zvládání stresu, jejich definice. Dále jsou popsány strategie zvládání stresu dle Evy Rheinwaldové, které práce využívá také pro výzkumnou část. Kapitola dále vysvětluje pojmy adaptace a coping, na které plynule navazuje podkapitola věnovaná relaxačním technikám. Několik z nich dle jejich autorů představuje. Druhá kapitola ve svém závěru popisuje supervizi. Třetí kapitola je zaměřena na syndrom vyhoření, objasněny jsou zde jeho definice, příznaky a fáze.

Čtvrtá kapitola se věnuje sociálně-právní ochraně dětí, jejímu vývoji a historii, orgánům a roli sociálních pracovníků pracujících v této oblasti. Poslední pátá kapitola shrnuje teoretickou část práce tak, aby byla zachována přehlednost.

Výzkumné šetření se zaměřilo na strategie zvládání stresu a na situace, které je způsobují. Konkrétně byl vytyčen hlavní výzkumný cíl, který zjišťuje, jaké strategie zvládání stresu sociální pracovníci oddělení sociálně-právní ochrany dětí používají v závislosti na zátěžových situacích plynoucích z jejich povolání. Stanoveny byly také dílčí výzkumné cíle, na jejich zodpovězení byla použita kvantitativní výzkumná strategie pomocí dotazníkového šetření. Dotazník směřoval prostřednictvím e-mailu k sociálním pracovníkům oddělení sociálně-právní ochrany dětí v Libereckém kraji.

Tématem stresu a strategií zvládání stresu se zabývala i jiná výzkumná šetření, konkrétně tato diplomová práce může být přínosná pro nadřízené orgány k získání přehledu o strategiích zvládání stresu sociálních pracovníků oddělení sociálně-právní ochrany dětí, kteří spadají pod Krajský úřad Libereckého kraje. Na základě přehledu mohou navrhnout případná zlepšení, která budou prospěšná pro všechny strany. Diplomová práce může být ale přínosná i pro samotné sociální pracovníky, kdy mohou porovnat své odpovědi s ostatními.

Teoretická část

1 Stres

Slovo stres se v dnešní době stále více a častěji objevuje a je o něm diskutováno. Stres se pomalu začal stávat běžnou součástí života lidí v současné společnosti. Tato kapitola popíše, co je to stres, jaké jsou jeho projevy a typy.

1.1 Co je to stres

Samotné slovo „stres“ dle Křivohlavého (1994) pochází z anglického slova „stress“, které vzniklo z latinského slovesa „stringo, stringere, strinxi, strictum“. Tato latinská slovesa znamenají v překladu utahovati, stahovati, zadržovati, ve vztahu ke smyčce kolem krku člověka odsouzeného k smrti. Dále se tento autor zmiňuje o technickém smyslu slova „stres“, které se významem přibližuje „presu“ – lisu, tedy působení tlaku na určitý předmět, věc. A v poslední řadě o přeneseném smyslu slova, kdy můžeme slovní spojení „býti ve stresu“ chápat jako „býti vystaven nejrůznějším tlakům“, „býti v tísní“.

Křivohlavý (2010, s. 24) přibližuje, co je to stres na následujícím příkladu: „*Situaci člověka ve stresu můžeme přirovnat do určité míry ke sněhové kouli, kterou ze všech stran stlačujeme tak moc, až z ní začne kapat voda a koule se mění v kus ledu.*“

Další autor Pešek (2016, s. 12) uvádí, že „*stres je někdy definován jako stav zatížení organismu, ke kterému dochází vlivem různých stresorů. Stresory spouštějí stresovou reakci, která organismus přivádí do stavu pohotovosti a připravenosti „k boji“, nebo útěku.*“

Stres je „*stav člověka vyvolaný jakýmkoli vnějším vlivem (stresorem), k jehož zvládnutí nemá podle svého mínění dostatečnou adaptační kapacitu.*“ (Matoušek, 2008, s. 215)

„*Stres je jakýkoliv vliv životního prostředí (fyzikální, chemický, sociální, psychologický, politický), který ohrožuje zdraví některých citlivých jedinců.*“ (Schreiber, 2000, s. 17)

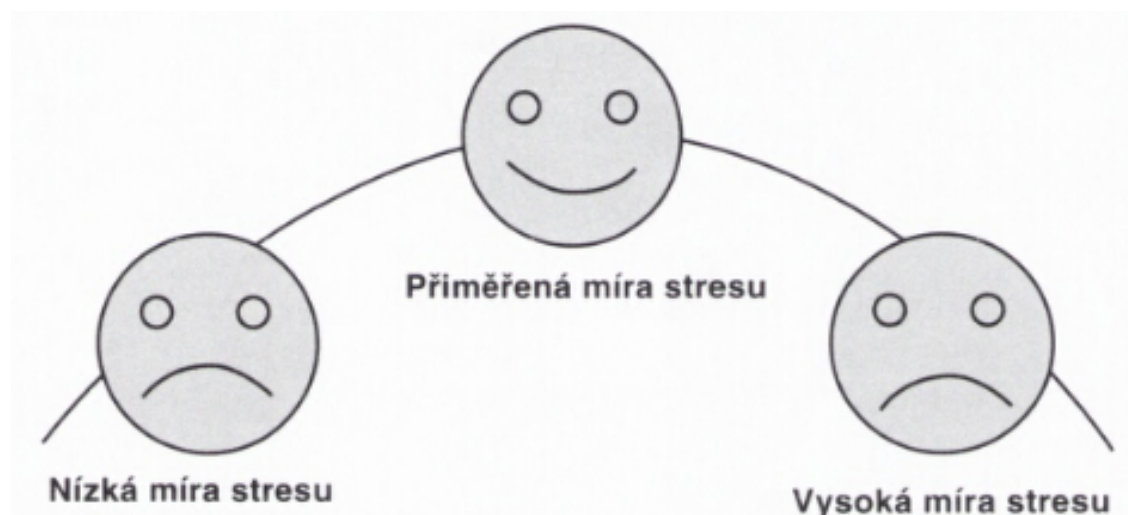
„*Stres jako vztah mezi jednotlivcem a prostředím, který je jednotlivcem hodnocen jako namáhavý nebo převyšující jeho zdroje a jako ohrožující jeho subjektivní spokojenost.*“ (Folkman, 1984, s. 840)

„Stres bývá často definován jako jediná rozeznatelná zdravotní porucha spojená s hormonem adrenalinem, jehož produkce má za následek „útok nebo útek“. Připravuje totiž jedince na to, aby se nebezpečí postavil („útok“) nebo se střetu vyhnul („útek“). V moderním světě však není možné se takto se stresem vypořádat, a tak dochází k potlačení našich skutečných pocitů. Následkem toho nemají fyzické a emocionální účinky adrenalinu žádný přímý ventil. Čím déle v sobě musíme nějaký pocit dusit, tím více nám může uškodit.“ (Wildwoodová, 1998, s. 8)

Cungi a Liomousin (2005) vnímají stres jako reakci v chování člověka, který je vystaven stresorům. Tato reakce je fyziologická, emocionální a poznávací. Přitom se nejedná o výjimečné situace, ale o běžná fakta – např.: záležitosti v rodině, vztahy mezi lidmi, práce, volný čas. V případě, že je reakce člověka na stresor moc silná nebo trvá příliš dlouho, začínají problémy. Jaké mají tyto problémy projevy popisuje následující podkapitola.

1.2 Projevy stresu

Existence přirozeného stresu je pro lidi prospěšná, stres však musí být pod kontrolou. Poté má užitečný vliv na lidskou mysl, tělo, dochází k lepším výkonům, pocitu spokojenosti. Pokud by stresu bylo ale příliš nebo málo, bude to mít naopak negativní vliv. (Pešek, 2016)



Obr. č. 1 – Vliv stresu na emoční pohodu a výkon (Pešek, 2016, s. 13)

Jak zmiňuje Křivohlavý (2010) stres může být zpočátku pocíťován jako nejistota, kterou je možné zažívat při jakýchkoli nemocech. Dochází k návštěvě lékaře, který poté vyhodnotí další postup. Odborníci se proto snažili sestavit seznam typických projevů stresu a ve spolupráci se Světovou zdravotnickou organizací byl tento ucelený seznam vydán. Projevy jsou v seznamu rozděleny do 3 kategorií – fyziologické, psychologické a behaviorální.

Behaviorální jsou projevy, které zaznamenáváme v chování a jednání lidí. Jedná se o jedny z prvních projevů stresu.

Řadí se sem:

- nerozhodnost – člověk se dlouho rozmýšlí pokud má možnost volby, výběru,
- změněný denní režim – objevují se problémy se spánkem, insomnie, při vstávání člověk pocíťuje únavu,
- pesimismus - pocit, že je vše špatně, jedinec si stěžuje, naříká,
- stravovací návyky – objevuje se nechutenství nebo naopak přejídání,
- špatná koncentrace - například autonehody z nepozornosti,
- vyhýbání se odpovědnosti, úkolům, práci
- špatná kvalita odvedené práce
- větší náchylnost k závislostem, ale také zvýšená konzumace alkoholu, cigaret, příp. léků

Psychické projevy stresu:

- silné a viditelné změny nálady – smutek se střídá s radostí,
- pocity úzkosti, podrážděnost, únava,
- velká starost o vzhled a o zdraví,
- ztráta schopnosti projevu sympatií ve vztazích s jinými lidmi,
- útěk do fantazie, do snů, člověk zmenšuje kontakt s ostatními lidmi,

Poslední kategorií jsou projevy fyziologické. U této kategorie se objevují následující znaky:

- tlukot srdce – může být nepravidelný, zesílený,
- nesnesitelné bolení hlavy, může být i migréna – bolest se šíří od krku přes temeno hlavy směrem k čelu,
- větší napětí svalů na krku, bolest v kříži,
- bolesti hrudníku, stahování této oblasti,
- nadýmání, nechut' k jídlu, pocity stahování dolní části břicha, průjem, časté nutkání na moč,
- ztráta chuti na sex,
- problematický menstruační cyklus,
- vyrážka, dvojité vidění, atd.

Výše popisované projevy stresu úzce souvisí s typy stresu, které charakterizuje následující podkapitola.

1.3 Typy stresu

Dle Matouška (2003) rozeznáváme čtyři typy stresu – akutní stres, chronický stres, posttraumatický stres, anticipační stres. Níže budou tyto typy popsány.

Akutní stres – Typ stresu způsobený krátkodobou neočekávanou událostí, jako je třeba dopravní nehoda, těžký úraz nebo jiné události, při kterých je ohrožen lidský život. Jeho projevy jsou psychické, ale také mohou být fyzické v závislosti na typu osobnosti daného člověka (např. ztráta paměti, zmatené jednání, ztuhnutí, apod.).

Chronický stres – Jedná se o dlouhodobý stres, jeho síla klesá a stoupá, je nepravidelný. Je vyvolán sociálními nebo fyzikálními stresory. Působení stresorů, mezi které je možné řadit například práci na noční směny, mezilidské vztahy na pracovišti, časový tlak nebo práci s neadaptovatelnými lidmi, je mírnější. Projevy chronického stresu mohou být bolesti hlavy, únava, pocity vyčerpanosti, napětí, úzkosti, apod. V pracovním prostředí je poté možné pozorovat zhoršení kvality odváděné práce, rychlou únavu, nestabilitu pracovního výkonu, větší počet pracovních úrazů nebo častou nemocnost.

Posttraumatický stres – Může být nazýván také stresem následným nebo posttraumatickou poruchou. Je to typ stresu, který se projevuje následně po stresující situaci. Tato situace je krátká, ale velmi intenzivní, hrozivá až katastrofická, má vážné následky, např.: přírodní katastrofy, pracovní nehody, dopravní nehody, nehody, kterých se účastnilo větší množství osob. Zasažený člověk pocítuje úzkost, deprese, napětí psychiky, intenzita těchto pocitů se mění a objevuje se v nepravidelných časových intervalech. Mohou se u něj objevit také pocity zbytečnosti, nízkého sebevědomí, obavy o to, co bude v budoucnu.

Anticipační stres – Je zapříčiněn událostí, která se má teprve stát. Objevuje se jak v pracovním, tak v osobním životě. Intenzita tohoto stresu se zvyšuje s přibližující se stresující událostí, poté obvykle nepříjemné pocity zmizí a situace je zdolána.

Není možné říci, že je stres pouze škodlivý. Jistá míra stresu je pro život každého člověka důležitá a pomáhá mu v překonávání překážek.

Pešek (2016) poznamenává, že stres je dělen také na eustres (dobrý stres) a distres (špatný stres). Eustres je způsobován příjemnými věcmi např. hodně práce, která nás baví, svatba, narození dítěte, apod. Distres je naopak zapříčiněn nepříjemnými věcmi, jako je třeba rozvod nebo úmrtí v rodině. Tyto dva druhy je ale možné prožívat dohromady, jedná se o situaci, kdy dojde v zaměstnání k povýšení. Člověk cítí radost, ale zároveň strach ze zodpovědnosti, obavy, jak vše zvládne.

2 Zvládání stresu

Jak je uvedeno výše, stres může mít spoustu příčin. Je součástí života nás všech. Jeho zvládání závisí také na osobnostních rysech. Ať jsou ale jakékoli, všichni se se stresem musíme nějak vyrovnávat a vzdorovat mu. Tato kapitola je pro celou práci stěžejní a to především z toho důvodu, že pomocí správně zvolených strategií se můžeme se stresem účinně vyrovnávat.

2.1 Strategie zvládání stresu

Jak uvádí Křivohlavý (1994) slovo strategie je z vojenské terminologie a původem je z Řecka. Skládá se ze slov „*stratos*“ – armáda a „*agein*“ – vést. Znamená tedy techniky, kterými lze efektivně vést vojsko proti nepříteli.

Strategie zvládání stresu mohou být chápány jako reakce, kterými se člověk snaží zbavit nežádoucí zátěže, případně jí snížit. (Rheinwaldová, 1995)

Vágnerová (2010) uvádí, že situace, které daný člověk zná, je na ně zvyklý a rozumí jim u něj nevyvolávají výrazné emoční reakce. Očekává, jak která situace dopadne, rovněž již dokáže předvídat, jak se pod jejich vlivem bude chovat. V případě, že dojde k nové zkušenosti, člověk musí situaci přehodnotit, vyjít ze svých stereotypů. O tomto člověku pak můžeme získat novou představu, vidět jej za nezvyklé situace.

Dle Křivohlavého (2010) jsou v základu rozeznávány dvě strategie – řešení problému (tíživé situace) anebo kroky, které mají za cíl zvládnout emočně náročné situace vznikající při stresu. Jednoduché strategie je možné vidět už u malých dětí, kdy od období dospívání je možné pozorovat strategie propracovanější, např. relaxační postupy.

Mezi zmiňované strategie zaměřené na řešení problému patří například: snaha vyhnout se stresové situaci (utéci z ní), sebeovládání (různá dechová cvičení), držet si odstup od stresové situace, pozitivní pohled na věc. Tyto strategie mohou být nazývány rovněž jako strategie kognitivní, jelikož využívají schopnost myšlení.

Při zkoumání řady lidí ve stresu došel Křivohlavý (2010, s. 31) k seznamu cílů, které si tyto lidé kladou:

- 1) „Snižít úroveň toho, co nás zatěžuje (např. snížit určitý pracovní úkol).
- 2) *Tolerovat – unést po určitou dobu to, co není únosné – v naději, že se vše v průběhu času změní k lepšímu).*
- 3) *Zachovat si tvář a pozitivní obraz sebe sama (u sebe i v očích druhých lidí).*
- 4) *Zachovat si emocionální klid (vnitřní pokoj, duševní rovnováhu apod.).*
- 5) *Zlepšit své životní podmínky, za nichž by bylo možno se po zážitku stresu zregenerovat.*
- 6) *Pokračovat v sociální interakci (soužití s pracovním týmem) v naději, že se situacelepší.“*

Pokud se má člověk rozhodnout, kterou z uvedených možností k eliminaci stresu využije, musí přemýšlet o tom, co jej stojí to když ve stresu setrvává. (Křivohlavý, 2010)

Lazarus a Folkmanová zjistili pomocí studie širší škálu strategií zvládnání stresu, mezi které patří: konfrontační zvládnání stresu, hledání sociální opory, plánované hledání řešení problému, sebeovládání, udržování si vzdálenosti od dění, hledání pozitivu dění, přijetí odpovědnosti za řešení vzniklé situace, snaha vyhnout se stresové situaci a odejít z ní. (Křivohlavý, 2009)

Členění a dalších kategorizací strategií zvládnání stresu je celá řada. Rheinwaldová (1995) vypracovala sedm bodů strategií zvládnání stresu:

- 1) Život v bez stresovém prostředí – doma by měl mít každý svůj prostor, kde nebude rušen, zároveň je domov oblastí pohody a klidu, je zde řád, který udržuje pořádek.
- 2) Zdravé stravování – stresu může vyvolat poruchy příjmu potravy, zdravá strava má velký vliv na zdraví člověka, stres tělo připravuje o důležité vitamíny a tím se organismus hůře vyrovnává se stresory.
- 3) Dostatek fyzické aktivity – při pohybu se uvolňují svaly (snižuje se napětí), dochází ke spalování hormonů adrenalinu a noradrenalinu, které vznikají při stresu, navíc při pohybu vzniká hormon endorfin, díky kterému se člověk cítí příjemně. Lidé, kteří sportují lépe zvládají náročné situace, jsou pozitivnější a sebejistější.
- 4) Odpočinek – odpočinek je dobrou prevencí ale i léčbou proti stresu, postačí odpočinek na židli nebo vleže, kdy dojde k uvolnění svalů.

