

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Strategie zvládání stresu úředníků pracujících ve
veřejné správě a sociálních pracovníků z domova
pro seniory

Diplomová práce

Jméno, příjmení:	Bc. Petra Synková
Studijní program:	N6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
Forma studia:	kombinovaná
Vedoucí práce:	doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

Hradec Králové, 2020



Zadání diplomové práce

Autor: Petra Synková

Studium: U18051

Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Název diplomové práce: **Strategie zvládnání stresu úředníků pracujících ve veřejné správě a sociálních pracovníků z domova pro seniory**

Název diplomové práce AJ: Stress management strategies of employees working in public administration and social workers from home for the elderly

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Diplomová práce se bude zabývat zvládnáním stresových situací úředníků pracujících ve veřejné správě a sociálních pracovníků z domova pro seniory. První část této práce objasní pojmy související se stresem, teoriemi stresu a strategiemi zvládnání zátěžových situací. Empirická část bude zaměřena na úředníky odboru sociálního pojištění a sociální pracovníky domova pro seniory se zvláštním režimem. Bude proveden kvalitativní výzkum pomocí polostrukturovaných rozhovorů s uvedenými pracovníky. Cílem je zjistit, jaké zátěžové situace z jednotlivých povolání vyplývají a jaké strategie zvládnání stresu uvedení pracovníci využívají.

CLEGG, Brian. Stress management. Brno: CP Books, 2005. V kostce (CP Books). ISBN 80-251-0617-9. CUNGI, Charly. Jak zvládnout stres. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-465-6. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Psychologie zdraví. Vyd. 2. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-774-4. STOCK, Christian. Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5. CHAMOUTOVÁ, Kateřina a Hana CHAMOUTOVÁ. Duševní hygiena: Psychologie zdraví. V Praze: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, Katedra psychologie, 2006. ISBN 80-213-1152-4.

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

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

Oponent: doc. JUDr. Olga Sovová, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 29.6.2018

Prohlášení

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

V Trutnově dne

Petra Synková

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucí mé diplomové práce doc. MUDr. Aleně Vosečkové, CSc. za podněty, odborné rady, věcné připomínky, ochotu a vstřícný přístup během zpracování této práce.

Anotace

SYNKOVÁ Petra. Strategie zvládání stresu úředníků pracujících ve veřejné správě a sociálních pracovníků z domova pro seniory. Hradec Králové, 2020. 72 s. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

Diplomová práce se bude zabývat zvládáním stresových situací úředníků pracujících ve veřejné správě a sociálních pracovníků z domova pro seniory. První část této práce objasní pojmy související se stresem, teoriemi stresu a strategiemi zvládání zátěžových situací.

Empirická část bude zaměřena na úředníky odboru sociálního pojištění a sociální pracovníky domova pro seniory se zvláštním režimem. Bude proveden kvalitativní výzkum pomocí polostrukturovaných rozhovorů s uvedenými pracovníky. Cílem je zjistit, jaké zátěžové situace z jednotlivých povolání vyplývají a jaké strategie zvládání stresu uvedení pracovníci využívají.

Klíčová slova

Strategie, stresory, zvládání stresu, zátěžové situace, sociální pracovník, úředník, supervize.

Annotation

SYNKOVÁ Petra. Stress management strategies of employees working in public administration and social workers from retirement home. Hradec Králové, 2020. 72 pp. Master Degree Thesis. University of Hradec Králové, Institute of Social Work, Leader of the Master Thesis: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

The thesis deals with managing of stressful situations for officials working in public administration and social workers of retirement home. The first part of the thesis explains the terminology related to stress, its theories and concept of managing stressful situations.

The empirical parts of the thesis focuses on officials of social insurance department and social workers of retirement home with special mode. Qualitative research with use of demi-structured interviews with social workers explores what stressful situations result from their employment and what strategies these workers use to deal with those situations.

Keywords:

Strategy, stressors, stress management, stressful situations, social worker, clerk, supervision.

Obsah

Úvod	9
Teoretická část	11
1 Stres – kdy škodí a kdy pomáhá	11
1.1 Stres, eustres, distres	12
1.2 Fáze stresu	15
1.3 Stresory	16
1.3.1 Příklad neadekvátní reakce	22
2 Příznaky a kontrola stresu	23
2.1 Kontrola a zvládnání stresu	23
2.2 Strategie a metody zvládnání stresu	25
2.3 Coping	31
3 Důsledky a ochrana před stresem	34
3.1 Jak se před stresem chránit	35
3.2 Supervize	38
4 Práce, stres a jednotlivé profese	41
4.1 Profese úředníka odboru sociálního pojištění	42
4.2 Profese sociálního pracovníka v domově pro seniory	45
4.3 Pracovní prostředí a jeho role v ochraně před stresem a vyhořením	46
5 Shrnutí teoretické části práce	50
Praktická část	52
6 Základní charakteristika výzkumu	52
6.1 Výzkumné metody a nástroj pro sběr dat	54
6.2 Výzkumný soubor	55
6.3 Popis výzkumu	56
7 Analýza a interpretace dat	57
7.1 DVO 1 Zjistit, jaká situace informanta negativně ovlivňuje ve výkonu jeho profese	57
7.1.1 Dílčí shrnutí	59
7.2 DVC 2 – Zjistit, jak se informant vyrovnává se zátěžovou situací v rámci osobního života	60
7.2.1 Dílčí shrnutí	61
7.3 DVC 3 - Zjistit, jak v zátěžové situaci pomáhá informantovi zaměstnavatel	62
7.3.1 Dílčí shrnutí	64

8	Shrnutí praktické části	65
	Závěr	69
	Seznam použité literatury	73
	Seznam příloh	77

Seznam tabulek

	Tabulka 1. Transformace jednotlivých dílčích cílů do tazatelských otázek	53
	Tabulka 2. Nositelé informací	55

Úvod

Stres je fenoménem, který nás dennodenně provází v pracovním i v osobním životě. S tímto fenoménem úzce souvisí naše práce, která je důležitou součástí lidského života a spokojenost v této oblasti se odráží do spokojenosti osobního života a jeho celkové kvality. Často se osobně setkávám s pracovním stresem a tento stres zasahuje i do života velké skupiny mých spolupracovníků, z čehož prioritně vzešel i můj zájem o tuto problematiku. Jedná se o velmi diskutované téma i díky jeho roli při vzniku civilizačních chorob. Potřeba zkoumání kvality pracovního života je dána dynamikou změn ve světě a v naší společnosti, které souvisí s rozvojem technologií, rostoucím tlakem na výkon, důrazem na poskytování služeb, přístupem ke klientovi, podmínkami v pracovní sféře atd. Z uvedeného důvodu vzešla potřeba věnovat pozornost tématům, které jsou spojeny s kvalitou pracovního života. Tímto tématem je pracovní stres, jak je vnímán a jaké jsou možnosti jeho zvládnutí. Proto je důležité najít způsoby, jakými je možné se zátěží plynoucí nejen z uvedených změn vyrovnávat. Prozkoumat dopady těchto změn a vlivů na zaměstnance a odhalit možná řešení, které lze učinit pro minimalizaci negativních následků na psychiku a zdraví a zároveň najít možnosti, jež budou psychickou pohodu a efektivitu jejich práce podporovat. Je tedy klíčové zjišťovat, jak se zaměstnanci jednotlivých profesí dokážou s podmínkami na pracovišti vyrovnat, a jak náročnou a stresující svou práci vnímají. Na základě zjištění je možné podmínky ve prospěch zaměstnanců upravovat.

Stres je součástí našich životů a je pro náš život nezbytný. Škodlivým se stává ve chvíli, kdy je ho moc a situaci již nezvládáme. V současné době existuje mnoho metod, jak je možné se stresem bojovat. Tyto metody je potřeba se naučit nejdříve používat a tak je využít k našemu prospěchu. Tato práce nabídne způsoby, jak je možné stres ovládat a tak bojovat proti němu. Od těch náročnějších metod představí i metody, které nekladou nároky na čas ani místo a lze je použít prakticky všude. Naučit se zvládat stres vyžaduje určité úsilí a odhodlanost jedince, jedná se totiž o proces, kterého nelze dosáhnout hned. Pokud vytrváme, lépe poznáme sami sebe a dokážeme lépe ovlivnit některé své nesprávné postoje a reakce a tím zlepšit kvalitu našeho života.

Stresové situace jsou pro každého jiné a i přístup k nim a vyrovnání se s nimi je tedy individuální. To znamená, že i výběr metod, které budou jednotlivci vyhovovat, se bude lišit a každý si musí najít takovou metodu, která mu bude vyhovovat a pomáhat. Většina z nás žije ve spěchu, kdy uspěchanost dnešní doby přináší řadu zátěžových situací.

Širokou veřejností je stres vnímán především negativně. Pokud se ale naučíme rozlišovat, které věci nás ničí, a které aspekty stresu v nás naopak podněcují nadšení, nemusí být stres pouze zápornou záležitostí. I to je jeden z důvodů, proč se budu tomuto tématu věnovat, abych dokázala lépe zprostředkovat informace či pomoc v určitých životních situacích, které jsou s touto problematikou spojeny. Za velice důležité považuji, aby ostatní pracovníci dokázali stresu čelit a dokázali najít způsoby, jak předcházet jistým rizikům, které jsou právě se stresem spojeny.

Nejdříve se zaměřím na pojem stres obecně, což je dle mého názoru nezbytné pro vymezení užšího tématu, kterým se budu dále zabývat. Pokusím se odpovědět na otázku, odkud se stres bere, a uvedu některé techniky, které pro svou efektivitu mohou vnést do našeho života více klidu a je možné je použít dle potřeby, tj. v práci i doma.

První část této práce tedy vymezí základní pojmy související se stresem, teoriemi stresu a strategiemi zvládnání zátěžových situací. Druhá část bude zaměřena na úředníky odboru sociálního pojištění Pražské správy sociálního zabezpečení a sociální pracovníky domova pro seniory, kde bude proveden kvalitativní výzkum pomocí polostrukturovaných rozhovorů se zaměstnanci uvedených profesí.

Tato práce si klade za cíl prozkoumat jednotlivé stresující situace, kterým čelí sociální pracovníci a pracovníci úřednické profese a zároveň zjistit, jak svůj každodenní boj se stresem zvládají. Zaměřuje se na typy účinných způsobů zvládnání stresu a na míru psychické zátěže plynoucí z profesních nároků.

Hlavním cílem této práce je tedy zjistit, jaké zátěžové situace z jednotlivých povolání vyplývají a jaké strategie zvládnání stresu úředníci a sociální pracovníci používají.

Teoretická část

1 Stres – kdy škodí a kdy pomáhá

Stres je obávaným pojmem společnosti, a to i proto, že snižuje výkonnost. Stres ničí zdraví a štěstí, nicméně je složitým komplexem různých jevů. Nelze být viděn pouze černě a bíle. Každý potřebujeme určitý stupeň stresu, díky němuž dosahujeme stanovené cíle. Můžeme říci, že škodí jak jeho přemíra, tak nedostatek. Za ideální lze považovat, pokud budeme rozumět našim reakcím na stresové situace a umět tento stres odbourávat, znát techniky, jak se s nimi vypořádat.

Stres není dobrý ani špatný. Mnoho z nás považuje stres za negativní záležitost. Musíme si uvědomit, že stres vzniká v důsledku nároků, které jsou kladeny na člověka a nároky mohou být jak negativní, tak pozitivní. Z uvedeného vyplývá, že bez stresu není možné žít a nelze je spojovat pouze s negativním pozadím.

„Z hlediska stresu je podstatné to, že být ve vyšším duševním stadiu než daná akce vyžaduje, je stresující. Extrémní případy svědčí o tom, že když váš mozek pracuje stále rychleji a rychleji, může nakonec zkolabovat a vy nebudete schopni řešit problémy a rozhodovat se. V tomhle ohledu není potěšující ani fakt, že je mnohem snazší stadium zvýšit než snížit. Z toho důvodu potřebujeme techniky zmírňující stres, které nám pomohou kontrolovaným způsobem stadium snížit.“ (Clegg, 2005, s. 2) Stres se odráží na míře opotřebení, které je způsobeno běžným životem. (Selye, 2016)

Zrychlené tempo života a jeho komplikovanost má za důsledek, že většina z nás trpí spíše nadbytkem stresu než jeho nedostatkem. Stres je pro tělo výjimečná situace, ale v této době se z něj bohužel stává běžná součást našeho života. Každý člověk je jedinečný a proto i dopad škodlivého stresu záleží na konkrétním jedinci. Ten, kdo má přístup k životu bezstarostný, jeho postoj je převážně pozitivní, díky sebeovládání reaguje na stresory jiným způsobem než ten, koho dokáže vytočit sebemenší negativní impuls, ve všem hledá chyby, nikdy není spokojený se svou situací. Významný vliv na stresové reakce má i naše pracovní postavení. Člověk, který si určuje a koordinuje pracovní činnosti sám, podléhá méně nemocem vyvolaným stresem než člověk, který

má pracovní činnosti předem dané a zaměstnavatelem naprogramované. Následkům stresu lze pak čelit různými způsoby. Jedná se o různé protistresové techniky a v horších případech se tyto stavy řeší za pomoci léků. (Clegg, 2005) Zároveň mohou nastat situace, kdy nám stres pomáhá. Úloha stresu je důležitá například v okamžiku, kdy nás přinutí k útěku před nějakým útokem, či nebezpečnou situací. Zároveň nás stres nutí vyvíjet větší úsilí při plnění různých povinností a všedních výkonů a v návaznosti na uvedené dosahujeme růstu jak v osobním, tak profesním životě. (Cungi, 2001)

Důležité je tedy mít na paměti, že ne všechny stres, který na nás působí, je nutně negativní povahy. Pokud v práci budeme nervózní z blížícího se data odevzdání naší práce, může nás to naopak donutit udělat svoji práci lépe, než když bychom pod stresem nebyli. V některých případech tedy může být stres pomocníkem. Vždy je však třeba udržet míru stresové zátěže v úrovni eustresu a nenechat ji překloupat se v takovou zátěž, která by již nebyla únosná. Důležité je také uvědomění, že pro každého se tato hranice nachází jinde.

1.1 Stres, eustres, distres

H. Coper a M. H. Apply uvádí, že „*Stres je stav organismu, kdy je jeho integrita ohrožena a on musí zapojit všechny svoje schopnosti na svoji ochranu.*“ (Chamoutová, Chamoutová, 2006, s. 15) Pokud se ptáme, co poškozuje zdraví a za příčinu většina z nás označí stres, měli bychom si objasnit, co je vlastně zdraví. Pojetí tohoto pojmu se od pouhé nepřítomnosti nemoci posunulo k definici dle WHO: „*Zdraví je stav, kdy je člověku naprosto dobře, a to jak fyzicky tak i psychicky a sociálně. Není to jen nepřítomnost nemoci a neduživosti.*“ (Chamoutová, Chamoutová, 2006, s. 8) Na míře stresu je závislá naše obranyschopnost organismu, tedy imunitní systém a tak rozvoj a odolnost proti onemocnění každého jedince je ovlivněna právě mírou odolnosti. Možné onemocnění chřipkou nebo angínou závisí do jisté míry na schopnosti jedince zvládat svůj stres. V dnešním složitějším životě, který se vyznačuje i rychlostí a množstvím nabývajících změn, jsme vystaveni mnohem větším a nevyhnutelnějším tlakům přizpůsobit se a naučit se, jak stresy zvládnout.

Baumgartner uvádí „*Stresem se obvykle rozumí vnitřní stav člověka, který je buď přímo něčím ohrožovaný, nebo také ohrožení očekává a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná*“. (Výrost, Slaměník, 2001, s. 191) pod tímto pojmem můžeme nalézt těžkou životní situaci, těžké životní podmínky, celkový vnitřní nepříznivý stav člověka nebo odpověď organismu na stresory. Podle toho, jak stres na člověka působí, rozlišujeme dva kvalitativně odlišné póly, jeden spojený s negativními pocity je distres a prožívaný v příjemných situacích je eustres. Podle stresové reakce rozlišujeme též dvě úrovně, jednou z nich je hyperstres, kdy dochází k překračování hranice přizpůsobivosti a hypostres, který nás ohrožuje při dlouhodobém působení a je spojený s podprůměrnou silou reakce. (Výrost, Slaměník, 2001) Příbuzným pojmem stresu je pojem zátěž. Zátěž bývá označována za menší ohrožení. Zátěž rozlišujeme:

- Těžká psychická zátěž – v naléhavé situaci, jedná se o ohrožení života.
- Střední psychická zátěž – vyskytuje se v podmínkách zabraňující běžné činnosti.
- Lehká psychická zátěž – v tomto případě lze běžnou činnost vykonávat.

(Výrost, Slaměník, 2001)

„*Stres je jakýkoli vliv životního prostředí (fyzikální, chemický, sociální, psychologický, politický), který ohrožuje zdraví některých citlivých jedinců.*“ (Schreiber, 2000, s. 17) Vždy se jedná o osobitý vliv na jedince. Každý jedinec reaguje na určité podněty individuálně, to znamená, že někoho můžou stresovat i tikající hodiny nebo zvuk kapající vody a jiného nevyvede z klidu ani střelba z děla. V případě citlivého jedince hrozí větší nebezpečí týkající se negativního dopadu stresu na jeho zdraví.

Stres byl považován za nescifickou reakci per se. Tím je myšleno, že různé stresory vyvolají vždy stejné adaptační reakce. Nyní je ale zjištěno, že specifické stresory aktivují specifickou adaptační reakci. Zapojené adaptační mechanismy například při strachu jsou odlišné od adaptačních mechanismů při zranění. (Funkce buněk, 2019)

Za zakladatele moderního pojetí stresu je považován Hans Selye (1976). Selye poukazuje na to, že stres je nezbytný pro konstruktivní činnosti, stres považuje za aktivizačního činitele. Bez stresu by došlo k absenci pozitivních změn. Po zvládnutí

stresu se organismus opět vrací do stavu klidu. Selye dále rozšířil termín stres o termín eustres a distres. (Chamoutová, Chamoutová, 2006)

Eustres

Stres je fyziologickou odpovědí organismu na nebezpečné podněty, a organismus se s nimi musí vypořádat. Tato odpověď motivuje jedince k vyšším výkonům a nazývá se eustres. Při reakci, která vzniká na základě eustresu, dochází k zlepšování kognitivních funkcí stresované osoby. (Funkce buněk, 2019) Působí kladně, jedná se o netrpělivé očekávání např. radostné nebo příjemné události. (Irmíš, 1996) Eustres je optimální hladina stresu, která působí jako tvůrčí a motivační síla. Vede jedince k dosahování nadstandartních výkonů a cílů. Jedná se tedy o stres podpůrný. Eustres má omezené trvání, pomáhá nám překonat každodenní překážky a zátěžové situace, dosahovat stanovené cíle. Jedná se o stimulaci výkonnosti, přináší radost do našeho života. Jako první přichází příjemné napětí, pokud dosáhneme cíle radost z úspěchu. Eustres znamená zdraví, proto je dobré ho záměrně vyhledávat. Pokud na nás nepůsobí dostatek podnětů, můžeme zažívat nudu. (Chamoutová, Chamoutová, 2006)

Distres

Distres – stresor v tomto případě vede k rozvoji různých poruch. Nastává v situacích, kdy stres působí příliš dlouho, nebo v případě nedostatečné kompenzace. (Všeobecný adaptační syndrom GAS, 2019) jedinec je v ohrožení nebo nějaké ohrožení očekává a má pocit, že tuto situaci nezvládne. (Irmíš, 1996) Jedná se o hladinu stresu, která nám lepší výkon, oproti eustresu, především znemožňuje. V této situaci přestáváme být produktivní a může dojít k naprostému vyčerpání. U každého jedince se prožívání určité situace může značně lišit. Stejný zážitek u jednoho vyvolá nadšení, u druhého se dostaví strach a úzkost. Známkou distresu je tedy negativní prožívání situace. Ideálním stavem je, pokud se naučíme distres správně dávkovat. (Chamoutová, Chamoutová, 2006)

1.2 Fáze stresu

„Pro Selye (1976) je stres individuálním měřítkem tělesné únavy a rozpolcenosti, způsobenými zatěžujícími situacemi v životě postiženého.“ (Maroon, 2012, s. 26) Během svého výzkumu se setkal s psychickými situacemi, které nazývá „všeobecným syndromem přizpůsobení.“ Podle Selyeho (2016) rozlišujeme tři fáze stresu, během kterých stres neustále trvá, projevy se však mohou měnit. Do fáze vyčerpání a následné smrti nás dovede pouze nejvážnější stres. Stresory působící na nás v relativně krátkém čase, jako je nemoc, infekce, fyzická nebo duševní námaha, mezilidské vztahy, a další, vytvářejí změny, které odpovídají jen první a druhé fázi, kdy si na tyto stresory po rozrušení zvykneme. (Selye, 2016)

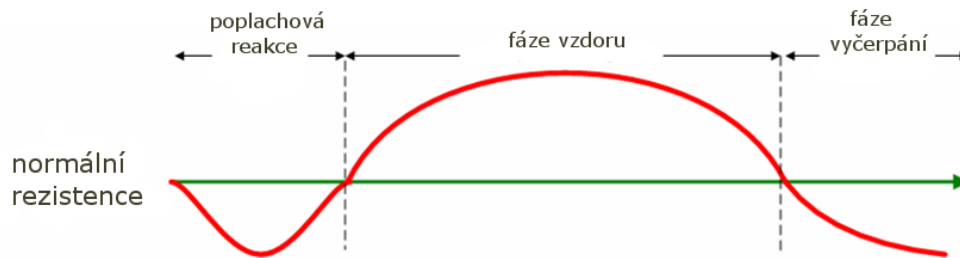
Stádia stresu:

- 1) poplachová,
- 2) adaptační (stadium rezistence),
- 3) vyčerpání. (Selye, 2016)

Při poplachové reakci se jedná o bezprostřední reakci na stresor. V případě mírné zátěže, se projevuje ostražitostí a větší pozorností a přizpůsobivostí. Rovněž paměť funguje lépe. (Cungi, 2001)

Adaptace obnáší aktivaci mechanismů, které odbourávají stresory nebo minimalizují jeho škodlivost. (Selye, 2016) Dostaví se, pokud je člověk delší dobu vystaven stresorům. Jedná se o stav trvalého vypětí, tělo je v pohotovosti. (Cungi, 2001) K vyčerpání dochází při permanentním působení stresoru i po poplachové a adaptační fázi. Jedná se o fázi vyčerpanosti, kdy organismus již nedisponuje prostředky, aby se dokázal adaptovat. (Cungi, 2001) Zde již nehovoříme o eustresu, jde jednoznačně o distres, kdy je stres stává škodlivým. Škodlivými se stávají i adaptační mechanismy, jelikož tělo se již není schopné bránit dalším stresorům, které na něj působí. Vyčerpání pak přechází v různé chorobné stavy, jako je porucha kardiovaskulárního nebo imunitního systému, diabetes, hypertenze. Vyčerpání nemusí být vždy nevratné, pokud se týká pouze části těla. (Selye, 2016) Každá z uvedených fází přináší riziko různých onemocnění.

Vývoj stresové reakce:



Zdroj: volně podle: *Všeobecný adaptační syndrom (GAS)*

Potíže v podobě například vysokého krevního tlaku, vysokého cholesterolu, úzkostí, nejčastěji přicházejí v době druhé fáze, což je ve fázi rezistence. V poslední fázi se dostavuje nepřekonatelná únava a následují deprese. Stres působí na celý organismus a jeho funkce. Pokud se dokáže organismus adaptovat na stresové situace, pak jedinec dokáže lépe řešit problémy a negativní situace, do kterých se dostává. Zlepšení se může projevit i v lepším soustředění jedince. (Cungi, 2001)

1.3 Stresory

Co je vlastně stresor? Nebezpečné nebo škodlivé podněty porušují homeostázu a spouštějí stresové reakce. Stresorem se tedy nazývají podněty, události nebo stimuly. Podnětem může být například běžné zranění, hladovění, změna prostředí nebo změny v sociálním složení skupiny. Ať se jedná o jakýkoliv stresor, každý z nich vždy aktivuje stresové osy. (Funkce buněk, 2019) Zjednodušeně lze říci, že stresor je to, co vytváří stres. Stresorem je každý činitel schopný vytvářet stres, jedná se o nespécifické požadavky a změny. (Selye, 2016)

Stresorem může být nějaká životní událost nebo vnitřní prožitek. Vnitřní stresory jsou stresory, které přicházejí zevnitř. Stres ovlivňuje například naše schopnost zorganizovat si čas nebo citové zmatky, které v každém z nás občas propukají. Emocionální stránku nelze kontrolovat, z tohoto důvodu se stává prvotní příčinou stresu. Pocity nás nadále můžou stresovat i po odeznění příčiny stresu. Dalšími stresory, které na nás soustavně působí, jsou stresory vnější a mohou znamenat velký zásah do našeho života v podobě ztráty blízkého člověka, stěhování, rozvodu, ale i odjezdu na dovolenou, která je pozitivní událostí. I menší stresory jako je dopravní

zácpa na nás neustále působí. Malý, neustále působící stres může být pro naše tělo větším nebezpečím, než velká jednorázová událost. (Clegg, 2005)

Stres vyvolávají stresory, které přináší každodenní život, tím je myšlena naše práce, rodina, mezilidské vztahy, ale i volný čas. Stresovým faktorem je zvýšená zátěž, stres zažíváme, pokud na sebe klademe vyšší nároky, než které nejme schopni zvládnout. (Stock, 2010) Stres je považován za fyziologickou, emocionální a poznávací reakci v chování jedince, který je vystavený stresorům. Pokud je reakce na stres příliš dlouhá nebo silná, mohou se objevovat problémy, kdy se nejdříve zvyšuje napětí a to vede ke zvyšování únavy a funkčním potížím. V další fázi dochází k poškození jednotlivých orgánů. Stres negativně působí na lidi i v oblasti ekonomické, kdy je důsledkem pracovní absence nebo snížení jejich produktivity. (Cungi, Limousin, 2005)

Pod sociální stresory můžeme zařadit stresory emocionální, které vyvolávají strach, úzkost, napětí, nerozhodnost nebo frustraci, kdy nejsme schopni dosáhnout žádného vytyčeného cíle. Jde o časový stresor, příkladem jsou termíny, sociální, kdy se jedná o různá nedorozumění, hádky a konflikty. Stres vzniká i z vnitřního nesouhlasu v důsledku nespravedlivé kritiky nebo ze zodpovědnosti, kdy není možné plnit zadané úkoly. (Irmiš, 1996)

Aby jedinec mohl bojovat se stresem, potřebuje se na něj adaptovat. Rozlišujeme stresory akutní, chronické a opakující se. Dále lze stresory dělit podle povahy a podle aspektů konkrétních nebo vztahových, ty se týkají mezilidských vztahů. Faktory jsou dále sociální a rodinné. (Cungi, 2001)

Akutní stresory - prožití traumatizující události, nebo události, která se může zdát být bezvýznamnou. Reakce jedince začne poplachovou fází, kdy nastávají úzkostné stavy, ztráty motivace, pocity únavy. V lepším případě již k další fázi nedochází.