- 5) Spánek – udržování pravidelného spánkového režimu napomáhá regeneraci organismu, je dobré být již před spaním v klidu, neubírat se o čas určený pro spánek.
- 6) Komunikace – jedná se o efektivní způsob, předcházení a eliminace stresu, mít možnost se někomu svěřit, nechat se vyslechnout a zbavit se tak napětí. Navíc jedinec přestává mít pocit osamocení, bezradnosti, neizoluje se.
- 7) Zaměřit se na stresory – dobrou strategií je také zamyslet se nad věcmi, co jedince stresují, dále se zamyslet nad tím, jak jednotlivé stresory zneškodnit. Některé je možné zneškodnit, jiné alespoň zmírnit, v každém případě je tak má člověk více pod kontrolou.

Člověk vystavený stresu by měl dodržovat obecné základní zdravotní zásady. Měl by pravidelně jíst (5-6 jídel denně), udržovat přiměřenou tělesnou váhu. Dbát na dostatečný spánek (nejméně 7 hodin denně). Pokud nastávají problémy se spánkem, tak je lepší je řešit větším množstvím aktivity, pobytu na světle přes den, před spaním si číst knihu. Léky na spaní užívat jen minimálně. V případě pracovníků směnného provozu střídat směny po měsících a ne týdnech. Důležitý je také pohyb, který je dobré provozovat alespoň 2x týdně, omezit kouření a alkohol. Udržovat zkrátka zdravou životosprávu. (Schreiber, 2000)

V oblasti strategií zvládání stresu a vyrovnávání se s těžkými situacemi jsou hojně užívány 2 termíny, které níže popisuje Křivohlavý (1994):

- Adaptace
- Coping

Adaptace (přizpůsobování)

Toto téma má kořeny v psychologii, kde patří ke klasickým oblastem. Také se ale objevuje v biologii a to ve vývojové teorii. Zde je na adaptaci nahlíženo jako na schopnost organismu se přizpůsobovat novým, náročným změnám, které vyvolává vnější prostředí. Dále je adaptace obsažena v sociologii, kdy se instituce společnosti, její útvary a organizace přizpůsobují změnám ve společnosti, když přestávají fungovat zavedená pravidla a je třeba vymyslet a aplikovat pravidla nová. Adaptaci je možné také vidět ve sportu, architektuře, apod. Jedná se v základu o bio-psycho-sociální jev.

Samotný termín adaptace pochází z latiny. „*Ad-apatare*“, „*apto, aptare*“ v překladu znamená připravit a upravit (např. k boji, na těžkou životní zkoušku, apod.). Slovo adaptovaný značí „*být dobře připraven k tomu, co mě čeká*“ (Křivohlavý, 1994).

Coping

Jedná se o termín z angličtiny, kdy je v České republice možné se setkávat s jeho počeštěným ekvivalentem „*koupinkem*“. Coping znamená umět si poradit, něco zvládnout, obvykle zvládnout nějakou těžkou situaci, úkol. (Křivohlavý, 1994)

„Zvládním (koupinkem) se rozumí snaha – jak intrapsychická, tak zaměřená na určitou činnost - řídit, tolerovat, redukovat a minimalizovat vnitřní i vnější požadavky kladené na člověka a střety mezi těmito požadavky. Jde přitom o požadavky mimořádně vysoké, které člověka značně namáhají a zatěžují nebo převyšují zdroje, které má daná osoba k dispozici.“ (in Stone, Cohen, Adler, 1979; cit. dle Křivohlavý, 1994, s. 43)

Dle Křivohlavého (1994) je rozdíl mezi adaptací a copingem takový, že adaptací se vyrovnává člověk se stresem, který je běžný, v relativně obvyklých hodnotách. Copingem člověk bojuje naopak se stresovou zátěží, která je mimořádně silná, neobvyklá – s distresem. Oba termíny tedy popisují činnost člověka v zátěžové situaci, jejíž charakteristikou se od sebe odlišují.

Lazarus rozeznává dva druhy copingu – coping zaměřený na řešení problému a coping zaměřený na emoce. První druh je možné převážně pozorovat v pracovním prostředí, druhý spíše v rodině. Používání výše zmíněných druhů je ovlivňováno výchovou, ale také společenským prostředím, ve kterém jedinec žije. (Křivohlavý, 2009)

S tím také souvisí relaxační techniky, které budou podrobněji popsány níže.

2.2 Relaxační techniky

V posledních desetiletích se stále více lidí vyrovnává se stresem pomocí různých relaxačních technik. Tyto techniky také doporučují odborníci a pomalu se stávají součástí zdravotnictví.

Relaxační techniky dle Schreibera:

Schreiber (2000) řadí mezi tyto techniky relaxaci, jógu, transcendentní meditaci a autogenní trénink.

Relaxace

Pojmem relaxace se rozumí uvolnění, zklidnění a povolení tenze. Napomáhá uvolnění napětí svalů, ale také uvolnění napětí nervů, které spolu úzce souvisí. K uvolnění dochází pomocí cviků, při kterých je zapotřebí zapojit i psychickou soustředěnost. Zpočátku je proto lepší využít zkušeného odborníka – psychoterapeuta nebo fyzioterapeuta. Člověk při relaxaci vnímá uvolnění, u kterého může zhluboka dýchat, číst knihu, dělat příjemnou fyzickou aktivitu např. práci na zahradě, sport nebo protahování. (Schreiber, 2000)

Jóga

Jóga pochází z hinduismu, kde byla filosofickou meditací a odpíráním si životních požitků cestou ke spojení jogínů s tzv. univerzálním duchem. V dnešní době je jóga vnímána jako soubor cviků, pozic, postupů k dosažení psychické pohody a stability. O tom, že by pomocí jógy mohlo být léčeno nějaké onemocnění není důvěryhodná evidence. Jejím prostřednictvím je ale možné účinně bojovat se stresem a to především u citlivých osob. (Schreiber, 2000)

Transcendentální meditace

Schreiber (2000) popisuje, že tato relaxace pochází z buddhismu a je především pro vnímavé trpělivé jedince. Jedná se o hluboké zamyšlení, při kterém člověk nemyslí na nic konkrétního, pouze tzv. prázdně zírá. Má tedy otevřené obě oči, nevnímá ale to, co se děje kolem něj.

Autogenní trénink

Další metodou relaxace je dle Schreibera (2000) autogenní trénink. Jedná se vlastně o trénování svého já. Člověk se soustředí na tělesné pocity, které cítí, například na chlad. Za přítomnosti rad psychoterapeuta člověk ovlivňuje funkce svého těla. Jedinec se položí na podložku a myšlenkami vnímá své tělo, které pomocí svého soustředění pomalu uvolňuje.

Pohler (1995) tvrdí, že je autogenní trénink zřejmě celosvětově nejznámější relaxační technikou. Jsou také důkazy o tom, že tato relaxace pozitivně působí na vývoj nemocí. Tato metoda má dvě úrovně, aby člověk dosáhl relaxace a uvolnění stačí mu ovládat nižší úroveň.

Relaxační techniky dle Cungiho a Limousina:

Tito autoři rozlišují 4 hlavní skupiny technik – respirační techniky, techniky svalového uvolnění, dále techniky soustředění na smyslové vjemy a techniky myšlenkové relaxace a mentální imaginace. (Cungi a Limousin, 2005)

Respirační techniky

Tato technika čerpá z běžného lidského dýchání, které může být v nejpřirozenější formě sledováno u spícího novorozence. Rychlé dýchání většinou nastává v emocionálně vypjatých situacích, pomalé naopak v klidných nevypjatých situacích. Tuto znalost je možné využít pro rychlé zklidnění při stresových stavech. Příkladem provedení této techniky je např. tzv. „*dýchání břichem*“. Člověk se posadí na židli do mírného předklonu, rukama se pevně drží spodní strany židle a záda má ohnutá. Tato pozice brání dýchání horními částmi plic. Při nádeších je důležité se soustředit na břicho a to jak se pohybuje, když se stane jeho pohyb pravidelným (zpravidla po několika nádeších), ruce židli uvolněně pustí. Dýchání pokračuje, člověk se soustředí na svůj dech a pomalu se uklidňuje. (Cungi a Limousin, 2005)

Dále budou popsány techniky, které pracují s uvolňováním svalů.

Techniky svalového uvolnění

Stejně jako respirační techniky i svalové uvolnění je založeno na aktivizaci části těla, v tomto případě svalů. Cílem není úplné uvolnění svalů, ale jejich kontrola. Autoři se inspirovali Jacobsonovou metodou, kterou popsal E. Jacobson už v roce 1938.

Zde je uveden popis jedné techniky svalového uvolnění. V této technice se střídá napětí svalů s jejich uvolňováním:

- a) Jedinec se nejprve soustředí na skupinu svalů, které chce uvolnit. Soustředí se na to jak jsou napnuty.

- b) Svaly jsou mírně napínány a přitom se člověk nadechuje. V tomto kroku je důležité vnímání napětí, zároveň musí být ale postupováno bez námahy nebo dokonce bolesti.
- c) Svaly jsou naprosto uvolněny, tento poslední krok doprovází pomalý výdech.

Dále sem patří technika soustředění se na tělesné vjemy (teplo, tíha a opora), tato technika může být spojena s výše popsaným uvolňováním svalů. Záleží vždy na konkrétním člověku, techniky jsou účinnější pokud jsou mu uzpůsobeny. Tato skupina technik je zakončena rozdílovou relaxací a relaxací „*všeobecnou*“. (Cungi a Limousin, 2005)

Techniky soustředění na smyslové vjemy

Soustředění na smyslové vjemy čerpá ze znalosti jogínské a zenové meditace, kterou upravil doktor Vitozzo na počátku 20. Století. Vychází ze soustředění pozornosti na jeden vjem za účelem uvolnění nejen těla, ale i ducha. K uvolnění je možné použít sluch, zrak, doteky, aj.

Nejjednodušším příkladem provedení této techniky je sledování pěkného objektu. Člověk si vybere pro něj hezký objekt, který sleduje a upírá na něj svou pozornost. Při tom se snaží dosáhnout příjemného účinku. (Cungi a Limousin, 2005)

Techniky myšlenkové relaxace a mentální imaginace

Především sem patří kontempace a meditace. Kontempace znamená soustředění člověka na jednu myšlenku, kterou si opakuje stále dokola dokud nemyslí pouze na danou myšlenku. S opakováním dochází ke stavu vyrovnanosti, přes který je možné dojít ke spirituálním, filosofickým, poetickým nebo estetickým projevům. Meditace je naplnění mysli textem, většinou se jedná o krátký text, na který se osoba soustředí, vnímá i jeho jemná zbarvení.

Mentální imaginace, která je velmi blízká kontemplaci, funguje na bázi představování si vzpomínek – např. člověku, který má rád hory bude ukázána fotografie s horami, které důvěrně zná. Tuto scénérii si člověk bude prohlížet, v představě si vybaví vzpomínky z místa na fotografii a uvolní se. (Cungi a Limousin, 2005)

2.3 Supervize

Pešek a Praško (2016) uvádějí, že v dnešní době je supervize projevem podpory a poradenství pro lidi v pomáhajících profesích. Forma je individuální nebo skupinová, také se může zaměřovat na více oblastí a to buď na konkrétní případ klienta, na vztahy na pracovišti nebo i na náladu na pracovišti.

Matoušek (2008) charakterizuje supervizi jako kvalifikovaný dohled nad činností pracovníků. Podle většiny teoretiků má tři funkce – podpůrnou, řídicí a vzdělávací. K těmto funkcím se může někdy přidat čtvrtá funkce a to funkce zprostředkování při řešení konfliktů.

Pojetí supervize dle Úlehly (1999) srovnává supervizi s nadhledem, kdy je to něco, co pracovník velmi potřebuje, aby nedošlo k jeho zahlcení. Je toho zapotřebí vždy když si pracovník uvědomuje, že chce něčeho dosáhnout, ale nedaří se mu to.

Jak z výše uvedeného vyplývá, supervize může mít mnoho podob. Dělit je ji možné podle následující tabulky:

Tabulka 1: Faktory a druhy supervize (Havrdová, c2008)

»» FAKTORY A DRUHY SUPERVIZE ««	
Kdo supervizi provádí (faktor authority) - faktor authority	externí nebo interní
S kým je supervize prováděna - faktory role, kompetencí a vztahů	individuální, skupinová, týmová
O čem supervize je - faktor zaměření	případová, poradenská nebo programová
Jak je supervize prováděna - faktor přístupu	administrativní, výuková a podpůrná
Kdy je supervize prováděna - časový faktor	pravidelná, příležitostná, krizová

Supervize bývá často nedoceněna i přesto, že je účinnou prevencí před syndromem vyhoření. Pracovníci, kteří ji aktivně využívají mají lepší výsledky a více rozvinutou sebereflexi, rychleji jsou schopni rozpoznat příznaky syndromu vyhoření. Mnoho pracovníků je ale také k supervizi skeptických, zaujímají vůči ní záporný postoj. (Vávrová, 2012)

Pokud člověk málo relaxuje, nemá osvojené strategie, které by mu pomohly lépe stres zvládat nebo nevyužívá v plné míře supervize, může vyhořet. Syndromu vyhoření je věnována následující kapitola.

3 Syndrom vyhoření

V dnešní době je tento pojem často skloňován. Lidé nastoupí do práce plní očekávání, nadějí a představ. Po nějakém čase může euforii nahradit zklamání, únava, vyčerpání a pocit marnosti. Co tedy vlastně syndrom vyhoření je? Jak mu účinně předcházet a co dělat pokud již nastal? Tato kapitola má za cíl na výše zmíněné otázky odpovědět.

3.1 Definice

První, kdo popsal syndrom vyhoření, a použil termín „*syndrom burnout*“ byl Herbert J. Freudenberger (Pešek a Praško, 2016). Publikován byl v magazínu „*Journal of Social Issues*“ v roce 1974. (Kebza, 2003)

Mnoho odborníků se snažilo různými definicemi syndrom vyhoření vymezit. Všechna tato vymezení se shodují v tom, že se „*jedná především o psychický stav charakterizovaný vyčerpáním a snížením pracovní výkonnosti v důsledku dlouhodobého a intenzivního stresu, a vyskytuje se hlavně u osob, jež pracují s lidmi.*“ (Pešek a Praško, 2016)

Dle Křivohlavého (2012) byl termín burnout v minulosti používán pro označení stavu lidí, kteří propadli alkoholu a přestali se o vše zajímat. Poté u narkomanů a následně u lidí, kteří vše obětovali své práci. Posléze pro poslední označení začal být užíván termín workoholik.

Křivohlavý (1998) popisuje také společné znaky definic syndromu vyhoření:

- V definicích se objevují negativní emocionální příznaky, které jsou typické například pro stavy deprese, únavy, apod.
- Fyzické příznaky vyhoření jsou v pozadí psychických příznaků.
- Souvislost se syndromem vyhoření je vždy uváděna ve vztahu k výkonu určitého povolání.
- Příznaky tohoto syndromu se vyskytují u psychicky zdravých jedinců.
- Úzká souvislost negativních postojů a následného chování jedince, nejedná se o špatné dovednosti nebo nekompetentnost dané osoby.