Chronické stresory - jedná se například o chronicky opakující se pracovní přetížení nebo špatné pracovní prostředí či podmínky na pracovišti. Jedinec se dostane do stavu vyčerpanosti. (Cungi, 2001)

Pokud chceme ovládat stres, musíme vědět, odkud přichází.

Mezi stresory v profesní sféře řadíme:

- množství informací a problémů, dané termíny na jejich zpracování,
- rozdíl mezi popisem práce a prací, která je skutečně vyžadována,

- nejistota v zaměstnání, strach z pohovoru v zaměstnání,
- řešení problémů,
- přijímání a vydávání rozhodnutí.

Stresory v obecné rovině:

- hluk,
- finanční problémy,
- komunikativnost,
- doprava,
- problémy s bydlením nebo špatné podmínky bydlení.

Vztahové stresory:

- v profesní sféře se jedná například o nedostatek uznání, povzbuzení, problémy s komunikací, pracovní konflikty, hierarchické tlaky,
- v obecné sféře se jedná o rodinné nebo sousedské problémy, konflikty s přáteli nebo partnery. (Cungi, Limousin, 2005)

Tyto stresory máme tendenci ignorovat. Stres vyvolaný stěhováním nebo úmrtím v rodině si uvědomujeme a tak je nutné brát na zřetel i menší stresory, které soustavně nahlodávají naše zdraví. (Clegg, 2005)

V souvislosti s naším zaměstnáním se často setkáváme s následujícími stresory:

Přetížení množstvím práce – jedná se o situaci, kdy množství práce převyšuje schopnost v daném čase vykonat zadané úkoly.

Časový stres – jedná se o málo času k vykonání zadané práce, což může vyvolat distres.

Neúměrně velká odpovědnost - velký tlak na jedince může mít především odpovědnost spojená s lidskými životy, kterou jedinec v rámci svého zaměstnání nese.

Nevyjasnění pravomocí – jedná se o situace, kdy nejsou stanoveny pracovní úkoly, nebo jsou stanoveny nejasně, dále nejsou stanoveny limity, kam může pracovník zajít, chybí jednoznačná zpětná vazba. Důležité je i pravidelné hodnocení pracovníka, aby u něj nevznikala nejistota.

Kontakt s lidmi – v tomto případě je velice individuální, jaká situace je pro pracovníka stresogenním. U jednoho to může být právě povolání, kde je styk s lidmi

nezbytný, pro druhého je to pravý opak, což je izolace od druhých lidí. Stresogenní můžou být vztahy jak mezi kolegy tak vztahy s nadřízenými. (Křivohlavý, 2003)

Vztahy mezi lidmi - k řadě těžkostí dochází v důsledku mezilidského styku, ať v zaměstnání s kolegy nebo v rodině. Může se jednat i o nepoměr v rozdělení práce jak profesním tak osobním životě. Výzkumy ukázaly, že přemíra napětí a stresu v rodině vede k vyšší rozvodovosti. (Křivohlavý, 2003)

Konflikty mezi lidmi - jsou jedním z nejčastějších stresorů, které budou vznikat neustále ať v osobním nebo pracovním životě. Týkají se představ, názorů, postojů, zájmů, jedná se o konflikty vnitřní a mezilidské, kdy řešením může být například soupeření nebo spolupráce. Způsob řešení závisí na věku, pohlaví a typu osobnosti. (Křivohlavý, 2002) Konflikty se vyskytují všude tam, kde spolupracuje více osob a není v našich silách všechny neshody vyřešit, je možné jim však předcházet nebo jejich dopady zmírnit. Rozvoj konfliktů může vyvolat i jakákoliv změna v již zaběhlé práci, změna pracovních návyků, změna vedoucího zaměstnance, přeložení na jiné pracoviště nebo hrozící propuštění, to vše jsou faktory, které zasahují do pracovního života. (Fehlau, 2002)

Nevhodná komunikace – je častým zdrojem stresu. Komunikací rozumíme všechny druhy dorozumívání, kterými dáváme najevo svá přání, pocity, názory. Zlepšení komunikace a odhalení špatné komunikace řadíme do protistresového chování. Komunikace má být srozumitelná, vstřícná a otevřená, neměla by obsahovat protichůdná sdělení. Důsledkem dobré komunikace jsou pozitivní emoce, které působí protistresově. Dobrá nálada a radost pomáhají navázat dobré vztahy. (Irmiš, 1996)

Komunikace znamená něco si navzájem sdělovat. „*Komunikovat tedy znamená s někým se z něčeho společně radovat, druhému něco předávat, doručovat, propůjčovat, dávat a přijímat, tj. navzájem se sdílet.*“ (Křivohlavý, 1988, s. 20)

V sociální komunikaci nám půjde o sdělování ve skupině lidí. Komunikovat můžeme několika způsoby. Jedním z nich je komunikace slovy, neboli verbálně. Dalším způsobem je nonverbální, neboli mimoslovní způsob komunikace. V tomto případě nemluvíme jen slovy jako v prvním, ale používáme řadu velmi rozmanitých projevů. Těmito projevy jsou naše pohledy, mimika. Z výrazu našeho obličeje a gest lze mnohé vyčíst. Posledním způsobem, velmi důležitým, je sdělování činy. Jedná se o sdělování

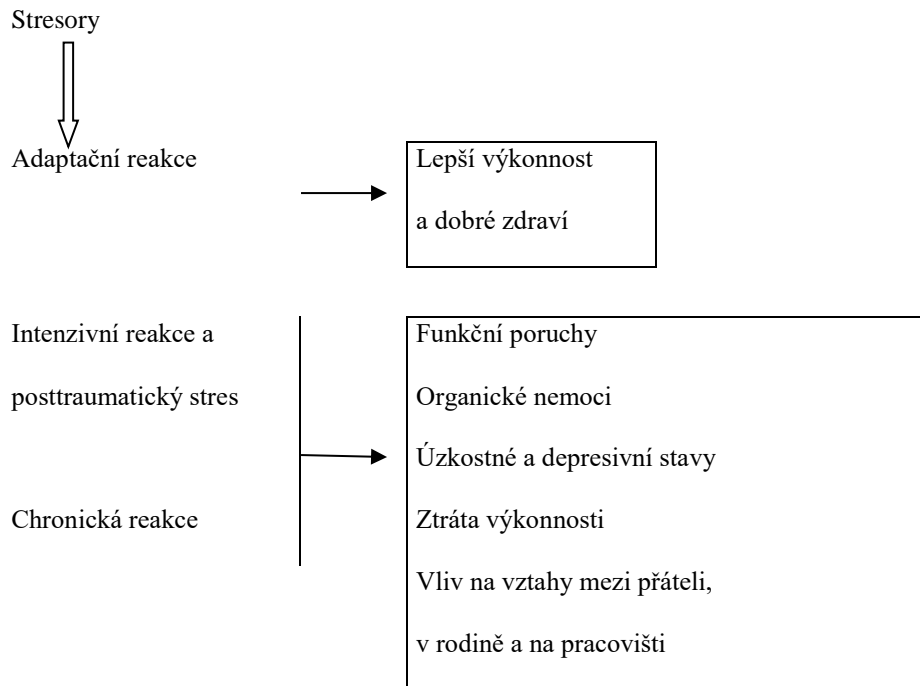
svou aktivitou a svým jednáním. Člověk může o něčem hovořit a následně udělá něco jiného, nebo dělá, že neslyší, když ho o něco požádáme. Svou reakcí nám dává najevo svůj postoj, který může být jak kladný, tak záporný. (Křivohlavý, 1988)

Důležité je zde cítit od vnějšího světa určité uznání, pochvalu, pohlazení, které přichází z intimních vztahů a dodává nám pocit důvěry, jistoty a pochopení, což lze považovat za nástroj proti strachu a úzkosti. Pravidlem pro dobrou komunikaci by mohla být snaha zdůrazňovat to, co je na druhém dobrého a omezit snahu hledat chyby. Při komunikaci není vhodné skákat druhému do řeči, naopak přínosem dobré komunikace je vlídnost, empatie, snaha pochopit postoj druhé strany a aktivně jí naslouchat. Samozřejmě i na konfliktní situace je nezbytná naše připravenost, jelikož jsou neodmyslitelnou součástí každého života. Zde je důležité i v době pokonfliktního stavu, umět v klidu vyslechnout názor druhého a situaci si vyjasnit. Takový stav se považuje za ideální a patří mezi faktory protistresového chování. Naopak nevyřešený spor nebo hádka vede ke stresu. (Irmiš, 1996)

Relaxace je u vztahových problémů vhodnou přípravou na získání jistoty a ta vede k lepší komunikaci. Napětí, podrážděnost ani úzkost mezilidské vztahy nezlepší, tyto reakce jen odčerpávají energii a vedou ke snížení výkonnosti. Klid nám dodá schopnost soustředění, dokážeme lépe přijímat a analyzovat nové informace, následně i klidně bez agrese a podráždění reagovat. (Cungi, Limousin, 2005)

Z výše uvedeného vyplývá, že pro zdravý život je nezbytné připravit lidi na setkání se stresovými situacemi a na boj se stresem. Prevencí se mohou stát různé programy a kurzy jak poznat příznaky stresu, identifikovat ho ve vlastním životě, poznat, jakým způsobem dokážeme stres zvládat nebo jak rozpoznat, kdy jsme v jeho vlivu. Preventivním kurzem je i výcvik zaměřený na dovednosti, jak zvládat stres. Tento výcvik obsahuje různé styly a strategie jak zvládat stres, dále metody z oblasti kognitivně-behaviorální psychoterapie. Je zde možné naučit se plánovat si svůj čas, aby byl co nejlépe využit a zároveň nám dával čas k vydechnutí a odpočinku. Výcvik se týká i relaxačních a mediačních technik, imaginace, jógy, zdravého způsobu života, vytváření sociálních opor, asertivního stylu chování apod. (Křivohlavý, 2003)

VÝHODY, NEVÝHODY A RIZIKA STRESU



Zdroj: volně podle: *Jak zvládat stres*, Cungi, 2001, s. 33

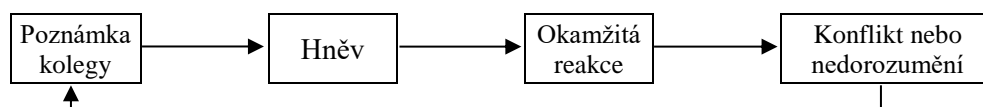
Pokud se chceme vypořádat se svými problémy, musíme změnit své dosavadní návyky, které jsou zdrojem stresu. Je potřeba změnit svoje chování z pohledu emocí a myšlení, eliminovat způsob chování, které v nás neustále vyvolává stres. Metody, které se zabývají emocemi, chováním a myšlenkami se stavoví až po provedení analýzy určitého případu, teprve pak se určí vhodná metoda. Najdeme však společné znaky různých metod, kdy cílem je osvojit si nové chování, které stres eliminuje, což znamená, že pokud se naučíme relaxovat, nebudeme napjatí. Dále je nutné osvojení vhodnějšího jednání, které je potřeba často a dlouhodobě opakovat, aby se takové jednání stalo procesem, který nezapomeneme.

Problémem stresu jsou emoční návyky, které se projevují zejména **úzkostí a zlostí**. Úzkost má tři stavy: paniku, generalizovanou úzkost a adaptovanou úzkost. (Cungi, 2001) „Čím vyšší je emotivita, tím méně je možné řídit se rozumem – přílišná emotivita zabraňuje racionálně přemýšlet a vrací nás na úroveň pravěkých typů duševních pochodů.“ (Cungi, 2001, s. 67) Účinnost řešení problémů v důsledku stresu závisí na schopnosti reagovat na ně s menší emotivitou. Nízká emotivita nepotlačuje city, ale

podporuje racionální myšlení, což je jedním z žádaných cílových stavů používaných metod, jak se se stresem vyrovnat.