Dle Maslachové a Jacksonové je „*burnout syndromem emocionálního vyčerpání, depersonalizace a sníženého osobního výkonu. Dochází k němu tam, kde lidé pracují s lidmi, tj. tam kde se lidé věnují potřebným lidem.*“ (Křivohlavý, 2012, s. 66)

„*Vyčerpání, pasivita a zklamání ve smyslu burnout syndromu se dostavuje jako reakce na převážně pracovní stres. Jako burnout („vyhoření“, či „vyhasnutí“) bývá popisován stav emocionálního vyčerpání vzniklý v důsledku nadměrných psychických a emocionálních nároků.*“ (Kebza, 2003, s. 7)

Pinesonová a Aronson (in Maroon, 2012, s. 22) uvádějí, že „*vyhoření je stavem tělesného, citového a mentálního vyčerpání, způsobeného dlouhou angažovaností v emocionálně náročných situacích.*“

Matoušek (2009, s. 246) definoval tento pojem jako „*soubor příznaků vyskytujících se u pracovníků pomáhajících profesí odvozený z dlouhodobé nekompenzované zátěže, kterou přináší práce s lidmi. Je to stav psychického, někdy i celkového vyčerpání doprovázený pocity beznaděje, obavami, případně i zlostí. Pracovní motivace klesá, výkon se zhoršuje, klesá i sebevědomí. V chování ke klientům je patrný zvětšující se odstup, důraz na pravidla a disciplínu, na formální stránky programů, na racionalitu, někdy i vysloveně odmítavé nebo negativní postoje.*“

3.2 Příznaky

Dle Křivohlavého (1998) se někdy rozdělují příznaky do dvou kategorií:

- Subjektivní příznaky – špatná soustředěnost, velká únava, snížené sebehodnocení (vyplývá z pocitu neschopnosti něco udělat), snadné podráždění, pesimismus, apod.
- Objektivní příznaky – snížená výkonnost v řádu měsíců, zjistitelná v rámci interních vztahů, ale také v rámci interdisciplinární spolupráce a příjemci služeb.

Tentýž autor popisuje jakým příznakům je již potřeba věnovat pozornost. Tyto příznaky dělí do třech skupin:

- První skupinu tvoří příznaky toho, že se syndrom začíná objevovat. Patří sem například snaha stále více pracovat, na úkor klesající radosti z práce nebo danému

člověku vadí ostatní lidé, nemůže jejich přítomnost snést. Lidé by se měli mít také na pozoru, pokud se uchylují k alkoholu, práškům na spaní, apod.

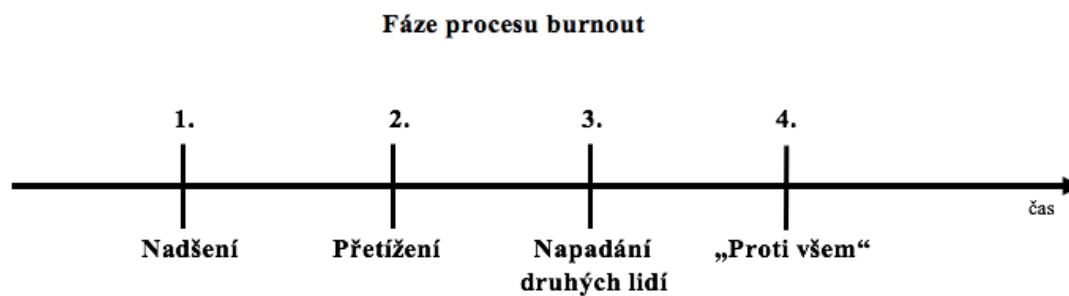
- Ve druhé skupině autor charakterizuje příznaky, kdy vyhoření dosahuje akutní úrovně. Popisuje, že se již vyskytují zdravotní obtíže, potíže se zvládáním zlosti, nevladatelné chování (tzv. vybouchnutí), sebevražedné myšlenky.
- Poslední skupina popisuje psychické vyčerpání, které se již stalo chronickým jevem. Patří sem vyhýbání se pracovním povinnostem, nepříjemné pocity v přítomnosti druhých lidí, odmítání komunikovat s druhými lidmi o problémech. Postižený člověk nevidí, že má skutečně problém, u kterého je zapotřebí vyhledat odbornou pomoc.

3.3 Fáze

Jako každý proces, i proces vzniku syndromu vyhoření má svou posloupnost. Probíhá v několika fázích, jejich počet se různí, různí autoři používají různé popisy. Některé z fází jsou na dotčených jedincích patrnější, některé jsou naopak nevýrazné. (Vosečková a kol., 2010)

Nejjednodušeji syndrom burnout charakterizovala Christina Maslachová (in Křivohlavý, 1998, s. 61):

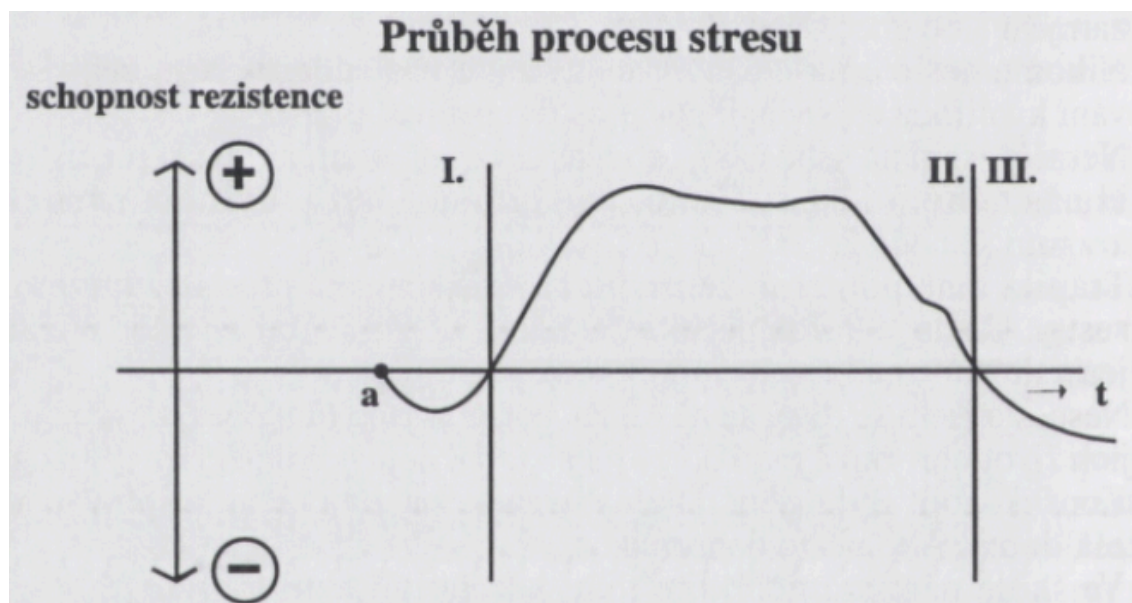
- 1) *„Idealistické nadšení a přetěžování.*
- 2) *Emocionální a fyzické vyčerpání.*
- 3) *Dehumanizace ostatních lidí jako obrany před vyhořením.*
- 4) *Terminální stadium: stavění se proti všem a proti všemu a objevení se syndromu burnout v celé jeho pestrosti („sesypání se“ a vyhoření všech zdrojů energie).“*



Obr. 2 – Fáze procesu burnout dle Christiny Maslachové (vlastní zpracování)

Dalším, kdo popsal fáze procesu psychického vyhořování byl Hans Selye, který tento proces nazval GAS. Jedná se o zkratku z anglického General Adaption Syndrom, tedy o obecný soubor příznaků procesu vyrovnávání se s těžkostmi. Profesor Hans Selye znázornil na níže uvedeném obrázku tři fáze:

- 1) První fáze znázorňuje působení stresoru, kdy bod „a“ je podnět typu stresoru.
- 2) Ve druhé fázi organismus mobilizuje své obranné mechanismy.
- 3) V poslední fázi obvykle dojde k vyčerpání možností obrany a sil, je sem většinou řazen průběh syndromu vyhoření. (Selye in Křivohlavý, 1998)



Obr. č. 3 – Průběh procesu stresu (Selye in Křivohlavý, 1998, s. 60)

Syndrom vyhoření se objevuje i u sociálních pracovníků sociálně-právní ochrany dětí. Většina z nich nastoupí do zaměstnání s nadšením a představami o tom, jak budou lidem pomáhat. Po nějakém čase, kdy se zapracují, dochází ke střetu s realitou. Objevuje se řada konfliktů; nemotivovaní klienti, práce v rámci kontroly, spousta termínů, apod. Člověk je pod neustálým tlakem. O sociálně-právní ochraně bude více uvedeno v následující kapitole.

4 Sociálně-právní ochrana dětí

Tato kapitola popíše a objasní historii sociálně-právní ochrany dětí, historie je důležitá pro komplexní uchopení a charakteristiku sociálně-právní ochrany. Dále budou popsány její orgány, role sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí, kteří s touto prací úzce rovněž souvisí.

4.1 Historie

Vývoj ochrany dětí byl postupný, ve starověku děti neměly žádná práva, často se stávaly oběťmi pro bohy (např. v Antice bylo dítě bezprávným subjektem).

Ve středověku byla práva dětí podobná těm, která má v dnešní době počaté nenarozené dítě (tzv. nasciturus). Následně začaly být zřizovány útulky pro nalezené děti v klášterech. Jejich cílem byla očista duší matek a otců, nikoliv předcházení zabíjení dětí nebo péče o ně. Pokud by rodiče své dítě usmrtili dopustili by se hříchu. Dokonce již v této době byla diskutována anonymita rodičů, z tohoto důvodu byla zřizována otáčedla, která se nazývala toma. Otáčedla byla umístěna ve zdech nebo dveřích útulků, dítě se vložilo dovnitř, díky otočení se dostalo do bezpečí. První toma bylo umístěno v Římě v roce 1198, kdy jej do nemocnice nechal instalovat papež Inocenc III.

Na našem území bylo pro sociálně-právní ochranu dětí důležité vydání říšského zákona domovského v roce 1863. Došlo k institucionalizaci sociálně-právní ochrany, opuštěné děti byly umisťovány do útulků, sirotčinců, pěstounské péče, apod. Tento zákon také zaručoval obyvatelům povinnost obce postarat se o každou rodinu, o každého občana. Docházelo ke značnému zatížení obce péčí o chudé. Byla zde potřeba reformy, kdy v roce 1904 začaly být zřizovány okresní komise pro péči o mládež. V období po 1. světové válce vzrostl počet sirotků, který zapříčinil růst počtu ústavních zařízení. Zde nebyly pouze osiřelé děti, ale také děti zdravotně postižené nebo děti s nežádoucím chováním.

Postupně se komise pro péči o mládež vyvíjely ve výkonný orgán, nově byly nazývány okresními péčemi o mládež. Měly poměrně širokou působnost od pomoci těhotným ženám po poradenství ohledně výběru povolání. V roce 1938 péči o děti přerušila okupace. Následovala 50. léta 20. století, která znamenala pro péči o děti především hromadné poručenství a opatrovnictví. Upřednostňována byla kolektivní výchova dětí před umisťováním do rodin. Toto bylo svěřeno úřadovněm ochrany mládeže, které

fungovali při soudech, dozorovalo je ministerstvo spravedlnosti. Úřadovny byly zrušeny v roce 1956 a jejich kompetence byly přeneseny zpět na národní výbory. Poté přišel zákon o rodině č. 94/1963 Sb., který poté nahradil zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. V současnosti se sociálně-právní ochrana dětí řídí tímto zákonem, dalšími zákony, metodickými doporučeními a mezinárodními smlouvami. (Špeciánová, 2007)

4.2 Orgány sociálně-právní ochrany dětí

Orgány sociálně-právní ochrany dětí zajišťují sociálně-právní ochranu, mezi tyto orgány patří: obecní úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností, krajské úřady, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Úřad pro mezinárodně-právní ochranu dětí.

Dále sociálně-právní ochranu dětí poskytují obce v samostatné působnosti, kraje v samostatné působnosti, komise pro sociálně-právní ochranu dětí a další fyzické a právnické osoby, které ale nepatří mezi orgány sociálně-právní ochrany. (Špeciánová, 2007)

Hierarchicky je nejvýše v systému sociálně-právní ochrany umístěno Ministerstvo práce a sociálních věcí, to zpracovává dlouhodobý plán rodinné politiky a také iniciuje aktivity na podporu rodiny.

V předchozí kapitole bylo uvedeno, že se sociálně-právní ochrana dětí řídí zákony, upravují ji ale také základní principy.

Základní principy sociálně-právní ochrany dětí dle Novotné a kol. (2009):

- Předním hlediskem je nejlepší zájem, prospěch a blaho dítěte.
- Sociálně-právní ochrana je poskytována všem dětem bez rozdílu.
- Sociálně-právní ochrana je poskytována bezplatně.
- Sociálně-právní ochrana je poskytována všem dětem mladším 18 let.
- Stát odpovídá za ochranu dětí před násilím, dbá na ochranu zdravého vývoje dětí a to fyzického, mravního a psychického, dále dbá na ostatní hlediska integrity dítěte, která vyplývají z Ústavy, Listiny základních práv a svobod a dalších mezinárodních závazků ČR. Nositeli rodičovské odpovědnosti jsou rodiče, stát do jejich role nezasahuje, ledaže by byly práva nebo vývoj dítěte ohroženy.

- Obecnými orgány pro působnost v této oblasti jsou soudy a orgány určené zákonem s sociálně- právní ochraně dětí.
- Orgány sociálně-právní ochrany dětí se řídí především principem preventivního působení na rodinné vztahy, pokud jsou postiženy tak, že je toto působení vhodné. Opatření ze strany těchto orgánů jsou voleny podle konkrétní situace a intenzity ohrožení dítěte.
- Sociálně-právní ochrana se také zabývá ochranou dětí před sociálně patologickými jevy (jejich prevencí i důsledky)
- Děti nacházející se mimo své rodinné prostředí mají právo na speciální pomoc a ochranu, která je poskytována některou formou náhradní výchovy.
- Při řešení situace dítěte je třeba přihlížet na návaznost ve výchově dítěte a na jeho původ (etnikum, náboženství, kultura, řeč).
- Institutu osvojení dítěte do cizí země je využíváno v případě, že není možné o něj pečovat v zemi jeho původu. Pro tuto situaci jsou zákonem o sociálně-právní ochraně dětí a mezinárodními smlouvami stanovena pravidla.
- Orgány sociálně-ochrany dětí mají povinnost sledovat vývoj dětí umístěných v ochranné nebo ústavní výchově. Nezasahují přitom do chodu zařízení, ale sledují dodržování práv dětí, rozvoj jejich schopností, vztahy mezi dětmi a rodiči, dále zda trvají důvody pro pobyt dětí v těchto zařízení.
- Sanace rodin je též cílem sociálně-právní ochrany.
- Pověřené osoby se mohou účastnit působení při výkonu sociálně-právní ochrany v zákonem stanovených případech na základě principu dobrovolnosti. Zásadní zásah do postavení dítěte nebo osob odpovědných za jeho výchovu zůstává pouze na státních orgánech nebo orgánech veřejné správy v přenesené působnosti.

4.3 Pracovníci sociálně-právní ochrany dětí a jejich role

Každý odbor nebo-li také „oddělení“ sociálně-právní ochrany dětí bývá rozděleno do tří oblastí. Do první oblasti jsou zařazeni pracovníci vykonávající péči o rodinu a dítě, jedná se o terénní sociální pracovníky. Jejich počet bývá v dané instituci nejvyšší. Ve druhé oblasti jsou kurátoři pro děti a mládež a třetí oblast pokrývá náhradní rodinná péče. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2014)

Rozčlenění těchto tří skupin je dáno rozdílností problémů, které daný pracovník řeší. (Večeřka, Štěchová, 2015)

A) Terénní sociální pracovník

Jedná se o sociálního pracovníka, který řeší problematiku péče o děti. Večeřka a Štěchová (2015, s. 12) diferencují oblasti zájmu této skupiny na:

- *„Péči o děti, které jsou ohroženy absencí některých funkcí rodiny (výchovné problémy, zneužívání návykových látek rodičů, sociálně ekonomické problémy, násilí v rodině, násilí na dětech apod.)*
- *Péči o děti, kterým se rozpadla či rozpadá rodina a jsou ohroženy neblahými důsledky této situace.*
- *Dohled nad nařízenou rodinnou či ústavní výchovou dětí.“*

V tomto případě záleží na členění konkrétního oddělení sociálně-právní ochrany dětí a jejich standardů. Na některých úřadech všichni terénní pracovníci vykonávají agendu terénního pracovníka v celém rozsahu, v některých případech dochází ke specializaci. Jsou zde například pouze sociální pracovníci vykonávající kolizní opatrovnictví.