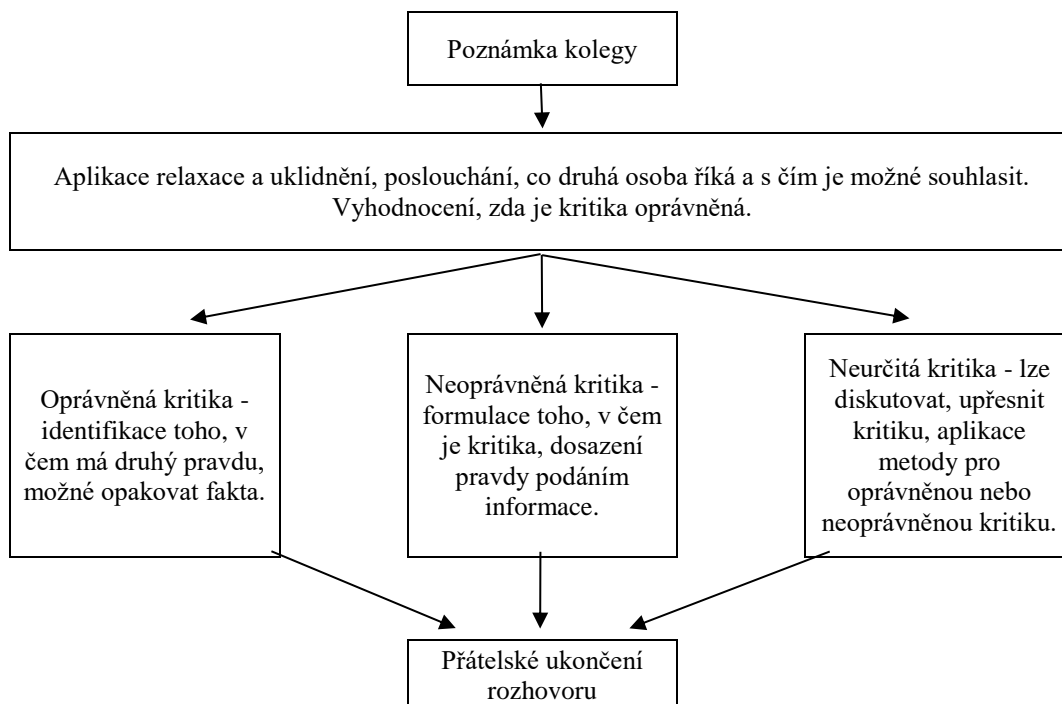
1.3.1 Příklad neadekvátní reakce

Pokud jedinec živě reaguje na každý kritický podnět např. kolegy přehnaně nebo agresivně, ať je oprávněný nebo nikoliv ještě dříve, než tuto informaci zpracuje, tráví mnoho času tím, že se ospravedlňuje nebo brání, což není účinné. Tuto situaci vystihuje následující schéma:



Zdroj: volně podle: *Relaxace v každodenním životě*, Cungi, Limousin, 2005, s. 137

Čím jsou problémy ve vztazích častější, jedinec je stále více stresovaný a může se objevit řada zažívacích problémů. Jedinec je stále ve střehu, což vede k únavě až deprimovanosti. Program na zvládnutí stresu v tomto uvedeném případě by měl spočívat ve zvládnutí některých relaxačních metod na základě dýchacích cvičení, být imunní vůči nejčastějším spouštěcím situacím, zachovat klid a naučit se přijímat oprávněnou i neoprávněnou kritiku, naučit se, jak v takovém případě reagovat. Zde lze aplikovat techniku sebepotvrzení, a to následujícími způsoby:



Zdroj: volně podle: *Relaxace v každodenním životě*, Cungi, Limousin, 2005, s. 137

2 Příznaky a kontrola stresu

Metod a měření stresových příznaků existuje velké množství a stále se rozvíjejí. Podle Krivohlavého (2001) můžeme dle oblastí projevu stresu rozdělit metody do několika skupin.

- a. Fyziologické příznaky stresu – při měření příznaků metoda zachycuje skutečný stav člověka. Jedná se především o laboratorní vyšetření (hladina krevního cukru, tlak krve, srdeční tep, svalové napětí).
Příznaky: bušení srdce, nechutenství, bolesti břicha, hlavy, zažívací obtíže, snížení sexuální aktivity, zhoršené vidění, nepravidelný menstruační cyklus, svalové napětí.
- b. Emocionální příznaky: nadměrná starost o své zdraví, zjev, trápení se banalitami, náhlé změny nálad, neschopnost empatie, neschopnost soustředění, nadměrná únava, omezení sociálního kontaktu, podrážděnost.
- c. Behaviorální příznaky – jednání a chování lidí: častá nemocnost, nerozhodnost, pokles výkonnosti, kvality práce, zříkání se odpovědnosti, nechutenství nebo naopak přejídání se, konzumace alkoholu, kávy, cigaret, závislost na lécích nebo drogách, nespavost. (Chamoutová, Chamoutová, 2006)

2.1 Kontrola a zvládání stresu

Rozdíl mezi adaptací a zvládáním stresu je, že v případě adaptace se jedná o vyrovnání se se zátěží, která je v běžné míře a člověk jí je schopen tedy poměrně snadno čelit. Zvládání stresu je již boj s nepřiměřenou zátěží. Nepřiměřeností se rozumí intenzita a doba trvání zátěže. (Výrost, Slaměník, 2001)

Rozhodování při stresu

Se stresovou situací je možné se smířit, bojovat s ní, podcenit nebo přecenit ji, můžeme se jí vyhnout, zasahovat do ní nebo k ní být pasivní. Dalším způsobem je zlepšení své odolnosti vůči stresu. Jak se ke stresu postavíme, se musíme rozhodnout sami. (Irmíš, 1996)

Vždy je dobré si položit otázku: Je situace změnitelná či nezměnitelná?

Pokud se jedná o nezměnitelnou situaci, jakou může být úmrtí blízkého člověka, vážná nemoc, úraz nebo třeba zadlužení a ztráta majetku je naší jedinou možností smířit se

s touto skutečností. Bojovat s nevyhnutelným vede pouze ke ztrátě energie a životní síly. Správným rozhodnutím je akceptovat to, co nelze změnit. (Irmíš, 1996)

V případě, kdy je situace změnitelná, je nejprve potřeba zvážit možnosti, zda bojovat nebo přijmout situaci. Pokud je naděje, že situaci je možné změnit, pak správným rozhodnutím je bojovat a změnit to, co se změnit dá, bojovat se stresem a vhodnou strategií zvládnout vzniklé problémy. Vždy je ale potřeba zvážit, zda mám dostatek síly na překonání eventuálních překážek. Nejhorší variantou reakce je apatické a pasivní chování, i když je možnost změny. Pak je jen krůček k pocitu beznaděje a depresi. (Irmíš, 1996)

Každý z nás určitou dávkou stresu potřebuje, udržuje naši aktivitu a zlepšuje naši výkonnost. Míra stresu, které podléháme, bohužel převyšuje požadavky na tuto hranici a tak se stres stává převážně destruktivní povahy. Kontrolu stresu můžeme rozdělit do tří skupin a za jejich pomoci uvedených ovládní si vybudovat obranu proti stresu.

Fyzické ovládní znamená přirozenou ochranu, kdy v případě stresové situace, budeme schopni stres fyzicky ventilovat. Fyzické ovládní může znamenat i užívání léků. V naší době, kdy velkou část činností vykonáváme vsedě, je potřeba více aktivního pohybu. (Clegg, 2005)

Emocionální kontrola. Míra stresu na naše tělo závisí na našem momentálním emocionálním stavu. Pokud budeme nešťastní, působení stresu budeme mít větší negativní následky. Zvládní stresové situace může zásadně změnit náš emocionální stav. Pokud ho zlepšíme, zlepšíme i způsob zvládní stresu. Není vždy důležité, jak stresující povolání vykonáváme, ale jakou kontrolu nad svou prací máme. U ředitelů nebo lékařů je menší pravděpodobnost podlehnúti nemocem způsobeným stresem. Ve větší míře jsou ohroženi dělníci či uklízečky. Vše je zapříčiněno tím, jakou mají jednotlivé profese kontrolu nad svou prací, hraje zde svou úlohu především sebeúcta. V kritické situaci nás může zachránit právě přiměřená kontrola emocí. (Clegg, 2005)

Duševní kontrola. Modlitby a mediace jsou považovány za možné prostředky k vytváření duševního klidu a redukci negativního dopadu stresu. Tyto nástroje je možné používat za všech okolností a tak mohou přinést značnou úlevu od stresu a zmírnit tak negativní dopad. (Clegg, 2005)

2.2 Strategie a metody zvládání stresu

Již před čtvrt stoletím byly vytipovány dva druhy strategií zvládání stresu. Jsou to strategie zaměřené na řešení problému, který vznikl v důsledku působení stresu, a strategie zaměřené na vyrovnání se s emocionálním stavem, který vznikl následkem působícího stresu. V prvním případě je zapotřebí vlastním přičiněním řešit daný problém například odstraněním vlivu, který způsobuje strach, pochybnosti a úzkost. Vhodné je navrhnout si postup jednotlivých kroků a pak podle nich konat. Obsahem zaměření na problém je působit na prostředí a měnit ho. V případě zaměření na problém V druhém případě je zapotřebí snižovat obavy, úzkost, strach nebo zlost. Účinné je přehodnocení svého přístupu k dané věci. Uvedené strategie se u dospělých jedinců vyskytují zároveň, na což upozornili již Folkmanová a Lazarus (1980). Strategie zaměřené na problém jsou častější v pracovních konfliktech, strategie zaměřené na řízení emocí v rodinných konfliktech. Volba strategie je ovlivněna již výchovou jedince a dále vlivem společnosti a prostředí, ve kterém jedinec žije. (Křivohlavý, 2003) Třetí často v literatuře uváděnou strategií je orientace na únik. Jedná se o obrannou strategii, spočívá v nepřipuštění si problému, zapomenutí na něj. (Výrost, Slaměnik, kol., 2001)

Na základě studie manželských párů v souvislosti se stresovými situacemi a způsoby jejich zvládání byly dále diagnostikovány další strategie zvládání stresu:

1. „Konfrontační způsob zvládání stresu.
2. Hledání sociální opory.
3. Plánované hledání řešení problému.
4. Sebeovládání – uklidnění emocionálního vzrušení.
5. Distancování se od dění.
6. Hledání pozitivních stránek dění.
7. Přijetí osobní odpovědnosti za řešení situace.
8. Snaha vyhnout se stresové situaci a utéci z ní.“ (Křivohlavý, 2003, s. 86)

Na základě této studie byl vytvořen testovací nástroj v podobě dotazníku – *Dotazník způsobů zvládání stresu* (WCO – Ways of Coping). Dalšími prostředky v podobě dotazníku jsou *Míra zvládání* od trojice Carver, Scheier a Weintraub (1989), nebo dotazníky zjišťující strategie, které používají adolescenti. (Křivohlavý, 2003)

Cílem zvládnání stresu je snížení stresujících situací, které nás ohrožují, naučit se snést nepříjemnosti, udržet si emocionální rovnováhu, umět relaxovat po stresové situaci a následná regenerace, nadále udržovat sociální interakci. Efektivní přínos copingových postupů v případě fyziologických měřítek je např. regulace pulzu a krevního tlaku. Negativem je to, co nás toto úsilí stojí. V uvedeném případě může jít o ovlivnění našeho imunitního systému v důsledku permanentního působení stresu. V oblasti psychologické se jedná o návrat k běžné činnosti, snížení psychického napětí, ale i uvědomělejší přístup k realitě. (Křivohlavý, 2003)

Základním předpokladem pro naše zdraví, je přirozený jev, který se nazývá odpočinek. Při odpočinku vydáváme co nejméně energie a načerpáme nové síly. V mnoha případech se lidé odnaučili relaxovat, tím se ztrácí schopnost tyto chybějící síly doplnit. Náš autonomní nervový systém se skládá ze systému, který označujeme jako sympatický nervový systém, kdy dochází ke zrychlení funkcí našich tělesných orgánů a parasympatický nervový systém, který téměř všechny tělesné orgány zpomaluje. Sympatický systém je v činnosti, pokud je někdo podrážděný, úzkostný nebo stresovaný, druhý systém je pak automaticky nečinný. Odpočinek nastává, pokud je zapnutý parasympatický nervový systém a sympatický je vypnutý. (Cungi, Limousin, 2005)

Mezi techniky, které umožňují lepší zvládnání těžkostí, ředíme relaxaci, kam patří mediace a imaginace. Jedná se o způsoby, jak se vyrovnat s těžkou životní situací, napjatým emocionálním stavem a obnovení duševní rovnováhy nebo jak se vyrovnat s konkrétním problémem. Relaxaci lze bojovat např. proti úzkosti, bolestem hlavy nebo hypertenzi. (Křivohlavý, 2003) Používané metody pro úspěšnou relaxaci stimulují právě funkci parasympatického systému. Značnou úlohu při relaxaci hraje spánek, který je též nezbytný pro zachování našeho zdraví a slouží k odpočinku z hlediska fyzického i psychologického. Důležitou roli hraje i v procesu učení, paměti a přijímání nových informací. Nedostatek spánku přináší podrážděnost, agresivitu, úzkost, v horších případech až vážná somatická onemocnění. (Cungi, Limousin, 2005)

Mezi relaxační metody patří:

- respirační cvičení,
- metody svalového uvolnění,

- soustředění na smyslové vjemy (relaxační vůně, zvuky),
- relaxace dotekovými vjemy a masážími,
- myšlenkové relaxace (mediace).

Ať už se relaxace využívá samostatně, nebo ve spojení s dalšími metodami, lze ji považovat za účinnou metodu bojující proti stresu.

Existuje šest typů relaxace:

1. autogenní trénink podle Schultze,
2. uvolnění svalů podle Jacobsona,
3. asijské techniky jako jóga, Tai chi, Čchi-kung,
4. (auto)hypnóza,
5. (nenáboženská) meditace, tzv. bdělé snění,
6. biofeedback, neboli biologická zpětná vazba. (Stock, 2010)

Pravidelné cvičení má blahodárny vliv na lidské zdraví. Například hypnóza vyvolává v jedinci rozpaky a nedůvěru z neznámého, všechny metody jsou ale vědecky ověřené, a pokud budou odbourány smíšené nebo negativní pocity jedince, tak bezesporu přínosné. Organismus na stres reaguje zvýšením napětí sympatiku, jedná se o aktivní část vegetativního nervstva, ze kterého je vylučován adrenalin (stresový hormon). V případě nepřetržitého působení stresu, dochází k vylučování kortizolu, což je hormon, který reguluje metabolismus živin, sacharidů, bílkovin a tuků. Stres má pak za následek například svalové napětí, vysoký krevní tlak, zrychlení srdeční frekvence. Relaxační metody mají přispět ke snížení aktivity sympatiku a aktivizace parasympatiku. Pro účinnost relaxace je nutné cvičit pravidelně a dlouhodobě. Účinky, které nám pravidelná relaxace přináší, jsou duševní svěžest, zvýšení vnímavosti, nižší svalové napětí, snížení tepové a dechové frekvence, rozšíření cév, nižší krevní tlak, spotřeba kyslíku nebo změna aktivity mozkových vln. (Stock, 2010)

Jak rychle relaxovat

Pokud jsme ve stresu, je velice obtížné se uvolnit. Někdo i při relaxaci může cítit ještě větší neklid, protože uvolnění je schopen pouze za předpokladu, že je vše v pořádku. Abychom se dokázali vyrovnat se stresem, je zapotřebí se problémům postavit, ne se

jim vyhýbat nebo je ignorovat. Účinnost relaxace se projevuje tím, že jedinec dokáže fungovat i v obtížných situacích.