B) Kurátor pro děti a mládež

„Sociální kuratelů vykonává kurátor pro děti a mládež, který je zaměstnancem obce s rozšířenou působností zařazeným do obecního úřadu obce s rozšířenou působností.“ (§31 odst. 3 zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně dětí)

Matoušek (2008, s. 92) definuje ve Slovníku sociální práce kurátora pro děti a mládež (officer in charge of children and youth at risk) jako odborného pracovníka státní sociální pomoci *„který se zabývá dětmi a mladistvými obtížně vychovatelnými, mladistvými pachateli trestné činnosti i jejich rodinami, jimž poskytuje poradenskou a socioterapeutickou pomoc.“*

Na základě zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí by se měl kurátor soustředit především na děti, které jsou mladší 15 let a dopustily se činu jinak trestného. Dále na děti a mladistvé, kteří mají poruchy chování nebo na mladistvé dopustili-li se přestupku, případně u kterých bylo zahájeno trestní stíhání.

C) Pracovník pro náhradní rodinnou péči

Náhradní rodinná péče je definována ve Slovníku sociální práce: „*V ČR se tímto tématem rozumí všechny formy náhrady rodiny u dětí bez vlastního funkčního zázemí.*“ (Matoušek, 2008, s. 107)

Dle Matouška (2008) má tato péče dvě formy – ústavní formu a rodinnou formu.

Všichni sociální pracovníci sociálně-právní ochrany dětí se musí řídit zákonem č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí, který vymezuje jejich činnosti. Předním hlediskem pro výkon jejich povolání je zájem a blaho dítěte, dále ochrana rodičovství a rodiny, vzájemné právo na výchovu rodičů a dětí. Vždy se musí brát v potaz širší sociální okolí dítěte. (§ 5 z. č. 359/1999 Sb.)

Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka upravuje zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách:

- Dle § 109 Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách sociální pracovník provádí sociální šetření a celkově zabezpečuje sociální oblast i s řešením sociálně-právních problémů v zařízeních, která poskytují služby sociální péče, sociálně právní poradenství, dále analytickou, metodickou a koncepční agendu v sociální sféře, odbornou agendu v zařízeních sociálních služeb, kterou poskytují služby sociální prevence, depistáže, krizovou pomoc, sociální poradenství a rehabilitaci, vyhledává potřeby obyvatelů obcí a krajů a v návaznosti na to koordinuje poskytování sociálních služeb.
- § 110 stanovuje další předpoklady sociálního pracovníka, mezi které patří plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost podle tohoto zákona. Zdravotní způsobilost je dokládána prostřednictvím posudku o zdravotní způsobilosti, kterou vydává poskytovatel zdravotních služeb jenž danou osobu registruje. Odbornou způsobilostí se rozumí vyšší odborné vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání (bakalářské, magisterské nebo doktorské), kterého bylo dosaženo vystudováním akreditovaného vzdělávacího programu podle zvláštního zákona v oborech cílených na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku. Podle zvláštního zákona se postupuje také v případě uznávání odborné kvalifikace

nebo jiných způsobilostí státních příslušníků států Evropské unie. Pokud se jedná o odbornou způsobilost v oblasti poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče, má ji rovněž sociální pracovník nebo zdravotně sociální pracovník, který dosáhl způsobilosti pro výkon zdravotnického povolání podle zvláštního zákona.

Sociální pracovníci sociálně-právní ochrany řeší široké spektrum situací, kde mají svou roli. Dle Janebové a Musila (2007) jsou pro sociální práci určující nejasná pravidla a kritéria, podle kterých by se sociální pracovníci měli řídit. V některých případech zde je prostor pro vlastní rozhodování, v jiných je ale zjišťována absence zákonodárství. Etický kodex sociálního pracovníka nebo standardy nejsou příliš konkrétní.

5 Shrnutí teoretické části

Teoretická část je rozdělena do čtyř kapitol.

První kapitola v úvodu popisuje problematiku stresu. Je zde charakterizován stres, odkud slovo stres pochází, následují definice stresu od různých autorů. Tyto definice se významově střetávají v tom, že je stres popisován negativně. Ačkoli je stres přirozený a člověk díky němu může být motivován k lepším výkonům.

Dále jsou v této kapitole popsány projevy stresu, které jsou rozděleny do třech kategorií (fyziologických, psychologických a behaviorálních). Navazující podkapitola se zabývá typy stresu (akutní, chronický, posttraumatický, anticipační, eustres a distres).

Druhá kapitola se věnuje strategiím zvládnání stresu, ty mohou být patrné už v raném dětství, postupně se vyvíjí v propracovanější postupy. Při zvládnání stresu je důležité udržování zdravé životosprávy. Podkapitola relaxační techniky vystihuje rozdělení dvou autorů, je zde popsána relaxace, v dnešní době hojně provozovaná jóga, transcendentální meditace a autogenní trénink. Následují respirační techniky, techniky svalového uvolnění, techniky soustředění na smyslové vjemy, techniky myšlenkové relaxace a mentální imaginace. Supervize jako název další podkapitoly účinně předchází syndromu vyhoření, kterému je věnována kapitola třetí.

Ve třetí kapitole je definován syndrom vyhoření, tím jsou velmi ohroženi lidé, kteří s lidmi pracují. Jeho příznaky nejsou pozitivní, u zasažených jedinců se vyskytuje například podrážděnost a snížený výkon. Tito lidé si zároveň neuvědomují svůj problém. Fáze syndromu vyhoření podle jedné autorky přechází z nadšení do přetížení jedince, ten napadá ostatní lidi až nakonec skončí ve fázi „proti všem“.

V poslední kapitole teoretické části práce je popsána sociálně-právní ochrana dětí. V historickém vývoji je patrné, že děti ve Starověku neměly velké zastání, postupně se situace měnila a z pohledu dětí se zlepšovala. Docházelo k postupné institucionalizaci sociálně-právní ochrany dětí na našem území. Aktuálně mezi orgány sociálně-právní ochrany dětí patří obecní úřady, obecní úřady obce s rozšířenou působností, krajské úřady, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodně-právní ochranu dětí. Sociální pracovníci na odděleních sociálně-právní ochrany dětí jsou většinou rozděleni

do tří oblastí podle problémů, které v nich jsou řešeny (terénní sociální pracovník, kurátor pro děti a mládež, pracovník pro náhradní rodinnou péči). Jejich činnost je řízena pomocí zákonů, metodických pokynů a směrnic.

Následuje praktická část práce, kde je v úvodu vysvětlen hlavní cíl práce.

Praktická část

6 Metodologie

Následující kapitola navazuje na předchozí teoretickou část diplomové práce. Nejdříve zde bude popsán hlavní cíl této diplomové práce a dílčí výzkumné cíle tohoto šetření. Dále bude popsána zvolená výzkumná strategie. Aby byla praktická část přehledná, bude zde vyhotovena transformační tabulka. V této tabulce budou transformovány dílčí výzkumné cíle do dotazníkových otázek. Při studiu literatury a tvorbě teoretické části práce nebylo zjištěno, že by zde existoval výzkum zabývající se strategiemi zvládání stresu u sociálních pracovníků sociálně-právní ochrany dětí v Libereckém kraji. Z tohoto důvodu by tento výzkum mohl být přínosný.

6.1 Cíle a výzkumný problém

Výzkumným problémem je zvládání stresu sociálních pracovníků OSPOD v Libereckém kraji. Hlavním cílem výzkumu je zjistit jaké strategie zvládání stresu používají sociální pracovníci sociálně-právní ochrany dětí v Libereckém kraji v závislosti na zátěžových situacích vyplývajících z jejich povolání. Pro tento účel budou využity copingové strategie popsané klinickou psycholožkou Evou Rheinwaldovou.

Kromě hlavního výzkumného cíle má výzkumná část další 3 dílčí výzkumné cíle:

- 1) Zjistit jaké situace respondenty negativně ovlivňují ve výkonu práce.
- 2) Zjistit jakým způsobem se respondent vyrovnává se zátěžovými situacemi v osobním a v pracovním životě.
- 3) Zjistit jakou má respondent zkušenost se supervizí.

6.2 Zvolená výzkumná strategie

Pro zpracování výzkumu této diplomové práce byla zvolena kvantitativní výzkumná strategie pomocí dotazníkového šetření formou uzavřených otázek. A to především z toho důvodu, že je schopna získat informace od velmi širokého množství respondentů, v tomto případě sociálních pracovníků oddělení sociálně-právní ochrany dětí v Libereckém kraji. Další výhodou zvolené výzkumné strategie je poměrně rychlý sběr dat, výsledky

výzkumu jsou relativně nezávislé na autorovi a data jsou přesná, vyjádřená v číslech. (Hendl, 2016)

Pro sběr dat byla využita klasická kvantitativní výzkumná technika dotazníkového šetření. Nevýhodou je proces standardizace, kterým dotazník ztrácí určité informace. I přesto má dotazník množství výhod; lze díky němu získat data relativně levně a rychle, časově není tak náročný jako ostatní techniky, rovněž lze získat data od jedinců, kteří jsou od výzkumníka vzdálené. (Baum, 2014)

Dle Dismana (2000) je při rozhodování o výběru techniky sběru dat výrazně lepší dotazník. Některé nevýhody rozhovoru jsou poměrně závažné. Při rozhovoru je totiž možné zkreslení výsledků tazatelem, a také vysoké náklady. V porovnání s dotazníkem jsou mnohonásobné. Jako špatnou vlastnost dotazníku autor vidí nízkou návratnost, kdy v některých případech se za úspěch považuje návratnost 50%.

6.3 Operacionalizace a dotazníkové otázky

V úvodu je zobrazena tabulka 2, která obsahuje otázky sloužící ke zjištění demografických a identifikačních údajů o respondentech. Dále se nachází transformační tabulka, do které byly pomocí operacionalizace převedeny dílčí cíle na dotazníkové otázky. Pomocí nich pak můžeme odpovědět i na hlavní výzkumný cíl.

Tabulka 2 - Demografické a identifikační údaje o respondentech

Dotazníkové otázky (DO)
DO 1 - Jaké je vaše pohlaví?
DO 2 - Kolik vám je let?
DO 3 - Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
DO 4 - Jak dlouho pracujete v oblasti sociálně-právní ochrany dětí?
DO 5 - Jaká je vaše pracovní pozice na oddělení?

Tabulka 3 - Transformace jednotlivých dílčích cílů do dotazníkových otázek

Hlavní výzkumný cíl (HVC)	Dílčí výzkumné cíle (DVC)	Dotazníkové otázky (DO)
HVC - Zjistit jaké strategie zvládnání stresu používají sociální pracovníci sociálně-právní ochrany dětí v Libereckém kraji v závislosti na zátěžových situacích vyplývajících z jejich povolání.	DVC 1 - Zjistit jaké situace respondenty negativně ovlivňují ve výkonu práce.	DO 6 - Cítíte, že jste dlouhodobě ve stresu? DO 7 - Jakým způsobem na Vás stres působí? DO 8 - Co u Vás nejčastěji při výkonu práce vyvolává stres? DO 9 - Vnímáte pracovní zátěž jako přiměřenou? DO 10 - Jak hodnotíte atmosféru na pracovišti?
	DVC 2 – Zjistit jaké strategie zvládnání stresu většinou respondenti využívají.	DO 11 - Používáte nějaké strategie zvládnání stresu? DO 12 - Doma máme pravidla: DO 13 - Pravidelně se hýbu/cvičím: DO 14 – Můj spánek je: DO 15 – Nejvíce o svých stresorech hovořím:
	DVC 3 – Zjistit jakou má respondent zkušenost se supervizí.	DO 16 – Jaký druh supervize probíhá u vás na pracovišti? DO 17 – Jak často u vás probíhá supervize? DO 18 – Za jakým účelem je u Vás supervize nejčastěji využívána? DO 19 – Kdo se supervize většinou účastní? DO 20 – Myslíte si, že je supervize na vašem pracovišti účelná? DO 21 – Jaké máte po supervizi pocity?

6.4 Průběh sběru dat a charakteristika výzkumného souboru

Realizace výzkumného šetření proběhla v průběhu měsíce května 2021.

Součástí této realizace byl i předvýzkum kvantitativního výzkumu, který je velmi důležitý. Dotazník byl tedy nejprve rozšířen mezi 8 respondentů, kteří jej vyplnili a poskytli k němu zpětnou vazbu. Na základě tohoto předvýzkumu bylo po vyhodnocení dotazníků zjištěno, že jsou v pořádku a je možné je pro výzkum použít.

Výzkumným souborem byli zvoleni sociální pracovníci oddělení sociálně-právní ochrany v Libereckém kraji. První podmínkou tedy bylo, aby se jednalo o sociální pracovníky na oddělení sociálně-právní ochrany dětí, druhou podmínkou bylo, aby práci vykonávali v Libereckém kraji.

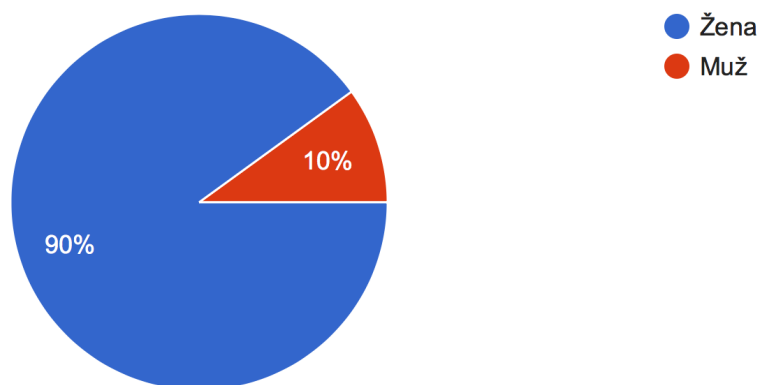
Samotné dotazníky byly distribuovány pomocí e-mailu na e-mailové adresy sociálních pracovníků, které jsou dostupné na webových stránkách jednotlivých oddělení sociálně-právní ochrany dětí v Libereckém kraji. E-mail obsahoval žádost o vyplnění dotazníku, odkaz na dotazník a potřebné informace k výzkumnému šetření. Oslovení respondenti byli také ubezpečeni o jejich anonymitě.

Celkově bylo rozesláno 103 dotazníků, na 10 oddělení sociálně-právní ochrany dětí v Libereckém kraji. Dotazník vyplnilo a odeslalo zpět 70 respondentů, ve většině byly dotazníky vyplněny ženami. Toto zjištění nebylo nijak překvapivé vzhledem k tomu, že do sociální oblasti příliš mužů nevstupuje. Níže budou popsány demografické a identifikační údaje o respondentech. Procentuální hodnota je hodnota relativní četnosti, počet osob je četnost absolutní.

Graf č. 1 – Pohlaví respondentů

Jaké je Vaše pohlaví?

70 odpovědí



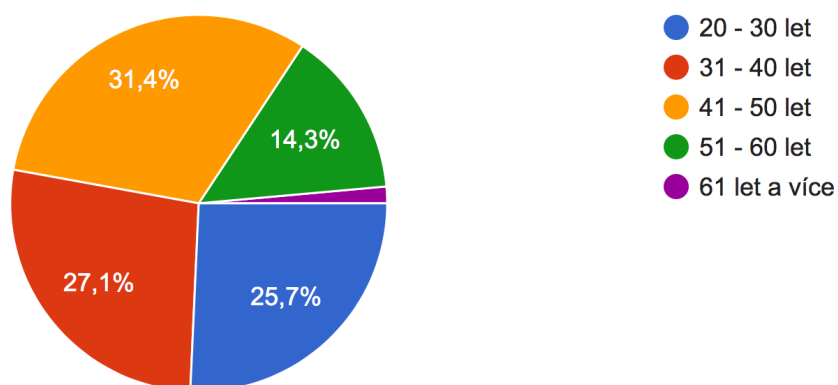
Z výše uvedeného grafu č. 1 vyplývá, že dotazník vyplnilo celkem 63 žen (90%) a pouze 7 mužů (10%). Na tuto informaci nenahlížím jako na překvapivou, je obecně známo, že v oblasti sociální práce působí spíše ženy, muži zde bývají v menšině.