Jednou z metod „rychlé“ relaxace, která je založena na fyziologii vegetativního nervového systému, který reguluje všechny procesy v našem těle, jakými jsou: dýchání, trávení nebo srdeční frekvence. Jedná se o automatické procesy. Vegetativní nervový systém je složen ze sympatického nervového systému, který činnost orgánů zrychluje a parasympatického nervového systému, ten činnost naopak zpomaluje. Pokud je jeden systém aktivnější, tím víc je druhý utlumený. To můžeme sledovat například při dýchání, pokud se dostaneme do stresové situace. Zrychlí se sympatický systém a zpomalí se parasympatický. Srdeční frekvence se zrychlí, nastanou potíže s dýcháním, pocením, krevním tlakem a může se objevit řada dalších příznaků. Tato situace vyvolává pocit dušení, jelikož při snaze intenzivněji dýchat se zrychluje činnost sympatického systému a tím i pocit dušení. Tento stav může zůstat ve stavu pohotovosti, což je nepříjemného pocitu zrychleného dýchání, ale může vyvolat až pocit zlosti nebo panický záchvat. Následující relaxace vychází z odezvy organismu, která se projevuje tím, že člověk se pomalejším dýcháním snadněji uklidní. Na utlumení sympatického nervového systému má vliv posilování parasympatického nervového systému, což obnáší, naučit se být klidným. (Cungi, 2001)

Metody pro snížení napětí a úzkosti

- Hypoventilace

Pomáhá v případě napětí, podráždění nebo úzkosti se lze uklidnit za pomoci stimulací zpomalující tepové frekvence. Zpomalením dýchání se utlumí emotivita. Cvičení spočívá ve vydechnutí a následně vdechnutí malého množství vzduchu, který na chvíli zadržíme. Pak pomalu vydechneme. Tento proces opakujeme až do déle trvajících zpomalení pulzu. Hypoventilaci lze provádět v práci, na cestách, v rodině, vsedě i ve stoje pro navození pocitu klidu.

- Rychlá relaxace

Jedná se o metodu, která spočívá v uvolnění svalů a tak i celého těla. Cvičení zahájíme hypoventilací a za pomoci pomalého, soustředěného dýchání se dostaneme až do

pocitu ospalosti a klidu. Tato metoda lze využít v každodenním životě. Návčik začínáme na méně stresových situacích, důležité je opakování.

- Koncentrace, soustředěná pozornost

Tato metoda spočívá ve schopnosti soustředit se v určitém časovém úseku na jednu věc, pouze na to, co právě děláme a neodvádět svou pozornost k jiným myšlenkám nebo činnostem. Doplníme tak rychlou relaxaci, kdy se nejdříve soustředíme na nějaký předmět. Pokud dosáhneme plného soustředění, dostaví se pocit klidu. Později lze tohoto cvičení využít tak, že se na uvedený předmět, který jsme původně použili jako předmět soustředění, soustředíme pouze v duchu. Reakce bude stejná jako v prvním případě, jelikož je možné zabývat se pouze jednou myšlenkou, jak si už všiml Émile Coué (Méthode Coué, 1989). Uvolnění tedy dosáhneme je při pouhé představě daného předmětu. Možné je použít i nějaký uklidňující obrázek. V případě, že je pro jedince těžké vytvořit si nějaký mentální obraz, lze použít

- Relaxaci rukou

Relaxace rukou začíná opět cvičením, kdy se snažíme zpomalit dýchání. Ruce položíme na stehna a budeme se soustředit na jejich váhu a na plochu stehen, které se ruce dotýkají. Relaxace se zintenzivní, čím je plocha dotyku větší. Tím se svaly uvolní a po celém těle dosáhneme klidu. Uvolnění lze dosáhnout například i relaxací obličeje, kdy podobně jako u předchozí relaxace uvolňujeme čelisti a postupně další části těla. (Cungi, 2001)

Relaxace před odchodem z práce nebo po příjezdu domů umožňuje člověku uvolnit se a snížit napětí jeho náročného pracovního dne, uklidnit se a zrevitalizovat, pro kvalitní osobní a rodinný život. Relaxační přestávka během dne může zastavit rostoucí napětí, které jinak může vyvolat nežádoucí symptomy, jako je bolest hlavy nebo zažívací potíže. (Davis, Eshelman a McKay, 2008).

Dalšími technikami, které jsou doporučovány provádět současně s metody výše uvedenými, jsou sofrologie, autogenní trénink nebo Jacobsonova metoda. Výhodou rychlé relaxace je, že lze provádět v jakémkoliv prostředí, ať v dopravním prostředku nebo v práci. (Cungi, 2001)

Pokud si osvojíme metody rychlé relaxace, můžeme přejít na terapeutickou metodu, kdy se jedinec záměrně vystavuje úzkostným nebo stresovým situacím, ale díky relaxaci má stres pod kontrolou. Touto metodou se naučíme snížit citlivost na určité vlivy, které v nás vyvolávají stres. Dokážeme jim lépe odolat a cítit se uvolněně i v obtížné situaci.

Pokud máme pocit, že nic nestíháme, že máme málo času, začne na nás působit stres. Čas ubíhá rychleji, čím naléhavější je povinnost, kterou musíme splnit. Výsledkem může být neefektivní způsob provedení dané povinnosti. Abychom náš život zkvalitnili, je potřeba se naučit zorganizovat si den a tím i činnosti. Jednou z metod, jak si dokázat rozvrhnout čas je technika diáře, která spočívá v každodenním vytvoření časového rozvrhu našich aktivit na další den. Pokud si tímto způsobem stanovíme úkoly, nebudeme již váhat, co máme udělat. Naše výkonnost se zvýší a stres sníží. S časovým presem často souvisí potřeba dělat několik činností najednou. Výsledkem jsou většinou špatné výsledky, chybovost a následné předělávání úkolů několikrát, stres, podrážděnost a hlavně ztráta času. (Cungi, 2001) Efektivnější je soustředit se vždy pouze na jeden úkol, výsledkem bude, že postupně stihneme zpracovat víc věcí a v klidu. Podobně tomu bude v případě, kdy i méně složité úkoly odkládáme na další den, množství úkolů se hromadí a podrážděnost roste. Při myšlence na odložení úkolu je dobré se ptát:

1. *„Mám čas to udělat okamžitě?*
2. *Když to odložím, neztratím víc času, než když to udělám hned?*
3. *Jak se budu cítit, až to udělám?*
4. *Jak se budu cítit, když to neudělám?“* (Cungi, 2001, s. 127)

Pokud uděláme vše, co je možné realizovat co nejdříve, zbavíme se stresu a ušetříme, pro nás tak drahý, čas.

Dalším významným stresorem v profesním životě je rozhodování. Povinnost rozhodovat, často vyvolává pochyby, starosti, podceňování se, máme pocit, že naše schopnosti nejsou dostatečné, abychom v určité situaci rozhodli. Metoda, která nám v tomto případě pomůže, je metoda stromu rozhodování. Prvním krokem je upřesnit si, jaké rozhodnutí se k danému problému nabízí. Může se jednat o několik možností řešení. Druhým krokem je zhodnocení důležitosti rozhodnutí a rekapitulací výhod

a nevýhod jednotlivých možností rozhodnutí. Přesvědčivým ukazatelem je, pokud u jednoho z rozhodnutí převládá více výhod a minimum nevýhod. Nejhorším rozhodnutím je rozhodnutí, že pokud si nejsme jisti, rozhodovat se nebudeme. (Cungi, 2001)

2.3 Coping

Vždy je podstatné, jak se jedinec k vzniklému problému postaví a jak se rozhodne ho řešit. Problém nikdy neexistuje samostatně. Z uvedené myšlenky vychází kognitivně behaviorální přístup. Slovo coping pochází z řeckého kolaphus, neboli úder, což znamená, že člověk, který prochází stresovou situací, směřuje úder proti stresoru. (Křivohlavý, 2001)

Způsoby řešení stresu mají biologickou, fyziologickou, psychologickou a naučnou složku. Tyto způsoby mohou být jak funkční, tak nefunkční, jelikož mnoho jedinců řeší stresové situace jistou setrvačností, způsobem, který není v dané situaci vhodný. Postupy lze zaměřit jak na problém samotný, tak na fyziologickou reakci organismu. Při řešení stresových situací může být užitečnou cestou pozitivní myšlení, které stojí na hranici psychofyziologických metod, kam patří autogenní trénink nebo například jóga. K sociální pohodě dále přispívá bohatá síť mezilidských vztahů, která dále zajišťuje sociální podporu. (*Stres, Eustres a Distres*, 2019)

Copingové strategie jsou záměrné a naučené. Úsilí, které při těchto strategiích vyvíjíme, je tedy plně uvědomělé. Naproti tomu stojí tzv. zvládací reakce (coping reactions), které jsou vrozené a probíhají obvykle automaticky, mimo naší vědomou kontrolu. Jedná se o klasické obranné mechanismy, které mají za úkol zabránit úzkosti. Nejčastější obrannou je popření. (Křivohlavý, 2001) Dle pojetí Lazaruse a Folkmanové se jedná o prvek vědomé snahy, který odlišuje coping od automatického chování, které vede pouze k adaptaci na situaci. Stres není možné vždy zvládnout pomocí efektivních copingových strategií, pak se může za jedinou možnou cestu, jak se se stresem vyrovnat, jevit tolerování, akceptování nebo ignorování situace. (*Stress, appraisal, and coping.*, 2019)

Coping bývá běžně definován jako úsilí, které člověk vydává za účelem snížení negativních dopadů působících stresorů. Snyder přitom zdůrazňuje důležitost součástí

tohoto úsilí, jimiž jsou myšlení, pocity a také jednání směřující k zachování spokojenosti, pokud je ohrožena. Zvládání náročných situací se tedy netýká pouze aktivit, které pro eliminaci stresu podnikneme, ale také toho, jakým způsobem o stresové situaci přemýšlíme, jaké emoce v nás vzbuzuje, zda jim podléháme a jak je dokážeme v sobě samých zpracovat. (Coping with stress: effective people and processes, 2019)

Po několikaletém výzkumu stresu se Selye, 2016 upíná k možnosti vytvoření kodexu chování založeného na přírodních zákonitostech. Znečištění ovzduší ani přelidňenost nejsou největším problémem této doby, ale je to chybějící motivace postavená na všeobecně uznávaných ideálech. Věda otřásla vírou v tradiční hodnoty, autority duchovních i v existenci Boha, šíří se pochyby a beznaděj, nedůvěra v budoucnost. Konstruktivní chování je stále více nahrazováno násilím a agresí, užíváním drog a alkoholismem. Každý kodex zákona na základě logiky se setkává s odmítáním. Přijatelný je pouze jeden kodex, jím je kodex věčných zákonů přírody. Selye za největší přínos výzkumu stresu obyvatelstvu považuje zrod a šíření tohoto kodexu. (Selye, 2016)

„Podstata vědeckého bádání nespočívá v tom vidět něco jako první, ale nastavit pevné spojení mezi již známým a dosud nepoznaným. Skutečné pochopení a opravdový pokrok se nejlépe prosazují pomocí procesu spojování souvislostí.“ (Selye, 2016, s. 23)

Jaké strategie je vhodné pro zvládání stresu zvolit

Mnoho lidí, kteří prožívají dlouhodobý stres v adaptační fázi, zvolí jako obranu proti tomuto stresu cigaretu, alkohol, nebo konzumaci velkého množství jídla. Jejich pozitivní účinek je pouze krátkodobý, při dlouhodobém užívání vede tato „obrana proti stresu“ ke vzniku nemocí a stres ještě prohlubuje. Stejně dopady má i naše zrychlení životního tempa, kdy největší část našeho prostoru zaujímá práce a prostor vymezený pro relaxaci, mimopracovní aktivity, odpočinek, spánek se neustále zmenšuje. Tyto aspekty vedou ke špatné hygieně života a ta zhoršuje stres a vyvolává vážné nemoci. (Cungi, 2001)

Osvojení správné hygieny života

Dalším základním aspektem přispívajícím k dobré kvalitě našeho života a tedy i na stres je správné stravování a vyvážená strava. Důležité je se při jídle vyvarovat spěchu, který je v této době všudypřítomný.

Zásadní roli při vzniku stresu hraje nedostatek spánku. Důležitý je i v případě naší paměti, která se vlivem únavy při jeho nedostatku značně zhoršuje. Pokud máme problémy s usínáním, je možné využít techniku rychlé relaxace, která byla popsána na str. 28.