Graf č. 2, který je uveden níže znázorňuje, že nejpočetnější skupinou respondentů je věková skupina 41 – 50 let, do této skupiny se zařadilo 22 respondentů (31,4%). Druhou skupinou s vysokým počtem respondentů je skupina 31 – 40 let, sem patří 19 respondentů (27,1%). Ve věkové kategorii 20 – 30 let se nachází 18 respondentů (25,7%). Předposlední skupinou jsou respondenti 51 – 60 let, ve vyplněných dotaznících se k ní řadilo 10 respondentů (14,3%). Poslední a zároveň nejmenší skupinou je kategorie 61 let a více, zde byl pouze 1 respondent (1,4%). Mezi prvními třemi skupinami nejsou v počtu respondentů tak veliké rozdíly, po 50. roku věku počet respondentů klesl. Tento jev si vysvětlují tím, že práce v sociálně-právní ochraně dětí je velmi psychicky, ale také fyzicky náročná, je pravděpodobné, že s přibývajícím věkem dochází k hledání nenáročných a klidných pracovních pozic.

Graf č. 2 – Věk respondentů

Kolik Vám je let?

70 odpovědí

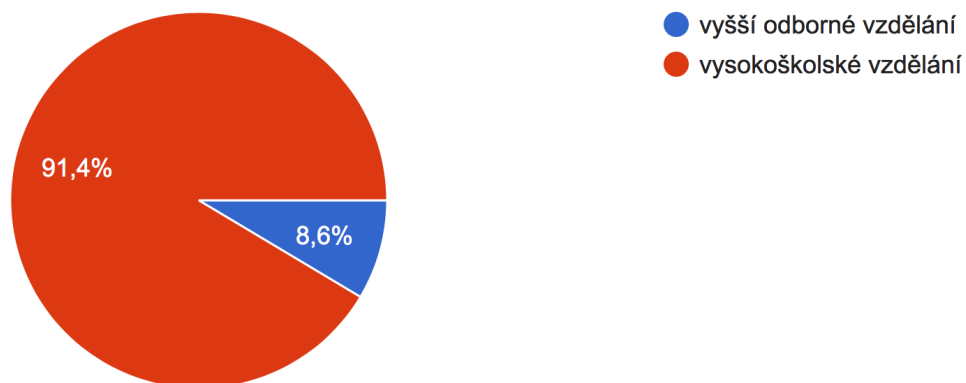


Respondenti v dotazníku neuváděli pouze pohlaví a věk, ale také nejvyšší dosažené vzdělání, dobu výkonu povolání sociálního pracovníka oddělení sociálně-právní ochrany dětí a pozici na oddělení. Všechny tři dotazníkové otázky budou pomocí grafů popsány níže.

Graf č. 3 – Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů

Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

70 odpovědí

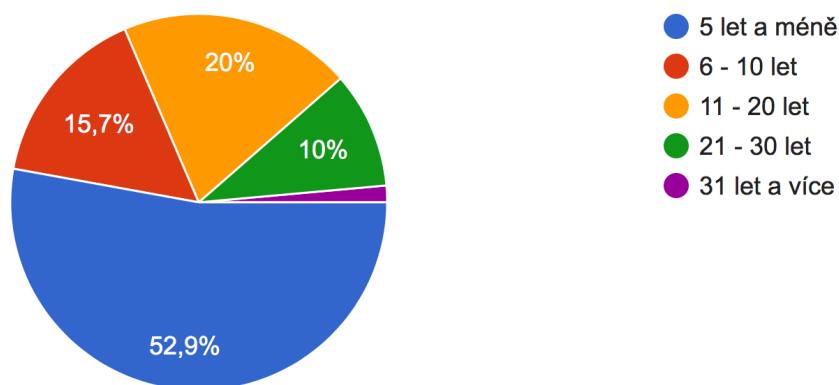


V této dotazníkové otázce, kterou znázorňuje graf č. 3, odpovědělo celkem 64 respondentů (91,4%), že se řadí do kategorie vysokoškolsky vzdělaných, pouze 6 respondentů (8,6%) odpovědělo, že mají vzdělání vyšší odborné. Překvapilo mě, že rozdíl mezi těmito dvěma kategoriemi je tak velký, ale důvodem bude pravděpodobně vyšší prestiž vysokých škol. Rovněž se stále více zvyšují nároky na vzdělanost sociálních pracovníků na odděleních sociálně-právní ochrany dětí.

Graf č. 4 - Doba výkonu práce na oddělení sociálně-právní ochrany dětí

Jak dlouho pracujete na OSPOD?

70 odpovědí

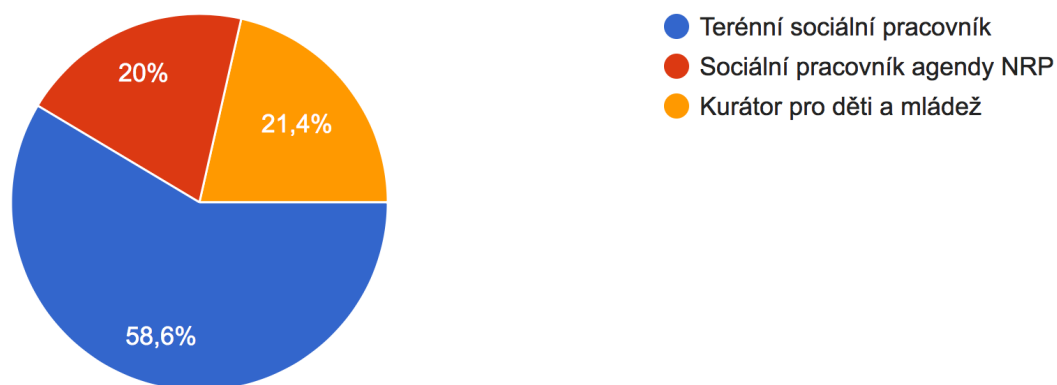


Z tohoto grafu č. 4 je zřejmé, že většina respondentů pracuje na oddělení sociálně-právní ochrany dětí krátkou dobu 5 let a méně. Takto odpovědělo 37 respondentů (52,9%). Dle mého názoru je toto způsobeno velkou zátěží, která je na sociální pracovníky kladena, a kterou ne každý dokáže zvládnout. Jako druhá je kategorie 11 – 20 let, k této kategorii se hlásí 14 respondentů (20%). O něco méně – 11 respondentů (15,7 %) pracuje na oddělení sociálně-právní ochrany dětí 6 – 10 let. 7 respondentů (10%) se řadí do kategorie 21 – 30 let. Poslední kategorie s dobou výkonu práce 31 let a více čítá 1 respondenta (1,4%).

Graf č. 5 – Pracovní pozice na oddělení

Jaká je Vaše pracovní pozice na oddělení?

70 odpovědí



Z grafu č. 5 vyplývá, že nejvíce respondentů, a to 41 (58,6%) patří do kategorie *terénní sociální pracovník*. Zbylé dvě kategorie mají velmi obdobný výsledek; 15 respondentů (21,4%) vykonává práci na pozici *kurátor pro děti a mládež* a 14 respondentů (20%) jako *sociální pracovník agenty NRP*. Tento výsledek si vysvětlují tak, že agenda terénního sociálního pracovníka je obsáhlejší a je proto zapotřebí, aby pracovníků na jednotlivých oddělení v ní bylo nejvíce. Toto bylo možné rovněž pozorovat na webových stránkách při získávání kontaktů na pracovníky, kde bylo zastoupení na jednotlivých odděleních podobné výše uvedenému grafu.

6.5 Etické aspekty a rizika výzkumu

Jak již bylo uvedeno výše, oslovení respondenti byli ubezpečeni o anonymitě, byli informováni o průběhu výzkumu a o jejich dobrovolné účasti v něm. Principu anonymity nasvědčoval i fakt, že dotazník byl vyplňován přes webovou stránku bez osobního kontaktu. Pokud by distribuce dotazníku probíhala osobní cestou, byla by pravděpodobně zajištěna vyšší návratnost, což by bylo ale časově a finančně nákladnější. Výzkumné šetření by také přišlo o anonymitu.

Osobní zaujetí i informovanost o tématu by mohlo být rizikem pro výzkum. Na toto byl ovšem kladen důraz a striktní snaha o nezaujatost, proto se domnívám, že se mi podařilo se tomuto vyvarovat. Rovněž se domnívám, že větší riziko by v tomto případě bylo u kvantitativního výzkumu při přímém kontaktu s informanty.

Rizikem výzkumu dále mohla být také nálada respondentů v době vyplňování dotazníků. Respondenti mohli vyplňovat dotazník prakticky kdekoli a jejich nálada mohla mít na jejich odpovědi vliv.

7 Výsledky výzkumu

V této kapitole jsou uvedeny výsledky výzkumného šetření, které byly získány po obdržení vyplněných dotazníků sociálními pracovníky oddělení sociálně-právní ochrany dětí v Libereckém kraji.

Dotazník vznikl pouze pro účely tohoto výzkumného šetření diplomové práce.

Předtím, než-li dojde k zodpovězení hlavního cíle, který měl zjistit jaké strategie zvládnutí stresu používají sociální pracovníci sociálně-právní ochrany dětí v Libereckém kraji v závislosti na zátěžových situacích vyplývajících z jejich povolání, je zapotřebí vyhodnotit dílčí výzkumné cíle. Dílčí výzkumné cíle posléze zodpoví cíl hlavní.

V samotných grafech je znázorněna relativní četnost – procentuální hodnota, počet respondentů je četnost absolutní.

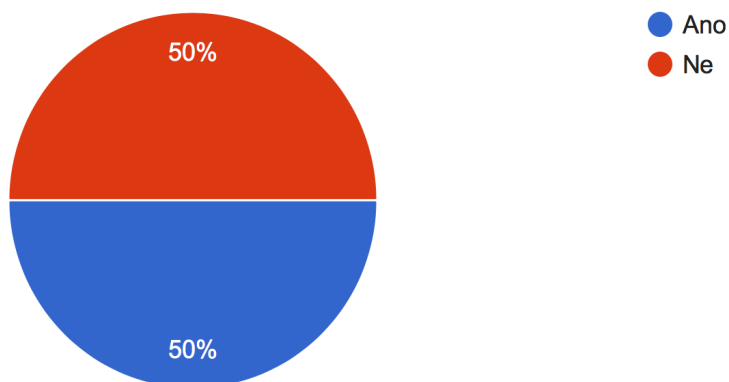
7.1 Zjištění, jaké situace respondenty negativně ovlivňují ve výkonu práce (DVC1)

V prvním dílčím výzkumném cíli bylo sociálními pracovníky subjektivně hodnoceno, jaké situace je negativně ve výkonu práce ovlivňují. Respondenti zde odpovídali na celkem 5 dotazníkových otázek, kdy měli vždy na výběr z možností. Jednalo se o uzavřené dotazníkové otázky.

Graf č. 6 – Dlouhodobý stres respondentů

Cítíte, že jste dlouhodobě ve stresu?

70 odpovědí

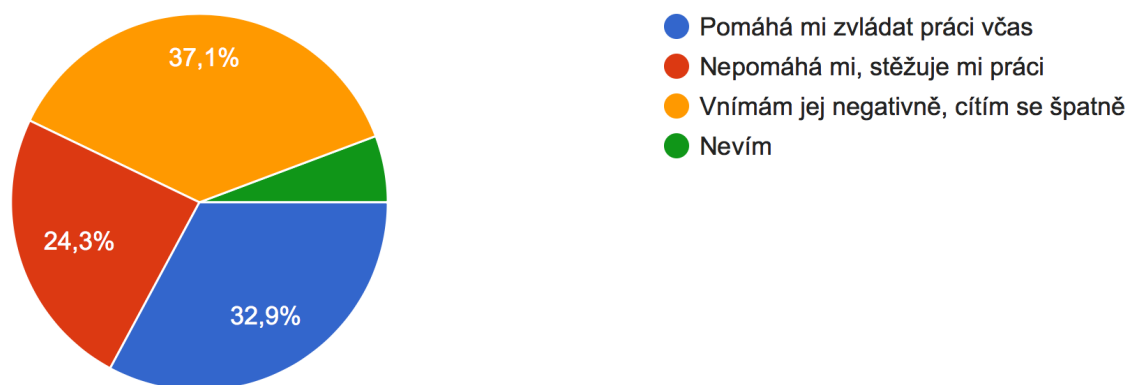


Graf č. 6 znázorňuje, zda se respondenti cítí dlouhodobě ve stresu. 35 respondentů (50%) odpovědělo, že se cítí dlouhodobě ve stresu, současně ale stejný počet respondentů odpověděl, že se v dlouhodobém stresu necítí. Výsledek je pro mě překvapivý, neočekávala jsem, že se bude v dlouhodobém stresu cítit polovina respondentů. Domnívám se, že na výsledek může mít velký vliv momentální nastavení odpovídajících.

Graf č. 7 – Působení stresu na respondenty

Jakým způsobem na Vás stres působí?

70 odpovědí

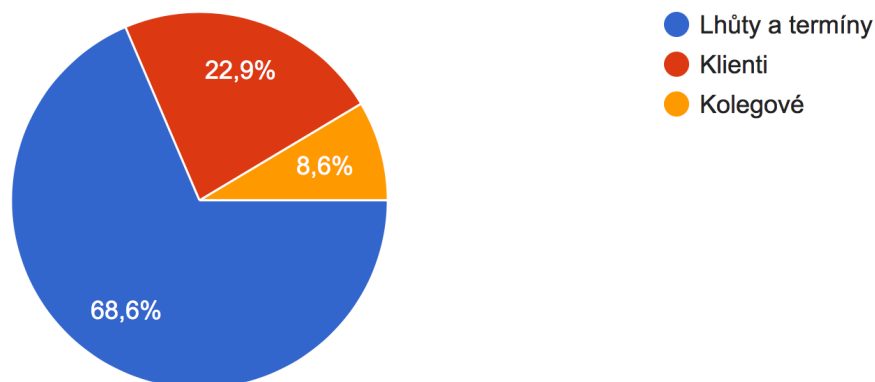


Z grafu č. 7 lze vyčíst, že nejvíce respondentů se ztotožňuje s tím, že *vnímá stres negativně a cítí se špatně*. Takto odpovědělo 26 respondentů (37,1%). 23 respondentů (32,9%) se vyjádřilo, že jim stres *pomáhá zvládat práci včas*. 17 respondentů (24,3%) stres *nepomáhá, stěžuje jim práci*. 4 respondenti (5,7%) označili v dotazníku odpověď *nevím*. Tento výsledek ukazuje, že stres skutečně působí na každého respondenta jiným způsobem, což může být dáno osobností respondenta.

Graf č. 8 – Nejčastější stresory při výkonu práce

Co u Vás nejčastěji při výkonu práce vyvolává stres?

70 odpovědí

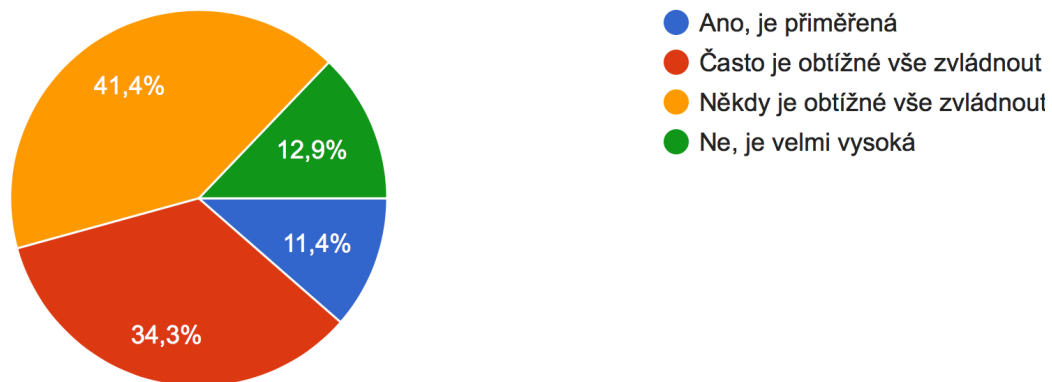


V tomto grafu č. 6 je patrné, že nejčastějším stresorem při výkonu práce byly 48 respondenty (68,6%) označeny lhůty a termíny. Pro 16 respondentů (22,9%) jsou nejčastějším zdrojem stresu klienti. 6 respondentů (8,6%) uvedlo, že je nejvíce stresují jejich kolegové. Je zřejmé, že problém lhůt a termínů tkví v systémovém nastavení sociální práce v rámci sociálně-právní ochrany, kdy sociální pracovníci s tímto nemohou nic dělat. Změna pro snížení stresu by musela nastat v systému. Naopak, co se týká ostatních dvou stresorů, je jasné, že toto se mění. Klienti i kolegové nemusí být delší dobu stejní, dochází k velké fluktuaci zaměstnanců, což bylo možné pozorovat i na grafu č. 4, kdy přes polovinu respondentů pracovalo na oddělení sociálně-právní ochrany 5 let a méně.