Účinnou obranou proti stresu je fyzická aktivita, která přispívá k naší odolnosti, klidu, stáváme se silnějšími. Fyzická aktivita je zdrojem duševní rovnováhy a při rozumném využívání této aktivity se stáváme silnějšími jak po fyzické tak po psychické stránce. Fyzické aktivity ať ve formě sportu nebo práce na zahradě příznivě působí na naše zdraví. Vhodné je nahradit jízdu výtahem nebo jízdu autem, pokud je to jen trochu možné, za chůzi. Hlavně v případě, že máme sedavé zaměstnání. Začít sportovat je potřeba postupně a v souladu s naším životním rytmem tak, aby bylo možné zvolenou aktivitu bez problémů realizovat. (Cungi, 2001)

„Cílem je osvojit si nový způsob chování, který nahradí bludný kruh prohlubující problémy: lepší hygiena života znamená lépe zvládnutý stres.“ (Cungi, 2001, s. 190)

Přijetí životní filozofie

K dosažení výše uvedeného cíle nám může pomoci přijetí nové životní filozofie, stanovení si životních priorit nebo vymezení profesních a životních možností. (Cungi, 2001)

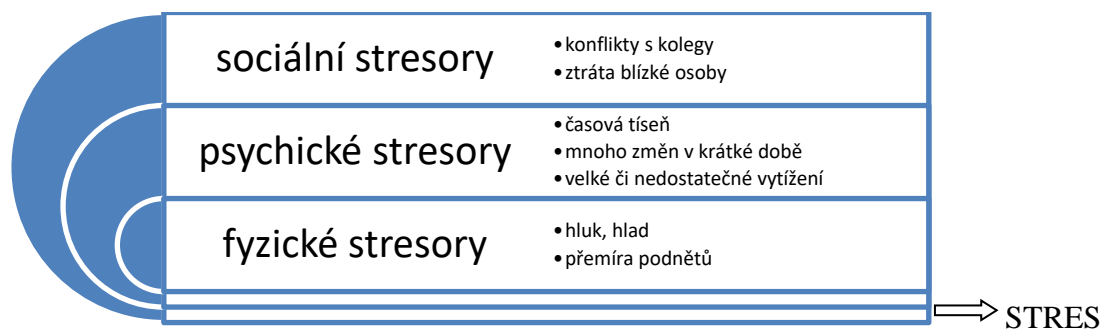
3 Důsledky a ochrana před stresem

Důležité je přiblížit i pojem vyhoření, neboť se stresem úzce souvisí a stres je faktor, jehož důsledkem se do stavu vyhoření dostáváme.

Stále více lidí má pocit, že nedokáže zvládat náročné pracovní podmínky, nebo náročné situace v běžném životě. Následkem takových pocitů je strach, únava, snížená výkonnost a celkové vyčerpání. Příznaky, které syndrom vyhoření provázejí, jsou velmi těžko rozpoznatelné, obzvláště v počáteční fázi. (Stock, 2010)

„Vyhoření není totéž co stres. Dochází k němu v důsledku chronického stresu. Stresové faktory coby spouštěče tedy hrají při vzniku burnout syndromu zásadní roli.“ (Stock, 2010, s. 15) Pojmy stres a vyhoření se často proměňují. Vyhoření bývá způsobené chronickým stresem a nerovnováhou mezi aktivitou a odpočinkem. Vyhoření je tedy důsledkem stresu a stres je příčinou vyhoření. (Stock, 2010)

Chronický stres vzniká na základě řady stresorů. Tyto stresory mohou být fyzické, psychické nebo sociální a vytváří je mnoho faktorů, které zachycuje následující schéma.



Zdroj: volně podle: *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*, Stock, 2010

Zda působení uvedených stresorů vyvolá chronický stres, záleží vždy na našem zhodnocení situace, schopnostech podobné situace zvládat a na intenzitě a době působení těchto faktorů. Při přesvědčení, že situaci nezvládneme, spustí se zátěžová reakce, za kterou následuje vznik stresu. (Stock, 2010)

Příznaky stresu se tedy částečně shodují s projevy syndromu vyhoření, tento syndrom může vyvolat chronický stres. Proces vyhoření může trvat dlouhá období a jeho vznik je ovlivněn vnitřními i vnějšími faktory v osobní i profesní sféře. Za symptomy

syndromu vyhoření považujeme vyčerpání, odcizení a pokles výkonnosti. (Stock, 2010)

3.1 Jak se před stresem chránit

Existují různé techniky jak zvládat zátěžové situace, a tak se chránit před stresem a případným následným vyhořením. Pokud tyto techniky nezabírají, nebo je nezvládáme, není slabostí vyhledat odbornou pomoc. Níže jsou uvedeny rizikové faktory a možná protiopatření:

Rizikové faktory a opatření proti uvedeným stresorům

Vysoká pracovní zátěž	zvyšovat schopnost nést zátěž prostřednictvím kondičního cvičení, vyváženosti a využitím podpory okolí, zmírnit zátěž - pohovořit s nadřízenými, používat zavedené modely pracovní doby nebo změnit pracovní náplň, změnit pracovní pozici, dát výpověď	Počítat s překážkami
Nedostatek samostatnosti	pohovořit s nadřízenými, změnit pracovní pozici, dát výpověď	
Nedostatek uznání	pohovořit s nadřízenými, změnit pracovní pozici, dát výpověď	
Špatný kolektiv	pohovořit s kolegy, iniciovat změny navrhnout supervizi nad pracovní skupinou	
Nespravedlnost	pohovořit s nadřízenými, změnit pracovní pozici, dát výpověď	
Konflikt hodnot	změnit pracovní pozici, dát výpověď	
Sebepoškozující vzorce chování	změnit přístup časový management	
Motivátory	změnit přístup	
Nízká odolnost	posilovat odolnost vůči zátěži prostřednictvím kondičního cvičení, sociální opory, vyváženosti, časového managementu	

Zdroj: volně podle: Stock, 2010, s. 59

Existují různá cvičení, jak je možné se před stresem chránit. V první řadě je ale nutné si uvědomit nebo přiznat, které situace v nás vyvolávají nežádoucí reakce, nebo že je toho na nás moc a již to nezvládáme. Jsme utopeni v každodenních povinnostech a nedokážeme se z koloběhu činností vymanit. Již ani nejsme schopni rozeznat případné chyby a možná změna našich návyků, která by mohla být v náš prospěch, nás

ani nenapadne. Přirozeně se domníváme, že velké části stresových situací se není možné vyhnout. (Stock, 2010)

Pro uvolnění stresu například při **konfliktu s klientem**, který si stěžuje na služby a křičí, je v první řadě nutné být po celou dobu komunikace s klientem v klidu. Vyhnout se frázím, jako je „uklidněte se prosím“, které by druhou osobu mohli ještě více rozčítit. Je potřeba najít skutečnost, se kterou souhlasíme a to i druhé osobě sdělit. Rozhovor vedeme rozhodným, ale přátelským tónem, vysvětlujeme, proč není možné všechna očekávání klienta beze zbytku splnit. Rozhovor ukončíme návrhem nějaké akce, co můžeme pro klienta udělat a bude oboustranně přijatelnou. Uvedená reakce, kdy došlo ke ztlumení konfliktu, může být adekvátní obranou proti stresu. (Clegg, 2005)

Dalším zdrojem stresu může být **špatná komunikace**. Původcem se stává špatné naslouchání. Důležitá je v tomto případě i neverbální stránka komunikace. Často dáváme tímto způsobem druhé osobě vědět, zda posloucháme, co říká. Umění správně naslouchat předchází mnohým nedorozuměním a tím omezuje náš stres.

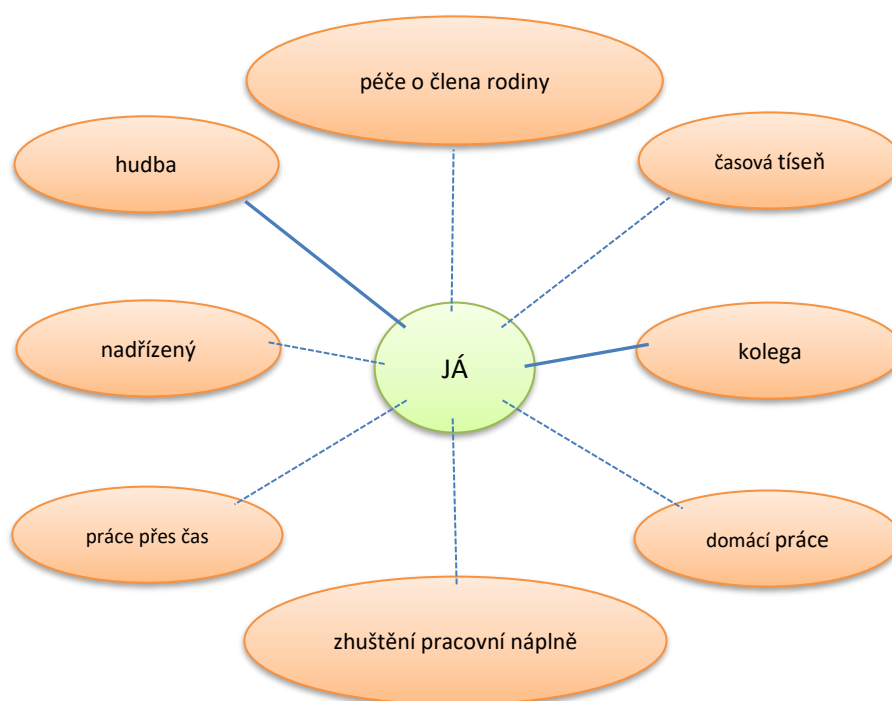
Mezi časté příčiny stresu patří **byrokracie**. Zpravidla je potlačen její účel a na základě stresu vyvolá hlavně zmatek. V uvedeném případě je nutné identifikovat stresové položky a zamyslet se, co s nimi lze udělat. Možnosti jsou vždy ovlivněny postavením pracovníka. Jedním z nich je dělat věci po svém, pokud dosáhneme srovnatelných výsledků. Druhou možností je delegovat práci na někoho, kdo uvedené byrokratické postupy prosazuje. Další možností, je pracovat na změně systému a zvyšovat povědomí o jeho neuspokojivosti. Dále lze navrhnout méně byrokratické alternativy. (Clegg, 2005)

Všudypřítomné a stresující jsou i neustálé **změny**. Vypořádat se s nimi patří mezi dovednosti, kterými lze stres odbourávat. Touto dovedností může být naučit se vždy pochopit výhody, které mohou změny přinášet a následně je umět přijímat. Potlačit své negativní pocity a zaměřit se na pozitiva a jistoty, které změny přinesou. Častou příčinou stresu jsou **telefony**. Neberou ohled na náš časový ani pracovní rozvrh, vyruší nás bez varování kdykoliv. Pokud nechceme být rušeni, je vhodné používat záznamník, hlasovou schránku nebo požádat kolegu o vyřizování telefonátů v době, kdy potřebujeme bezpodmínečně klid na práci a telefon na něj přepojit. Pokud se nám

podaří dostat příchozí telefonáty pod kontrolu, zredukujeme jejich dopad na náš čas a tím eliminujeme stres, který z nich pramení. (Clegg, 2005)

Na otázku „brát **léky**, nebo ne?“ Je odpověď, že vhodnější variantou je zvládat stres cvičením, ale pokud to je nevyhnutelné, pak je další variantou zvládat svůj stres za použití léků. Pokud chceme odstranit stres za pomoci léků, vždy je důležitá spolupráce s odborníkem. Stres pramení i z nedostatku spánku. Pokud nepomůže například aromaterapie nebo relaxace, pak jsou jistým východiskem tablety na spaní. (Clegg, 2005)

Níže uvedené schéma zobrazuje příklady toho, co nám energii může ubírat, označeno přerušovaně a co dodávat. U každého jsou tyto faktory individuální, co jednoho energií dobíjí a je zdrojem vnitřního klidu, druhého může oslabovat. Rozlišení, zda se jedná o přísun energie nebo její ztrátu je pro nás vždy důležité, abychom mohli pozitivní působení určitých faktorů využít v případě ataky negativních stresorů.



Zdroj: volně podle: *Stock, 2010*

3.2 Supervize

Jelikož v terapeutické situaci vzniká určitý tlak, je u pracovníků v přímém kontaktu s klienty vyhoření, kterému předchází časté řešení stresových situací, téměř nevyhnutelné. Projevuje se snížením sebeúcty ať v osobních nebo profesním životě, emoční únavou, to vše vede k nehumánnímu přístupu ke klientovi i kolegům. Ke snížení účinků vyhoření můžou do značné míry přispět podpůrné sítě na pracovišti a včasný zásah supervizora. (Maroon, 2012)

Supervize hraje podstatnou roli v prevenci před stresem a vyhořením, v rámci profesního života jí můžeme označit za ústřední podpůrnou síť. Jedná se o nejvýznamnější proces pro sociální práci, jelikož supervidovaní a studenti získávají od supervizora určité znalosti a dovednosti. „*Supervize představuje výchovný proces, který je pro sociální práci důležitý a jeho účelem je pomoci sociálním pracovníkům, aby dosahovali dobrých výkonů odpovídajícím způsobem.*“ (Maroon, 2012, s. 109)

Dle Koláčkové: „*Supervize je celoživotní forma učení, zaměřená na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí. Z institucionálního hlediska je supervize profesionálním postupem pozorování, reflexe profesní praxe i postgraduálního vzdělávání*“ (Koláčková in Matoušek a kol., 2003, s. 349). Supervize obsahuje vzdělávací (techniky, principy, popis rolí), ale i administrativní a podpůrné prvky.