Graf č. 9 – Vnímání pracovní zátěže

Vnímáte pracovní zátěž jako přiměřenou?

70 odpovědí

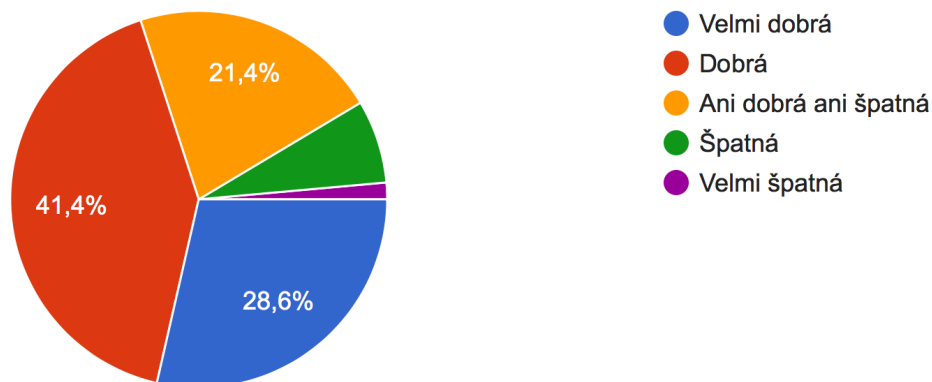


29 respondentů (41,4%) uvedlo, že je pro ně *někdy obtížné vše zvládnout*. 24 respondentů (34,3%) vnímá, že je pro ně *často obtížné vše zvládnout*. Pro 9 respondentů (12,9%) je pracovní zátěž *velmi vysoká*. Pouze pro 8 respondentů (11,4%) je pracovní zátěž *přiměřená*. Takový výsledek je alarmující, bohužel, sociální pracovníci v této oblasti nemají možnost odmítnout klienty, kteří jsou již nad jejich limit. Zkrátka musí pracovat s každým. Navíc jsou také zatíženi vysokou administrativou, která spolu s mírou stresu plynoucí z této profese, může zapříčinit takovéto odpovědi.

Graf č. 10 – Atmosféra na pracovišti

Jak hodnotíte atmosféru na pracovišti?

70 odpovědí



Z uvedeného grafu č. 10 vyplývá, že největší množství respondentů – 29 (41,4%) hodnotí atmosféru na pracovišti jako *dobrou*. Následuje 20 respondentů (28,6%), kteří odpověděli, že je u nich na pracovišti *velmi dobrá* atmosféra. 15 respondentů (21,4%) nevnímá atmosféru *ani jako dobrou ani jako špatnou*. *Špatná* atmosféra je na pracovišti u 5 respondentů (7,1%). Jako *velmi špatnou* ohodnotil atmosféru pouze 1 respondent (1,4%). Z celkového množství odpovědí, je většina pozitivních. Může to být tím, že se zaměstnavatelé snaží zajistit pro sociální pracovníky příjemné prostředí, k tomu mohou využít například teambuildingové programy.

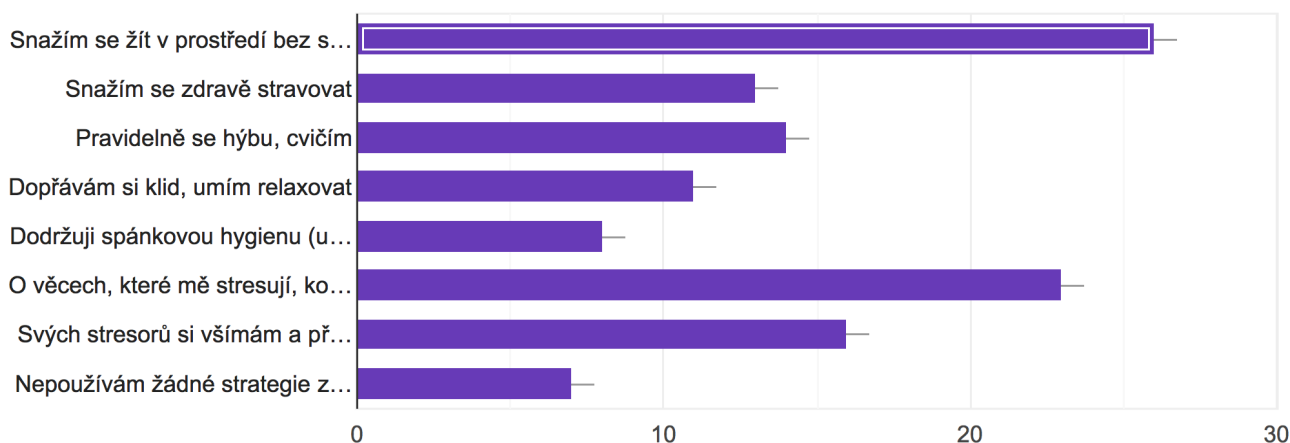
7.2 Zjištění, jaké strategie zvládání stresu většinou respondenti využívají (DVC2)

Druhý dílčí cíl se snaží upřesnit, jaké strategie zvládání stresu dle Rheinwaldové (1995) sociální pracovníci oddělení sociálně-právní ochrany dětí v Libereckém kraji používají. Vědomosti sociální pracovníci získali ze svého studia, z povinného vzdělávání v rámci své profese nebo v rámci supervizních setkání. Tento cíl obsahuje 5 dotazníkových otázek.

Graf č. 11 – Strategie zvládání stresu

Používáte nějaké strategie zvládání stresu?

70 odpovědí



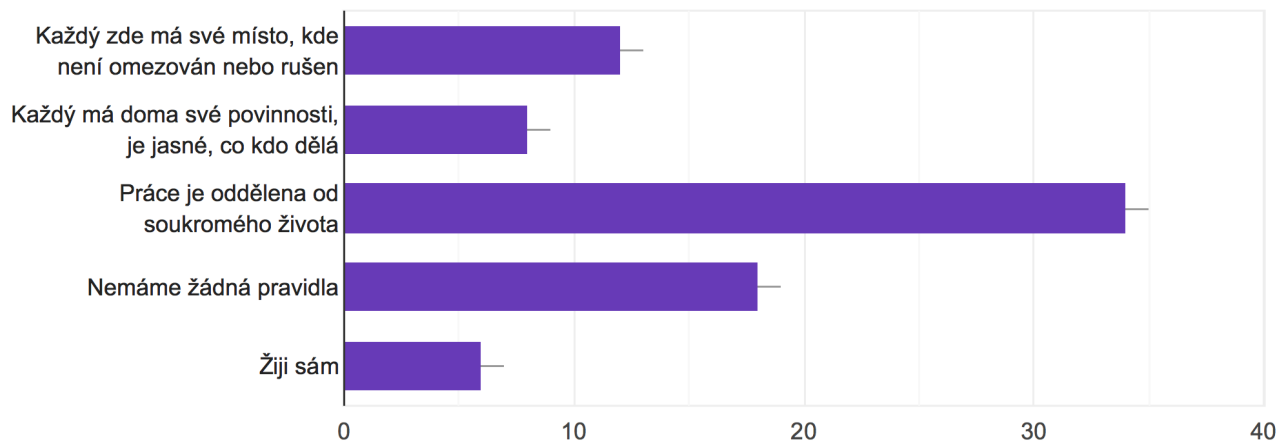
Výše uvedený graf č. 11 znázorňuje, jaké strategie zvládání stresu dle Rheinwaldové (1995) respondenti užívají. Každý respondent mohl označit nejvýše dvě odpovědi. Nejvíce 26 respondentů (37,1%) odpovědělo, že *se snaží žít v prostředí bez stresu (odděluje práci od domova, mají doma řád a pravidla)*. Druhou nejčastější odpovědí 23 respondentů (32,9%) bylo, že *komunikují o věcech, které je stresují*. Dále 16 respondentů (22,9%) *si svých stresorů všímá a přemýšlí, jak je eliminovat*. 14 respondentů (20%) *se pravidelně hýbe a cvičí*. 13 respondentů (18,6%) *se snaží zdravě stravovat*. 11 respondentů (15,7%) *si dopřává klid a umí relaxovat*.

Spánkovou hygienu (usínání v přibližně stejnou dobu, být před spánkem v klidu) dodržuje 8 respondentů (11,4%). 7 respondentů (10%) uvedlo, že nepoužívá žádné strategie zvládnání stresu. Domnívám se, že výsledek není tolik překvapující, jelikož strategie, které se umístily na prvních třech pozicích jsou poměrně snadno dosažitelné. Nesouvisí s nimi například zvýšené náklady, některé z nich jsou navíc podpořeny zaměstnavatelem, kdy je možné o stresorech komunikovat a všimnout si jich třeba prostřednictvím supervize.

Graf č. 12 – Pravidla v domácnostech respondentů

Doma máte pravidla:

70 odpovědí

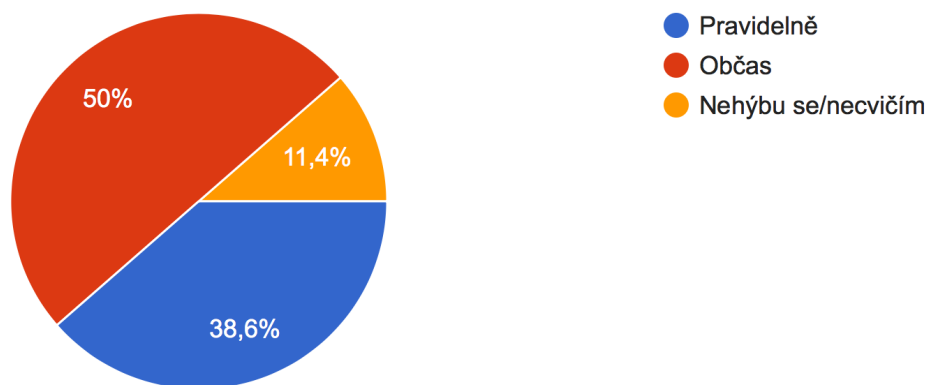


Z grafu č. 12 vyplývá, že nejvíce respondentů, tedy 34 (48,6%), má doma pravidlo, že *odděluje práci od soukromého života*. Hned poté 18 respondentů (25,7%) odpovědělo, že *nemají doma žádná pravidla*. 12 respondentů (17,1%) patří do kategorie *každý má doma své místo, kde není omezován nebo rušen*. U 8 respondentů (11,4%) *má doma každý své povinnosti, je jasné, co kdo dělá*. 6 respondentů (8,6%) žije samo, z toho důvodu pravděpodobně nepotřebují pravidla ve vztahu k ostatním lidem v domácnosti. Překvapilo mě, že ihned po prvním pravidlu *práce je oddělena od soukromého života* následuje *nemáme žádná pravidla*, je možné, že takto odpovídali lidé, pro které nebyla uvedená pravidla dostačující.

Graf č. 13 – Pohyb respondentů

Hýbete se/cvičíte:

70 odpovědí

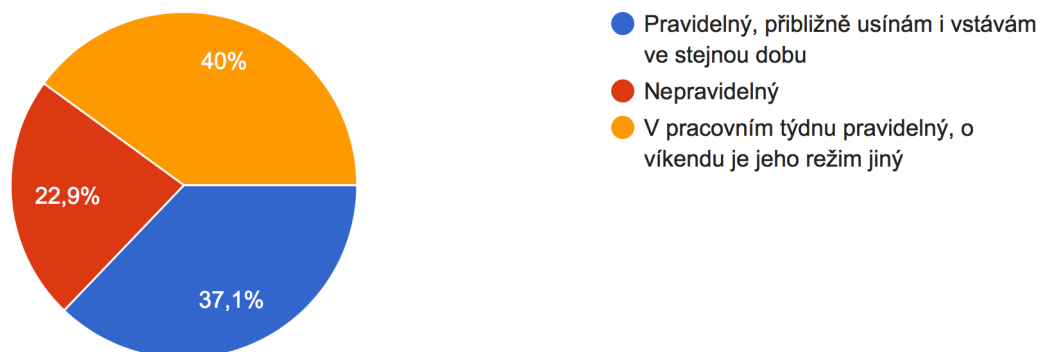


Na výše uvedeném grafu č. 13 je znázorněno, jak často se respondenti pohybují nebo cvičí. Přesně polovina respondentů odpověděla, že se pohybuje nebo cvičí *občas*, takto odpovědělo konkrétně 35 respondentů (50%). Na druhém místě jsou respondenti, kteří se pohybují *pravidelně* – 27 respondentů (38,6%). 8 respondentů (11,4%) *se nehýbe a ani necvičí*. Domnívám se, že tento výsledek je velmi dobrý a lze si na základě toho říci, že je pro většinu respondentů pohyb součástí života. Nejen, že se díky němu respondenti účinně zbavují stresu, dělají ale také něco pro své zdraví komplexně.

Graf č. 14 – Spánek respondentů

Váš spánek je:

70 odpovědí

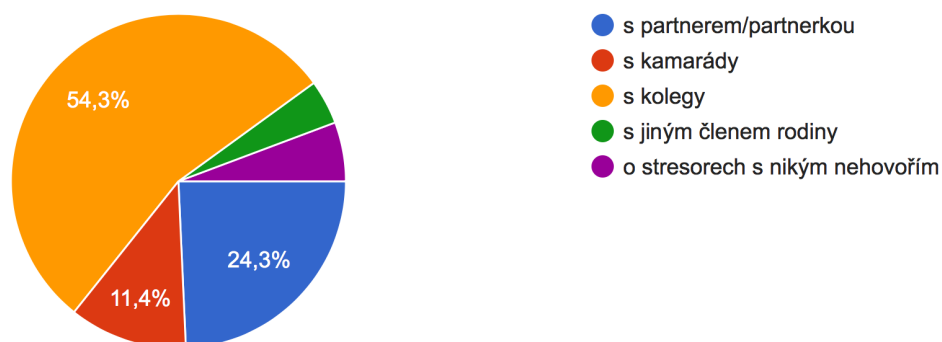


Graf č. 14 zobrazuje 28 respondentů (40%) *chodí spát v pracovním týdnu pravidelně, o víkendu je ale režim jejich spánku jiný*. Následuje 26 respondentů (37,1%), jejichž *spánek je každý den přibližně stejný, usínají i vstávají ve stejnou dobu*. Zbylých 16 respondentů (22,9%) uvedlo, že *spí nepravidelně*. Tento výsledek mě překvapil, neočekávala jsem, že tolik respondentů bude mít spánek pravidelný. A to především proto, že dnešní doba si klade na lidi velké nároky a to hlavně časové, což se může projevit právě na spánku.

Graf č. 15 – S kým respondent komunikuje o svých stresorech

Nejvíce o svých stresorech hovoříte:

70 odpovědí



Z grafu č. 15 vyplývá, že nejvíce respondentů – 38 (54,3%) komunikuje o stresorech *s kolegym*. Tento výsledek je logický a to zejména z toho důvodu, že většina stresorů pochází ze zaměstnání, kde mají všichni zaměstnanci povinnost zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděli při výkonu svého povolání. Dále lze tento fakt porovnat s výsledky grafu 12, kdy se většina respondentů drží pravidla *oddělování práce a soukromého života*. V tomto lze proto také hledat důvod, proč se respondenti nejčastěji svěřují se stresory svým kolegům. Dalším důvodem může být i čas, který v zaměstnání respondenti tráví a kde je více prostoru se se stresory svěřit.

17 respondentů (24,3%) uvedlo, že se svěřují se svými stresory *partnerovi/partnerce*. Ani tento výsledek nepovažuji za překvapující, jelikož partneři bývají těmi nejbližšími, ve většině případů, také sdílejí společnou domácnost. 8 respondentů (11,4%) se svěřuje *kamarádům*, 4 respondenti (5,7%) se *nikomu* nesvěřují. Pouhý 3 respondenti (4,3%) se svěřují *jinému členu rodiny*.

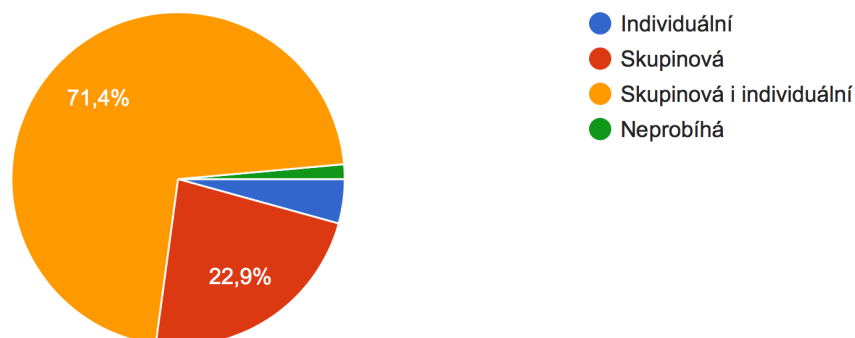
7.3 Zjištění, jakou má respondent zkušenost se supervizí (DVC3)

Tento poslední dílčí výzkumný cíl zkoumá supervizi ze subjektivního pohledu respondenta. Sociální pracovníci oddělení sociálně-právní ochrany dětí v Libereckém kraji měli zhodnotit probíhající supervize na jejich oddělení. Odpovídali na to, jaký druh supervizi je na jejich pracovišti realizován a jak často. Dále za jakým účelem jsou supervizní setkání organizována, zde byla připuštěna vlastní odpověď respondentů, a kdo na nich participuje. V neposlední řadě byly zjišťovány pocity účastníků po supervizi a zda z jejich pohledu supervize plní účel.

Graf č. 16 – Druh supervize na pracovišti

Jaký druh supervize probíhá u Vás na pracovišti?

70 odpovědí

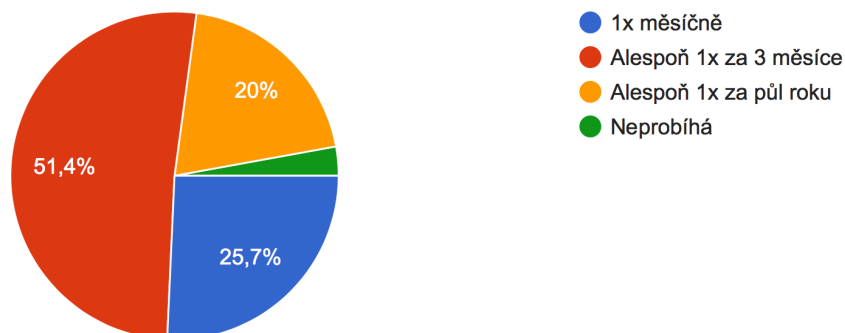


Z grafu č. 16 je patrné, že většina respondentů – 50 (71,4%) odpověděla, že u nich na pracovišti probíhá skupinová i individuální supervize. Domnívám se, že je to nejideálnější, v některých případech jsou vhodné názory ostatních kolegů, v jiných případech je ale dobré mít pozornost supervizora pouze pro sebe. Také jsou témata, o kterých se lépe hovoří za přítomnosti co nejméně osob. 16 respondentů (22,9%) uvedlo, že u nich na pracovišti probíhá pouze skupinová supervize. U 3 respondentů (4,3%) probíhá supervize pouze v individuální formě. 1 respondent (1,4%) uvedl, že u nich supervize vůbec neprobíhá. Je zvláštní, že 1 respondent odpověděl, že u nich supervize neprobíhá, neboť je pro sociální pracovníky oddělení sociálně-právní ochrany dětí povinná.

Graf č. 17 – Četnost supervize

Jak často u Vás probíhá supervize?

70 odpovědí

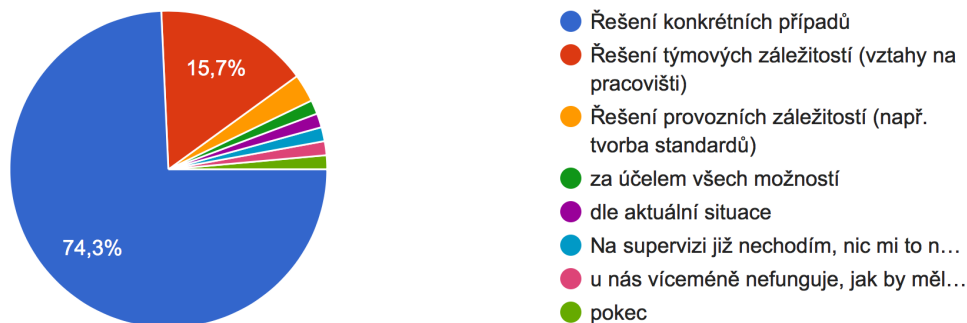


36 respondentů (51,4%) uvedlo, že u nich probíhá supervize alespoň 1x za 3 měsíce. U 18 respondentů (25,7%) probíhá supervize 1x měsíčně. Toto zjištění mě překvapilo, neboť je to poměrně vysoká frekvence supervizních setkání. 14 respondentů (20%) odpovědělo, že je u nich supervize alespoň 1x za půl roku. 2 respondenti (2,9%) se vyjádřili tak, že u nich neprobíhá supervize. Frekvence supervize bývá ukotvena ve standardech každého oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Domnívám se, že na výsledcích se může zrcadlit stále aktuální pandemie covid-19, kdy po určitou dobu nebylo možné osobní setkání většího množství osob. Z grafu je možné vyčíst, že frekvence setkání je častá.

Graf č. 18 – Účel supervize

Za jakým účelem je u Vás supervize nejčastěji využívána?

70 odpovědí



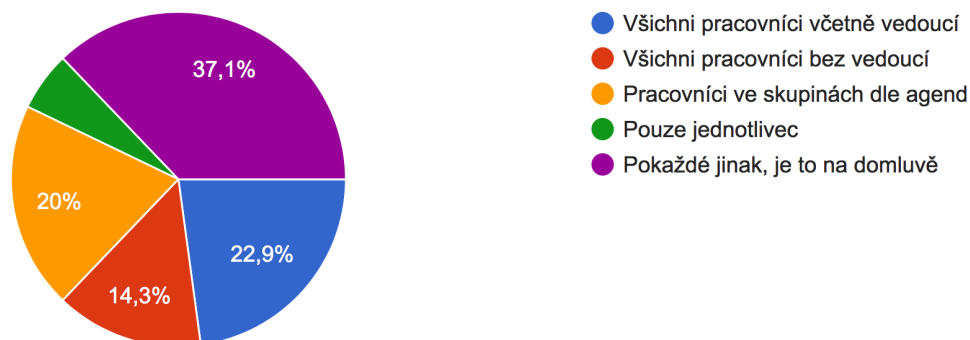
Většina dotázaných 52 respondentů (74,3%) uvedla, že na supervizi *řeší konkrétní případy*. Je dobré, že sociální pracovníci využívají supervizi k tomuto účelu, kdy je schopna nabídnout jim nový pohled na případ, ve kterém například neví, jak dál postupovat. Dalších 11 respondentů (15,7%) řeší na supervizi *týmové záležitosti (vztahy na pracovišti)*. 2 respondenti (2,9%) řeší na supervizi *provozní záležitosti (např. tvorbu standardů)*. Tato otázka měla připuštěnou možnost jiné odpovědi, které využilo 5 respondentů (1 respondent (1,4%)):

- „*probíhá za účelem všech možností*“
- „*dle aktuální situace*“
- „*Na supervizi již nechodím, nic mi to nepřinášelo, většinou mi to přišlo jako plkání o ničem, kdy nejvíce bohužel hovořil supervizor.*“
- „*U nás víceméně nefunguje, jak by měla...povídáme si často zcesty.*“
- „*Pokec.*“

Graf č. 19 – Účastníci supervize

Kdo se supervize většinou účastní?

70 odpovědí

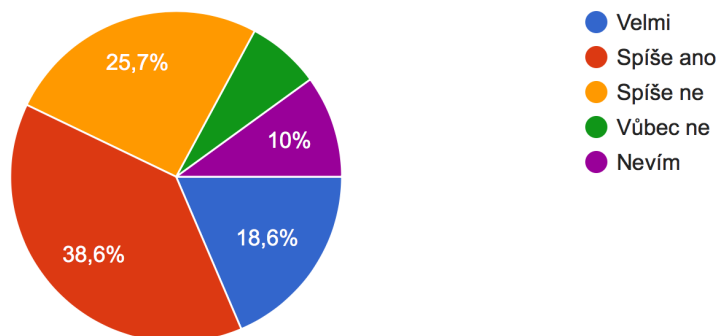


Z tohoto grafu č. 19 je zřejmé, že 26 respondentů (37,1%) uvedlo, že účastníci na jejich supervizi jsou na každém supervizním setkání jiní, záleží to na domluvě. U 16 respondentů (22,9%) se účastní supervize všichni včetně vedoucích. Je otázkou, zda je vhodné, aby byl vedoucí přítomen na každé supervizi. I přes všechny zásady supervizí se jedná o vedoucího pracovníka, který může svou přítomností narušit bezpečné prostředí supervize. U 14 respondentů (20%) je běžná účast pracovníků ve skupinách dle agend. 10 respondentů (14,3%) uvedlo, že u nich jsou na supervizi přítomni všichni pracovníci s výjimkou vedoucích. U 4 respondentů (5,7%) pouze jednotlivec. Na tomto grafu je patrná variabilita supervize, kdy výsledky jsou různé.

Graf č. 20 – Účelnost supervize

Myslíte si, že je supervize na Vašem pracovišti účelná?

70 odpovědí

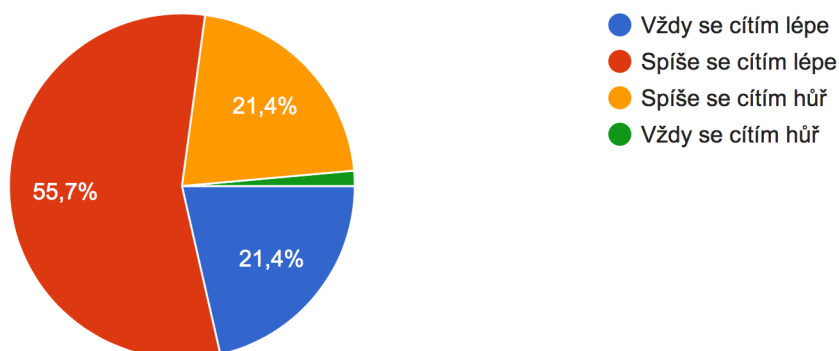


Tento graf č. 20 znázorňuje účelnost supervize dle respondentů, kdy 27 respondentů (38,6%) má supervizi jako spíše účelnou. 18 respondentů (25,7%) supervizi označuje jako spíše neúčelnou. Jako velmi účelnou supervizi vidí 13 respondentů (18,6%). 7 respondentů (10%) neví, zda supervize je nebo není účelná. 5 respondentů (7,1%) odpovědělo, že vůbec ne. Z grafu je patrné, že většina respondentů hodnotí supervizi kladně, vnímá ji účelně a supervize zde pravděpodobně i účel plní. Při supervizi je velmi důležitá i osobnost supervizora, domnívám se, že u respondentů, kteří ji vnímají neúčelně, může být problém právě v této oblasti.

Graf č. 21 – Pocity po supervizi

Jaké máte po supervizi pocity?

70 odpovědí



39 respondentů (55,7%) se po supervizi spíše cítí lépe. 15 respondentů (21,4%) se vždy cítí lépe. Stejný počet, tedy 15 respondentů (21,4%) se spíše cítí po supervizi hůř.

1 respondent (1,4%) se vždy cítí po supervizi hůř. Výsledky této dotazníkové otázky jsou pozitivní, ve velké míře lze chápat supervizi jako dobře nastavenou, jelikož přináší výsledky. Respondentům, kteří nemají po supervizi dobré pocity nemusí například vyhovovat supervizor, případně by mohli zvážit možnost individuální supervize. Při individuální supervizi je vyšší pocit diskrétnosti pro daného jedince, který může napomoci ke sdílení více témat, a ze supervize může mít větší užitek a s tím související lepší pocit.

7.4 Vyhodnocení výzkumného šetření

Poté, co byly výsledky vyobrazeny pomocí grafů a popsány, je možné přejít k vyhodnocení výzkumného šetření.

První dílčí výzkumný cíl měl zjistit, jaké situace respondenty negativně ovlivňují ve výkonu práce. Toto bylo zjišťováno prostřednictvím dotazníkových otázek, které znázorňují grafy č. 6 – č. 10. Z provedeného výzkumu vyplynulo, že sociální pracovníci oddělení sociálně-právní ochrany dětí v Libereckém kraji vnímají stres především negativně, polovina z nich se cítí dokonce v dlouhodobém stresu. Za původce největšího stresu sociální pracovníci označili lhůty a termíny, které je třeba v zaměstnání dodržovat.

S tímto lze dát do souvislosti další zjištění, kdy většina sociálních pracovníků hodnotí práci na oddělení sociálně-právní ochrany dětí jako obtížně zvládnutelnou. Co tyto sociální pracovníky naopak příliš negativně neovlivňuje je atmosféra na pracovišti, ve většině odpovědí s ní byli spokojeni. Na základě odpovědí, které se váží k tomuto dílčímu cíli, je možné říci, že ve výkonu práce nejvíce negativně ovlivňuje sociální pracovníky stres, který pochází z nutnosti dodržovat lhůty a termíny.

Druhý dílčí výzkumný cíl zjišťovaly dotazníkové otázky č. 11 – č. 15. Prostřednictvím nich bylo zkoumáno jaké strategie zvládání stresu respondenti většinou využívají, kdy měli na výběr ze strategií popsaných klinickou psycholožkou Evou Rheinwaldovou (1995). Výzkum uvádí, že sociální pracovníci oddělení sociálně-právní ochrany dětí v Libereckém kraji nejvíce využívají strategii snahy žít v prostředí bez stresu, snaží se také komunikovat o stresorech a to spíše s kolegy v zaměstnání, než třeba s partnery a kamarády. I za pomoci komunikace sociální pracovníci dále využívají strategii zvládání stresu, kdy si všimají svých stresorů a přemýšlí, jak je eliminovat. Výzkum rovněž uvádí, že velká část sociálních pracovníků cvičí nebo se hýbe, také je pro ně důležitý pravidelný spánek. Na základě těchto poznatků je možné říci, že se sociální pracovníci oddělení sociálně-právní ochrany dětí v Libereckém kraji snaží ve velké většině zvládat stres způsobem jim nejbližším, nejvíce pomocí strategie zvládání stresu, kdy se snaží žít v prostředí bez stresu například oddělováním práce od soukromého života, nastavováním pravidel a řádu. Práci od soukromého života odděluje 34 dotázaných. Pouze 7 respondentů uvedlo, že žádné strategie zvládání stresu nepoužívá.

Otázek, jenž se upínaly ke třetímu dílčímu výzkumnému cíli bylo celkem 6. Jednalo se o otázky č. 16 – č. 21. Tento poslední dílčí výzkumný cíl zjišťoval jakou má respondent zkušenost se supervizí. Největší část respondentů uváděla, že u nich v zaměstnání probíhá supervize individuální i skupinová, lze z toho vyvozovat, že je to na rozhodnutí pracovníků, kdy by individuální supervize mohla probíhat například na přání konkrétního sociálního pracovníka. Co se týká četnosti supervize, nejčastěji probíhají supervize sociálních pracovníků oddělení sociálně-právní ochrany dětí v Libereckém kraji v intervalu alespoň 1x za 3 měsíce, někteří respondenti uváděli i četnost vyšší 1x za měsíc nebo naopak nižší 1x za půl roku. Nejčastějším účelem supervize dle 52 dotázaných je řešení konkrétních případů. Účast sociálních pracovníků na supervizích je různorodá, nejvíce respondentů uvedlo, že záleží na domluvě, kdo všechno se bude supervize

účastnit. Předposlední otázka se týkala účelnosti supervize, kdy více respondentů ji vnímá jako účelnou. Supervize zde plní svou podpůrnou funkci, z výzkumu vyplynulo, že 54 sociálních pracovníků se po supervizi cítí lépe, 16 respondentů uvedlo, že se cítí hůř.