Úkoly, cíle a modely supervize

Supervize řeší mnoho úkolů, jednak hraje výchovnou roli, kdy jde o zprostředkování, rozšíření a prohlubování vědomostí, dále o zprostředkování, rozšíření a prohlubování schopností, dále hodnotí provedené zásahy. Supervize je založena především na zpětné vazbě. V případě administrativní supervize se jedná o zaměření na pracovní prostředí, zda je práce vykonávána na základě předpisů dané instituce. Podpůrná supervize se zajímá o emocionální potřeby supervidovaných, učí je vypořádat se s emoční zátěží po práci s klientem nebo kolegy či nadřízeným a umět se odreagovat. (Maroon, 2012) Úkolem vzdělávací supervize je posílit dovednosti a postoje supervidovaných pracovníků pro práci s klientem, pomáhat lépe pochopit klienty, být si vědom své reakce na jednání a chování klientů. (Havrdová, Hajný, 2008)

Cíle

- Supervize rozvíjí kritické myšlení, hodnoty a schopnosti převádět teorii do praxe. Posiluje schopnost určit si vlastní cíle, osvojovat vědomosti a zvládat nadprůměrné množství práce.
- Obohacuje profesními schopnostmi, jakými jsou samostatné rozhodování, flexibilita, iniciativa.
- Rozvíjí komunikativní a řídicí schopnosti, specifické terapeutické a administrativní dovednosti, schopnost sebehodnocení a vytvářet účelné mezilidské vztahy. (Maroon, 2012)

Modely

Jádrem supervize je v současné době schopnost a dovednost řešit problémy, oproti minulosti, kdy byla supervize zaměřena na přístupy vycházející z psychoanalýzy. Supervidované je potřeba naučit různými prostředky zvládat stres a klást důraz na jejich profesionalitu. Základem je schopnost samostatného jednání, podpora pracovníka sebevědomí a individuality. Dále musí být schopen nahradit vědomostní nedostatky určitými schopnostmi, aby mohl volit mezi různými terapeutickými teoriemi, kterým prioritně porozumí.

a) Psychodynamický model

Důležitou roli zde hraje paralelní proces, který je hlavním obsahem supervize, Kahn (1979) popisuje tento jev jako „*simultánní výskyt podobných psychodynamických procesů v supervizi a psychoterapii.*“ (Maroon, 2012, s. 112) Tento proces začíná se vztahem mezi klientem a sociálním pracovníkem. V rámci psychodynamického modelu je při práci s vyhořením podstatná shoda a pochopení, které vzniká mezi supervizorem a supervidovaným. Supervizor může regulovat tlak na pracovníka na základě získaných informací, nebo mu přidělit takové klienty, kdy by práce s nimi nevyvolávala zvýšené riziko vyhoření pracovníka.

b) Kognitivně-behaviorální model

Soustředí se zejména na kognitivní činnost supervidovaného. Zkoumá emocionální reakce, které jsou závislé na myšlenkách nebo postoji. Cílem je redukovat negativní pocity a změny postojů. (Maroon, 2012)

Funkce supervizora

Pedagogická – předává vědomosti a dovednosti a tím rozvíjí profesní schopnosti sociálního pracovníka. (Maroon, 2012) Havrdová, Hajný (2008) označují tuto funkci jako vzdělávací, k dosažení se užívá reflektování a analyzování práce s klientem. Nedílnou součástí výchovného a učebního procesu jsou následující úkoly supervizora:

- vyučovat, řídit, radit, podporovat, hodnotit výkon (Maroon, 2012)

Administrativní – přijímá nové pracovníky, přiděluje pracovní oblasti, organizuje práci dle předpisů instituce, dohlíží na stanovené úkoly, zabývá se pracovním prostředím. (Havrdová, Hajný, 2008)

Podpůrná – napomáhá tomu, aby se pracovník cítil v práci lépe, a tak plnil svou roli.

Evaluativní – posuzuje, jaké má sociální pracovník problémy, jak funguje, popřípadě jak mu lze pomoci, pokud již trpí vyhořením. (Maroon, 2012)

Další funkce, kterou uvádí Matoušek (2008), je funkce zprostředkování při řešení konfliktů. Slučitelnost výše uvedených funkcí je bezprostřední vazba na instituční kontext, kde se odehrává supervizní proces. Pokud je supervizor nadřízeným supervidovaného, může zde nastat určitý tlak mezi řídicí a podpůrnou funkcí.

4 Práce, stres a jednotlivé profese

Práce sama o sobě není stresorem, na práci se člověk adaptuje. Stresorem se stává nadměrná zátěž (fyzická a především psychická), která může vyvolat poplachovou reakci, pokud člověk na tuto práci není trénován. Pokud frekvence vykonávané práce překročí adaptační schopnosti organismu, může přejít poplachová reakce do fáze vyčerpání, což je v případě vyspělé společnosti vzácné. Charakteristickým znakem dnešního života je nedostatek času, v jehož důsledku však může dojít k vyčerpání následkem nízkého příjmu potravy při práci a prací v extrémních podmínkách, jako je horko nebo zima. Stres nevzniká pouze v důsledku fyzické zátěže a není spojen pouze s tělesnou námahou, ale často se objevuje v souvislosti s existenčními starostmi, rizikovými činnostmi, starostmi s rodinou, sousedy, kolegy, problémy v zaměstnání atd. velmi často se se stresem potýkají lidé, kteří vykonávají sedavé zaměstnání, trpí nedostatkem tělesné námahy, dále pak kuřáky a konzumenty nadměrného množství alkoholu. Ve všech uvedených případech stres významně ovlivňuje zdraví jedince. S vývojem lidstva spočívá problém v nedostatečné kompenzaci stresu tělesnou námahou. V civilizované společnosti si již lidé tuto absenci uvědomují, snaží se více sportovat, udržovat si nízkou tělesnou váhu, omezovat tuky v potravě. (Schreiber, 2000)

Stresory, které v USA představují 30-40 % pracovních neschopností z důvodu duševní poruchy a stresu jsou:

- příliš rychlý pracovní postup,
- mnoho nebo málo práce,
- přeložení, změna pracovního prostředí,
- změna charakteru práce,
- nejasné vztahy na pracovišti,
- dlouhá nebo nepravidelná pracovní doba,
- nedostatek prostoru pro samostatné rozhodování,
- nebezpečná práce. (Schreiber, 2000)

Důležitá je nejen povaha a síla stresu, ale i osobní vlastnosti, které se stávají klíčové při výběru zaměstnanců na pracovní místa, kdy psychologické hodnocení osobnosti je častou podmínkou přijetí. Sklony k zavedení genetických testů, které by určily

budoucí předpoklady nemocnosti kandidáta na pracovní místo, prozatím brání zastánci lidských práv a utajení výsledků takového vyšetření. Osobnosti, které jsou stresovými vlivy silněji ohroženi, lze rozeznat podle chování na pracovišti. Jedinec může být podrážděný, odmítá pomoc kolegů, nestojí o radu, distancuje se od spolupracovníků, pokles výkonosti nebo nadměrné pracovní nasazení, změna vzhledu a chování, nadměrná konzumace alkoholu, drog a cigaret podporujících vyšší pracovní výkon, což funguje pouze dočasně, následují různá onemocnění nebo narkomanie. (Schreiber, 2000)

V souvislosti s profesemi, na které je tato práce zaměřena, se často setkáváme s následujícími stresory:

Přetížení množstvím práce – v určeném čase nejme schopni vykonat dané množství práce. Nejedná se neschopnost pracovníka, ale o přidělené úkoly v závislosti na termínu jejich splnění.

Časový stres – distres může vyvolat i nedostatek času pro splnění zadaných úkolů (Křivohlavý, 2003)

Nevyjasnění pravomocí – vzniká v situaci, kdy nejsou, nebo jsou nejasně zadány pracovní úkoly. Absentuje zde zpětná vazba a limity pro pravomoc pracovníka.

Kontakt s lidmi – pracovníka může stresovat kontakt s klientem, kolegou, nadřízeným nebo naopak izolace od druhých lidí. (Křivohlavý, 2003)

Vztahy mezi lidmi – zde se může jednat o nepoměr v rozdělení práce mezi kolegy. Ke konfliktům mezi lidmi dochází v rámci mezilidských styků ať s kolegy nebo s klienty. Jedná se o velmi často vyskytující se stresor, kterému se v každodenním životě nevyhneme. (Křivohlavý, 2003)

4.1 Profese úředníka odboru sociálního pojištění

Jednou z profesí, na které stres působí a kterou se budu v této práci zabývat, je profese úředníka odboru sociálního pojištění. Dle Krebse (2007) je sociální pojištění jedním z pilířů sociálního zabezpečení. Sociální zabezpečení tvoří velice významnou součást sociální politiky státu, která slouží k uspokojování potřeb a požadavků jednotlivců. Tato oblast je důležitá zejména proto, aby jednotlivcům poskytla určité záruky proti jistým sociálním rizikům. (Gregorová, Gavlas, 2005) V moderním pojetí sociální

zabezpečení zajišťuje občany v případě sociální události, kdy nemohou být výdělečně činnými a jejichž práva jsou ohrožena sociálním vyloučením.

„Cílem soudobého sociálního zabezpečení v nejobecnějším slova smyslu je regulace odpovědnosti občana za svou budoucnost (povinné pojistné systémy) a stanovení míry a forem povinné sociální solidarity mezi občany (povinný transfer prostředků skrze sociální pojištění, daňovou soustavu nebo sponzorováním).“ (Tröster, 2013, s. 6)

Instituce poskytují poradenství, ochranu, která je zajištěna prevencí, dále materiální a peněžní pomoc, služby, azyl, potřebných k uspokojování sociálních, nebo společností uznávaných potřeb. (Krebs, 2007)

Mezi úředníky odboru sociálního pojištění Pražské správy sociálního zabezpečení, se řadí pracovníci oddělení pojištění osob samostatně výdělečně činných a oddělení důchodového pojištění. Jejich úkolem je vedení a zpracování evidence konkrétní agendy a výkon dalších činností s touto agendou spojených, kdy se jedná především o činnosti administrativního charakteru. U úředníků odboru sociálního pojištění je rovněž základním atributem jejich činnost spojená s jednáním s klienty.

Práci úředníka odboru sociálního pojištění lze označit z velké části za byrokratickou, vyvolává administrativní problémy, řadíme jí mezi příčiny stresu a následný urychlovač vyhoření. Za principy byrokracie považujeme dle Webera: jasnou dělbu práce, směrnice, pravidla, souvislý řetězec příkazů, sociální distance, odbornost a loajalitu, zaměstnání na základě smlouvy. Od uvedeného pojetí se na úřadech hodně změnilo. Jsou pokládány za pomalé, nevýkonné, neschopné nalézat přijatelná řešení problémů, z čehož plyne frustrace pro výkonné a kreativní zaměstnance, kterým záleží na dobrých výsledcích (Maroon, 2012)

Jelikož je zde uplatňováno především administrativní pojetí práce s předem danými postupy dle právních norem, pracovník se dostává dle Úlehly (1999) do role agenta společnosti, kdy je dodržování norem klíčové. Je považován za experta, kde jsou kladeny nároky na dovednosti, které souvisí s přebíráním kontroly nad situací. I když v této pozici není příliš velký prostor k vstřícnosti ani k výběru možných řešení, je možné respektovat klientovo očekávání. Pracovník se tak může stát prostředníkem, kdy zcela respektuje legislativu, ale zároveň nalézá možnosti řešení pro klienta. (Úlehla, 1999)

Mezi strategické cíle této organizace patří otevřený a vstřícný přístup ke klientům, kam řadíme zvýšení kvality a dostupnosti služeb, zvýšení kvality a rozšíření služeb klientských center a call center podle potřeb klientů, rozvíjení standardů osobní komunikace s klienty, uplatňování asertivního přístupu k požadavkům klientů, vyhodnocování zkušeností zaměstnanců při jednání s klienty nebo rozvíjení služeb pro občany se zdravotním postižením, včetně bezbariérového přístupu do klientských center. Politikou správy sociálního zabezpečení je dále zachování stability výkonu agend, jejich kvalitativní rozvoj, racionalizace a zvyšování efektivity. (ČSSZ, 2019)

Politikou ČSSZ je klientský přístup a posílení významného postavení ČSSZ mezi orgány veřejné správy, což se promítlo v nové právní úpravě (novela zákona č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti), která se týká například nemocenského a důchodového pojištění osob samostatně výdělečně činných od 1. 1. 2019.

Z uvedeného pohledu se politika týká výběru cílů a prostředků, kterými má být cíle dosaženo. Za implementaci považujeme stav, kdy je cíle žadáným způsobem dosaženo. Pokud se tak nestane a výsledek se s cíli neshoduje, pak politika implementována nebyla. (Colebatch, 2005) Uvedená organizace se vyznačuje byrokratickým přístupem, hierarchie nadřízenosti a podřízenosti je tu zjevná a administrativou, která plyne z daných pravidel, se zde nešetří. Bohužel ani formalismy zde neabsentují. ČSSZ je byrokratickou institucí, kde řadový zaměstnanec nemá vliv na vytváření cílů a zjednodušení administrativy. Jeho povinností je dodržovat jasně vymezené postupy, plnit stanovené úkoly, řídit se metodickým doporučením a striktně se řídit právními předpisy. Cíle jsou zde jednoznačné a jedná se o tendenci zdůrazňovat důležitost změny myšlení elit. Pokud se jedná o normativní model a přístup, ze kterého zmíněná organizace vychází, je to tedy přístup top-down, neboli shora dolů. (Winkler, 2002)

4.2 Profese sociálního pracovníka v domově pro seniory

Z pohledu administrativy a byrokracie zde sociálního pracovníka méně zatěžuje práce s lidmi než nekonečné papírování, které vidí jako ztrátu času. Tento čas a energii by raději věnovali spolupráci s klientem na jeho problémech.

Sociální práce je služba klientům jako jednotlivcům a rovněž komunitě. Sociální pracovníci se zabývají životními situacemi lidí, kteří potřebují jejich pomoc. Pro poskytování kvalitních služeb je potřeba, aby sociální pracovník porozuměl problémům klienta a detailně se seznámil s jeho obtížnou situací. Od sociálního pracovníka se očekává, že bude pomáhat klientům při překonávání překážek, které každodenní život přináší.