Hlavním výzkumným cílem bylo zjistit jaké strategie zvládání stresu používají sociální pracovníci sociálně-právní ochrany dětí v Libereckém kraji v závislosti na zátěžových situacích vyplývajících z jejich povolání. Z výzkumu, kterého se zúčastnilo celkem 70 sociálních pracovníků z Libereckého kraje je zřejmé, že většina z nich strategie zvládání stresu používá, kdy nejčastěji se snaží žít v prostředí bez stresu oddělováním pracovního a soukromého života. Velmi důležitou strategií je také komunikace o stresorech, která probíhá především s kolegy. Z výzkumu také vyplývá důležitost supervize ve zvládání stresu. Stres, který je způsobován především lhůtami a termíny a velmi náročná pracovní zátěž, pro mnohé sociální pracovníky těžko zvládnutelná může mít za následek například syndrom vyhoření. Je proto potřebné strategie zvládání stresu využívat.

Sociální pracovník by měl být vzdělaný člověk, který své znalosti a dovednosti neustále prohlubuje a doplňuje. Měl by proto mít dostatečné znalosti o strategiích zvládání stresu a umět je aplikovat.

Závěr

Cílem této diplomové práce bylo zjistit, jaké strategie zvládnání stresu používají sociální pracovníci oddělení sociálně-právní ochrany dětí v Libereckém kraji v závislosti na zátěžových situacích vyplývajících z jejich povolání. Domnívám se, že hlavního cíle této diplomové práce bylo dosaženo. Zvolená výzkumná strategie formou dotazníku se ukázala jako vhodná, díky ní bylo získáno dostačující množství informací a to za relativně krátkou dobu.

Teoretická část vymezila základní pojmy vázané k této problematice. Byl zde popsán pojem stres, který se jeví jako stěžejní. Charakterizovány zde byly projevy stresu i jeho dělení. Další významnou kapitolou, která představovala důležité teoretické ukotvení pro praktickou část, a která souvisí s kapitolou předchozí byla kapitola strategie zvládnání stresu. Zde došlo k charakteristice strategií zvládnání stresu, spolu s copingovými strategiemi dle Rheinwaldové, ze kterých výzkumná část vycházela. Na toto navazoval syndrom vyhoření jako možný důsledek nezvládnutého stresu. V poslední řadě se teoretická část zabývala sociálně-právní ochranou dětí, popsala její historii, orgány a roli sociálních pracovníků na těchto odděleních.

Jak bylo zmíněno výše, hlavním výzkumným cílem bylo zjistit, jaké strategie zvládnání stresu používají sociální pracovníci oddělení sociálně-právní ochrany dětí v Libereckém kraji v závislosti na zátěžových situacích vyplývajících z jejich povolání. V Libereckém kraji bylo prostřednictvím e-mailu osloveno 103 sociálních pracovníků pracujících na odděleních sociálně-právní ochrany dětí. Vyplněných dotazníků se vrátilo 70, návratnost byla tedy 68%.

Dotazníky byly vyhodnoceny pomocí grafů a analyzovány. Výzkum především zkoumal jaké strategie zvládnání stresu sociální pracovníci oddělení sociálně-právní ochrany dětí používají v závislosti na zátěžových situacích vyplývajících z jejich povolání. Nejvíce sociální pracovníci využívali strategie zvládnání stresu, kdy se snaží žít v prostředí bez stresu (oddělovat domov a práci, mít doma pravidla, řád) a komunikovat o stresorech, především s kolegy v zaměstnání. Sociální pracovníci se také snaží svých stresorů všimnout a eliminovat je. 14 respondentů využívá své fyzické možnosti, kterými je možné zvládat stres, pravidelně se hýbou, čímž se efektivně zbavují napětí a odbourávají stres. Polovina

dotázaných také uvedla, že se cítí v dlouhodobém stresu, pokud stres pociťují, tak na většinu z nich nemá stres dobrý vliv, vnímají jej negativně. Byli zde ale i tací, kterým stres práci pomáhá zvládnout včas. Nejčastější příčinou stresu v práci jsou lhůty a termíny, pro sociální pracovníky je obtížné práci zvládnout včas. Pouze 8 sociálních pracovníků účastnících se výzkumu přijde pracovní zátěž jako adekvátní. Naopak co ve výzkumu pracovníkům příliš stresu nepřinášelo byla atmosféra na pracovišti, kterou většina vnímá pozitivně. Stresové situace sociální pracovníci mohou také řešit v rámci supervizí, které probíhají většinou alespoň 1x za 3 měsíce a to buď ve formě individuální nebo skupinové. Účast na supervizích je různorodá, respondenti uváděli, že je to pokaždé jinak, záleží na domluvě, někde ale mají pevně stanoveno, že se supervize účastní všichni a to buď s vedoucí nebo bez ní. Místy probíhají supervize dle vykonávaných agend. Názor na supervizi je ve většině pozitivní, co se týká účelnosti i pocitů supervidovaných po supervizi.

Výsledky této diplomové práce by mohly být užitečné pro samotné sociální pracovníky, kteří by zde mohli nalézt prospěšné informace k vlastnímu využití nebo k reflektování svých strategií zvládnání stresu. Zároveň by výzkum mohl být zajímavý pro nadřízené orgány, kterými jsou krajské úřady a ministerstvo práce a sociálních věcí. Mohli by zde například hledat podněty na zlepšení systému sociálně-právní ochrany dětí u nás, pro jehož funkčnost je psychika sociálních pracovníků důležitá a neměla by být opomíjena.

Pro další výzkum by mohlo být zajímavé vztáhnout tuto problematiku na jinou organizaci v rámci Libereckého kraje zabývající se sociálně-právní ochranou dětí a porovnat vzniklé výsledky, případně výzkum zacílit na oddělení sociálně-právní ochrany dětí v jiném kraji a provést komparaci s výsledky tohoto výzkumu.

Zdroje

- BAUM, Detlef. *Výzkumné metody v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2014. ISBN 978-80-7464-390-3.
- CUNGI, Charly a Serge LIMOUSIN. *Relaxace v každodenním životě*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-948-8.
- DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. ISBN isbn80-246-0139-7.
- Folkman, S. (1984). Personal control and stress and coping processes: A theoretical analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 839-852.
- JANEBOVÁ, Radka a Libor MUSIL, Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2007, str. 50–61.
- HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, c2008. ISBN 978-80-7262-532-1.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
- KEBZA, Vladimír a Iva ŠOLCOVÁ. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2., rozš. a dopl. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. ISBN 80-7071-231-7.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994. Pro vaše zdraví. ISBN 80-7169-121-6.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu*. Praha: Grada, 2010. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3149-0.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-568-4.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada, 1998. Psychologie pro každého. ISBN 80-7169-551-3.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2012. Orientace (Karmelitánské nakladatelství). ISBN 978-80-7195-573-3.

LAZARUS, Richard S. a Susan FOLKMAN. *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Pub. Co., c1984. ISBN 0826141900.

MINIRTH, Frank B. *Jak překonat vyhoření: naučte se rozpoznávat, chápat a zvládat stres*. Praha: Návrat domů, 2011. ISBN 978-80-7255-252-8.

MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9

MATOUŠEK, Oldřich. *Pracovní stres a zdraví*. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2003. Bezpečný podnik. ISBN 80-903604-1-6.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. s. [1a]. ISBN 978-80-7367-368-0. Dostupné také z: <https://ndk.cz/uuid/uuid:83430650-5037-11e6-8361-5ef3fc9ae867>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Manuál implementace standardů kvality sociálně-právní ochrany pro orgány sociálně právní ochrany* [online]. Praha: MPSV, květen 2014. [cit. 2021-5-23]. Dostupné z https://www.mpsv.cz/documents/20142/225508/manual_OSPOD.pdf/ccdb0b95-0675-79dc-19a2-dd6d3d41dea2

NOVOTNÁ, Věra a Vladimír FEJT. *Sociálně-právní ochrana dětí*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2009. ISBN 978-80-86723-77-8.

PEŠEK, Roman a Ján PRAŠKO. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit : pohledem kognitivně behaviorální terapie*. V Praze: Pasparta, 2016. ISBN 978-80-88163-00-8.

RHEINWALDOVÁ, Eva. *Dejte sbohem distresu*. Ilustroval Alice VEGROVÁ. Praha: Scarabeus, 1995. ISBN 80-85901-07-2.

SCHREIBER, Vratislav. *Lidský stres*. 2., upr. vyd. Ilustroval Jaroslav PLESL. Praha: Academia, 2000. ISBN 80-200-0240-5.

ŠPECIÁNOVÁ, Šárka. *Sociálně-právní ochrana dětí*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. ISBN 978-80-86991-27-6.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-69-9.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychologie osobnosti*. V Praze: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2010. ISBN 978-80-246-1832-6.

VÁVROVÁ, Soňa. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0087-1.

VEČERKA, Kazimír a Markéta ŠTĚCHOVÁ. *Preventivní praxe po novelizaci zákona o sociálně-právní ochraně dětí*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2015. Studie (Institut pro kriminologii a sociální prevenci). ISBN 978-80-7338-152-3.

VOSEČKOVÁ, Alena, Zdeněk HRSTKA a Pavel CELBA. *Kapitoly z psychologie zdraví: učební text pro vysokoškolskou výuku*. [Brno]: Univerzita obrany, 2010. ISBN 978-80-7231-317-4.

WILDWOOD, Christine. *Kompletní průvodce při redukci stresu: přirozený přístup k relaxaci a zlepšení zdravotního stavu*. Frýdek-Místek: Alpress, 1998. ISBN 80-7218-108-4.

Seznam tabulek:

Tabulka 1: Faktory a druhy supervize, s. 22

Tabulka 2 - Demografické a identifikační údaje o respondentech, s. 38

Tabulka 3 - Transformace jednotlivých dílčích cílů do dotazníkových otázek, s. 39

Seznam grafů:

Graf č. 1 – Pohlaví respondentů, s. 41

Graf č. 2 – Věk respondentů, s. 42

Graf č. 3 – Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů, s. 43

Graf č. 4 - Doba výkonu práce na oddělení sociálně-právní ochrany dětí, s. 44

Graf č. 5 – Pracovní pozice na oddělení, s. 45

Graf č. 6 – Dlouhodobý stres respondentů, s. 48

Graf č. 7 – Působení stresu na respondenty, s. 49

Graf č. 8 – Nejčastější stresory při výkonu práce, s. 50

Graf č. 9 – Vnímání pracovní zátěže, s. 51

Graf č. 10 – Atmosféra na pracovišti, s. 52

Graf č. 11 – Strategie zvládání stresu, s. 53

Graf č. 12 – Pravidla v domácnostech respondentů, s. 55

Graf č. 13 – Pohyb respondentů, s. 56

Graf č. 14 – Spánek respondentů, s. 57

Graf č. 15 – S kým respondent komunikuje o svých stresorech, s. 58

Graf č. 16 – Druh supervize na pracovišti, s. 59

Graf č. 17 – Četnost supervize, s. 60

Graf č. 18 – Účel supervize, s. 61

Graf č. 19 – Účastníci supervize, s. 62

Graf č. 20 – Účelnost supervize, s. 63

Graf č. 21 – Pocity po supervizi, s. 64

Seznam obrázků:

Obr. č. 1 – Vliv stresu na emoční pohodu a výkon, s. 11

Obr. č. 2 – Fáze procesu burnout dle Christiny Maslachové, s. 27

Obr. č. 3 – Průběh procesu stresu, s. 27

Seznam příloh:

Příloha A: Dotazník - Strategie zvládání stresu sociálních pracovníků OSPOD v Libereckém kraji

Příloha A: Dotazník - Strategie zvládání stresu sociálních pracovníků OSPOD v Libereckém kraji

Strategie zvládání stresu sociálních pracovníků OSPOD v Libereckém kraji

*Povinné pole

1. Jaké je Vaše pohlaví? *

Označte jen jednu elipsu.

Žena

Muž

2. Kdlik Vám je let? *

Označte jen jednu elipsu.

20 - 30 let

31 - 40 let

41 - 50 let

51 - 60 let

61 let a více

3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání? *

Označte jen jednu elipsu.

vyšší odborné vzdělání

vysokoškolské vzdělání

4. Jak dlouho pracujete na OSPOD? *

Označte jen jednu elipsu.

5 let a méné

6 - 10 let

11 - 20 let

21 - 30 let

31 let a více

5. Jaká je Vaše pracovní pozice na oddělení? *

Označte jen jednu elipsu.

Terénní sociální pracovník

Sociální pracovník agendy NRP

Kurátor pro děti a mládež

6. Cítíte, že jste dlouhodobě ve stresu? *

Označte jen jednu elipsu.

Ano

Ne

7. Jakým způsobem na Vás stres působí? *

Označte jen jednu elipsu.

- Pomáhá mi zvládat práci včas
- Nepomáhá mi, stěžuje mi práci
- Vnímám jej negativně, cítím se špatně
- Nevím

8. Co u Vás nejčastěji při výkonu práce vyvolává stres? *

Označte jen jednu elipsu.

- Lhůty a termíny
- Klienti
- Kolegové

9. Vnímáte pracovní zátěž jako přiměřenou? *

Označte jen jednu elipsu.

- Ano, je přiměřená
- Často je obtížné vše zvládnout
- Někdy je obtížné vše zvládnout
- Ne, je velmi vysoká

10. Jak hodnotíte atmosféru na pracovišti? *

Označte jen jednu elipsu.

- Velmi dobrá
- Dobrá
- Ani dobrá ani špatná
- Špatná
- Velmi špatná

11. Používáte nějaké strategie zvládnání stresu? *

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- Snažím se žít v prostředí bez stresu (odděluji domov a práci, doma mám pravidla, řád, apod.)
- Snažím se zdravě stravovat
- Pravidelně se hýbu, cvičím
- Dopřávám si klid, umím relaxovat
- Dodržuji spánkovou hygienu (usínám přibližně ve stejnou dobu, před spánkem jsem v klidu, apod.)
- O věcech, které mě stresují, komunikuji
- Svých stresorů si všímám a přemýšlím jak je eliminovat
- Nepoužívám žádné strategie zvládnání stresu

12. Doma máte pravidla: *

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- Každý zde má své místo, kde není omezen nebo rušen
- Každý má doma své povinnosti, je jasné, co kdo dělá
- Práce je oddělena od soukromého života
- Nemáme žádná pravidla
- Žiji sám

13. Hýbete se/cvičíte: *

Označte jen jednu eřpsu.

- Pravidelně
- Občas
- Nehýbu se/necvičím

14. Váš spánek je: *

Označte jen jednu eřpsu.

- Pravidelný, přibližně usínám i vstávám ve stejnou dobu
- Nepravidelný
- V pracovním týdnu pravidelný, o víkendu je jeho režim jiný

15. Nejvíce o svých stresorech hovoříte: *

Označte jen jednu eřpsu.

- s partnerem/partnerkou
- s kamarády
- s kolegy
- s jiným členem rodiny
- o stresorech s nikým nehovořím

16. Jaký druh supervize probíhá u Váš na pracovišti? *

Označte jen jednu eřpsu.

- Individuální
- Skupinová
- Skupinová i individuální
- Neprobíhá

17. Jak často u Vás probíhá supervize? *

Označte jen jednu elp su.

- 1x měsíčně
- Alespoň 1x za 3 měsíce
- Alespoň 1x za půl roku
- Neprobíhá

18. Za jakým účelem je u Vás supervize nejčastěji využívána? *

Označte jen jednu elp su.

- Řešení konkrétních případů
- Řešení týmových záležitostí (vztahy na pracovišti)
- Řešení provozních záležitostí (např. tvorba standardů)
- Jiné: _____

19. Kdo se supervize většinou účastní? *

Označte jen jednu elp su.

- Všichni pracovníci včetně vedoucí
- Všichni pracovníci bez vedoucí
- Pracovníci ve skupinách dle agend
- Pouze jednotlivci
- Pokaždé jinak, je to na domluvě

20. Myslíte si, že je supervize na Vašem pracovišti účelná? *

Označte jen jednu elp su.

- Velmi
- Spíše ano
- Spíše ne
- Vůbec ne
- Nevím

21. Jaké máte po supervizi pocity? *

Označte jen jednu elp su.

- Vždy se cítím lépe
- Spíše se cítím lépe
- Spíše se cítím hůř
- Vždy se cítím hůř