V pobytových zařízeních sociálních služeb je sociální práce velice potřebná a nenahraditelná. Sociální pracovník vykonává v domově pro seniory především: administrativní práce, sociální šetření v místě bydliště, kontakt se zdravotnickým zařízením, přijímání seniora k pobytu, kontrakt s klientem, kontrakt s rodinou, podávání informací široké veřejnosti a žadateli o konkrétním zařízení, zapojení do individuálního a adaptačního, plánu péče, práce na programech aktivit, kulturních a společenských akcí, sociální služby pro obyvatele, manažerská činnost, dohled na dodržování lidských práv klientů, etického kodexu sociální práce, zajišťování programu kvality. (Matoušek a kol., 2010, s 180)

Vzhledem k výčtu náplně práce sociálního pracovníka je výhodou, že jsou zákonem stanovené předpoklady pro jeho výkon, který tím umožňuje zachování určité úrovně kvality sociálních pracovníků. (Matoušek, 2011, s. 47) Důležitou schopností sociálního pracovníka je řádně poskytnout sociální poradenství klientovi dle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

To znamená, že sociální pracovník by měl umět vést komunikaci se seniorem, tak aby styl komunikace přizpůsobil jeho potřebám. Jinak je potřeba jednat se seniorem, který s komunikací nemá problémy, a jinak se seniorem s demencí či jiným postižením. Sociální pracovník by si měl osvojit aktivní naslouchání, které je velice důležité v práci se seniory. Také je velmi důležité vytvoření vzájemného vztahu, jemuž předchází vzájemné porozumění sociálního pracovníka se seniorem, kterému napomáhá efektivní komunikace. Z tohoto důvodu jsou komunikační dovednosti v sociální práci

nezbytné. Neposkytují seniorovi pomoc, avšak mu umožňují navázat vztah se seniorem a začít jeho problémy řešit. (Matoušek, 2013, s. 53.)

Sociální pracovník by měl pracovat v souladu s Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR a z něj vyplývajících hodnot sociální práce a to z důvodu například vyhnutí se problémovým situacím, které mohou mezi sociálním pracovníkem a seniorem vzniknout. Zejména v situacích práva seniora na sebeurčení, respektování jeho soukromí, nároku na poskytnutí sociální služby, či jeho ukončení. (Matoušek, 2013, s. 22-24.)

Další důležitá podstata sociální práce v domově pro seniory je, aby všichni členové týmu měli informace potřebné pro kvalitní poskytování služeb v zájmu uživatele. Aby byla služba poskytována efektivně a individuálně, je k potřebám klienta podstatná týmová spolupráce. Jejím pomocí by mělo docházet k předávání informací, a to nejen v rámci jedné profesní skupiny (např. praktická sestra mezi praktickou sestrou), ale rovněž mezi jednotlivými profesemi, které poskytují službu konkrétnímu klientovi (např. pracovník přímé obslužné péče – praktická sestra – nutriční setra). (Kašlíková a kol., 2008, s. 150.)

4.3 Pracovní prostředí a jeho role v ochraně před stresem a vyhořením

Nyní se zaměřím na podpůrné struktury v rámci pracoviště a na to, jakou sociální a formální podporu by mělo pracovní prostředí poskytovat. Nyní si lze položit otázky, jako může pracovník vyslovit své přání, ambice a cíle? Může pracovník uplatnit své znalosti a zkušenosti z předchozích studií? Podílí se na rozhodování? Jsou náležitě odměňováni? Poskytuje pracoviště podporu svým zaměstnancům? Jsou požadavky na pracovníky reálné? Podporuje pracoviště kolegiální vztahy mezi zaměstnanci?

(Maroon, 2012) V současné společnosti je zaměstnání pro mnoho lidí na vrcholu jejich žebříčku hodnot a určuje i jejich životní styl a sebepojetí. Je tedy zdrojem odměny, ale i stresu. Napětí na pracovišti snižuje podpůrná pracovní síť, kdy na základě pozitivních pracovních vztahů, může jedinec ve stresu požádat kolegu o radu a pomoc. Odezvou je poskytnutí pozitivní zpětné vazby a tím je eliminován výskyt případů, kdy dojde až k vyhoření.

Práce se syndromem vyhoření má čtyři rozdílné rozměry

1. Psychologický
2. Strukturální
3. Sociální
4. Organizační

1. Psychologický rozměr pracoviště

Rozměr činností sociálního pracovníka by měl být dostatečný, ale ne nad rámec možností, aby množství úkolů nezpůsobovalo stres z přetížení, nebo naopak z nedostatku. Problémem zde může být příliš velký počet klientů nebo problémů, což způsobuje tlak. Pracovník tak vyčerpá veškeré své zdroje bez možnosti odpočinku. Stresem je i nerovnováha mezi náročnými a stereotypními úlohami. Sociální pracovník by měl dokázat omezit emocionální i fyzickou účast v obtížných situacích, kdy ke stresu a případnému vyhoření vede dlouhá pracovní doba, během níž je sociální pracovník v nepřetržitém kontaktu s klientem, což má za následek jeho vyčerpání. Důležitá je i podpora a pomoc kolegů v těchto situacích. S množstvím klientů, které má sociální pracovník na starost, je spojena kvalita vztahu mezi ním a klientem. Je-li klientů nad určitou mez, vzroste u pracovníka emocionální, tělesné a kognitivní přetížení, čemuž lze do jisté míry předcházet přerozdělením klientů se specifickými problémy specializovaným sociálním pracovníkům. Klíčové jsou i další možnosti, jako vysadit v případě, kdy sociální pracovník cítí přetížení a tlak, tím se vymanit na určitou dobu ze stresových situací. Pozitivní dopad na psychiku má flexibilita, kdy si sociální pracovník může vybrat klienta a má možnost rozhodovat o plánech a činnostech instituce. Každý sociální pracovník by měl dostat prostor k seberealizaci a kreativě. Sociální pracovník s nižším počtem klientů má čas specifikovat problémy, které vyžadují urgentní řešení, věnovat jim veškerou pozornost a zjistit jejich přednosti a silné stránky. (Maroon, 2012)

2. Strukturální rozměry pracoviště

K naplňování cílů přispívá příjemná pracovní atmosféra a prostředí. Negativně působí přeplněná kancelář, přílišný hluk, špatné osvětlení nebo vzduch.

3. Sociální rozměry pracoviště

Pokud jde o klienty, měl by být dodržen akceptovatelný poměr mezi počtem pracovníků a klientů. V případě kolegů jsou důležitá společná setkání, kde mají pracovníci možnost ujasnit si společné cíle, vyjádřit pocity, konzultovat případy, problémy a rozhodovat o změnách. V případě vedení, by měl být vztah mezi ním a pracovníkem otevřený, pracovník musí znát cíle instituce a mít jistotu, že je institucí podporován.

4. Organizační rozměry pracoviště

Sociální pracovníci by měli mít možnost si vybírat, a to jak úkoly a klienty, tak i pracovní dobu a místo. Jedná se o flexibilitu v obsahu práce nebo profesním růstu, kdy při změně pracovní role hraje důležitou roli vzdělávání, které sociálního pracovníka připraví na řešení problémů souvisejících s novými úkoly. Eliminace a zjednodušení administrativních procedur vede též k prevenci před stresem a následným vyhořením. (Maroon, 2012)

Hlavní oblastí v sociální práci je skupina pracovníků pracujících s jednotlivcem a skupina pracovníků pracujících v komunitě. Pomáhající je zde vystaven utrpení klientů a tak zde míra nebezpečí vyhoření i v závislosti na požadavky na péči neustále roste. Největší skupinu sociálních pracovníků tvoří **práce skupina pracujících s jednotlivcem**. Pracovníci přebírají v mnoha případech značnou odpovědnost. Pro zařazení klienta do rodiny a společnosti využívají pracovníci různé druhy terapie (rodinná, skupinová). Působí jako poradci, kdy klienta doporučí do jiné instituce. Mají za povinnost dodržovat směrnice, předpisy, pracovní metody dané instituce. Úkolem je rozpoznat vlivy působící na život klientů a motivy související s vzorci chování klientů. (Maroon, 2012)

Dlouhodobý stres a následné vyhoření vyvolávají:

Procedury instituce, které umožňují klientům neustále přicházet. Jedná se o klienty, kteří nemají o péči zájem a jsou bez motivace. Sociální pracovník se pak cítí zbytečný, bezmocný, zklamaný a často si v důsledku klientova nezájmu není jist svými schopnostmi. Dopadem je odmítavý postoj ke klientovi a k práci. Vyčerpání nastane působením tlaku a stresu na pomáhajícího, jelikož se často snaží vyřešit každý případ, i přes značnou míru další zátěže v podobě administrativy, kterou je nutné zpracovat a pracovníkovi se zdá být zbytečnou ztrátou času.

Rozmanitost rolí a vyžadované dovednosti. Pro mnoho pracovníků je příčinou vyhoření mnohoznačnost rolí a jejich konflikt. Spojením tohoto činitele se stává ztráta smyslu, nedostatečný osobní rozvoj, málo možností si popovídat s kolegy, chybí motivace, ucelenost, autonomie.

Politika v instituci. Chybějící možnost spolurozhodovat společně se zaměstnavatelem o zavádění nových směrnic. Bezmoc pak může přejít ve vyhoření.

Počet klientů s chronickými problémy. Pomáhající je povinen dodržovat předpisy a tak i přes nemožnost případ vyřešit, opětovně zpracovávají jeden případ.

Potíže s hodnocením. Sociální pracovník nemá možnost uvědomit si výsledky, nebo smysluplnost vlastní práce, nemůže tak cítit uspokojení na základě zpětné vazby.

Nepřímá forma práce se odehrává s lidmi, kteří mají blízký vztah ke skupině. Ve spolupráci s těmito lidmi se koordinují a plánují služby. Pomáhají zastupovat zájmy komunity. Sociální pracovníci v tomto případě přebírají mnoho rolí a pozic, kdy často přidělené úkoly leží mimo oblast jejich vědomostí. Absence některé z teorií může rozvíjet jejich tvořivost, ale zároveň přispět ke stresu a vyhoření. Dále je na ně vyvíjen značný tlak ze strany jak klienta, tak zaměstnavatele a tak je pomáhající vystaven neúměrné zátěži ve vztahu k délce pracovní doby. (Maroon, 2012)

Přehled činitelů ovlivňující stres a vyhoření

Sociální pracovník	Činitelé urychlující vyhoření	Činitelé zabraňující vyhoření
pracující s jednotlivci	nedostatek vedení a pozitivní zpětné vazby náročný kontakt s klientem nemožnost měřit úspěchy péče pracovní přetížení	kvalifikace a vědomosti smysluplnost vlastní role
pracující s komunitou	nedostatek vedení byrokracie absence teoretického zázemí	komplexní, motivující práce rozvíjení vlastních schopností zpětná vazba flexibilní pracovní hodiny

Zdroj: volně podle: Maroon, 2012, s. 70

5 Shrnutí teoretické části práce

Častým zdrojem sociálních kontaktů je práce, proto právě zde vznikají konfliktní situace, které vyvolávají stres. Kvalita pracovních výsledků převážně závisí na atmosféře, která na pracovišti vládne. Prioritou při ochraně před stresem je vybrat si práci, která odpovídá našim schopnostem.

Jak práce sociálních pracovníků, tak práce úředníků ve veřejné správě klade vysoké požadavky na jejich odbornou způsobilost, jelikož obě profese vyžadují širokou škálu znalostí a zkušeností. Práce sociálního pracovníka obnáší ve velké míře práci v přímém kontaktu s klientem a jeho rodinou. Práci úředníka odboru sociálního pojištění lze označit z velké části za byrokratickou, která vyvolává zejména administrativní problémy, ale ani zde se pracovník přímému kontaktu s klientem nevyhne. V obou případech je na pracovnice kladena vysoká míra zodpovědnosti, jejíž důsledkem je velká psychická zátěž vlivem vysoké míry stresu.

Administrativní problémy i problémy, které vznikají z přímého kontaktu s lidmi, vytvářejí určitý tlak, a tak je u uvedených pracovníků vyhoření, kterému předchází časté řešení stresových situací, téměř nevyhnutelné. Projevuje se snížením sebeúcty ať v osobních nebo profesním životě, emoční únavou, to vše vede k nehumánnímu přístupu ke klientovi i kolegům. Ke snížení účinků vyhoření můžou do značné míry přispět podpůrné sítě na pracovišti a včasný zásah supervizora. (Maroon, 2012)

Supervize hraje podstatnou roli v prevenci před stresem a vyhořením, v rámci profesního života jí můžeme označit za ústřední podpůrnou síť. Jedná se o nejvýznamnější proces pro sociální práci, jelikož supervidovaní získávají od supervizora určité znalosti a dovednosti.

Nelze se vždy zaměřit jen na potřeby druhých, ale i na své, protože na tom částečně závisí i naše fungování. Pokud nebudeme pečovat sami o sebe, nebudeme umět kvalitně pomoci ani druhým. Hrozí pak, že prostřednictvím klienta, budeme řešit vlastní problémy. Důležitá je zde pravidelná sebereflexe a možnost účastnit se supervize, díky kterým si uvědomíme své vlastní hodnoty a pocity. Abychom byli

schopni dál odvádět kvalitně práci, je nezbytné mít možnost odpočinku. V opačném případě nám hrozí vyhoření.

Náš organismus dokáže čelit stresu, pokud se na něj dokáže adaptovat. Dokážeme pak pružněji řešit problémy, jsme pozornější, energičtější, lépe se dokážeme soustředit. Komplikace nastávají v případě intenzivní a dlouhotrvající reakce na stres, následkem působení stresoru je posttraumatický stres, dále nespavost, napětí a jiné obtíže. Rozvinout se mohou i žaludeční vředy nebo cukrovka. Stres se může stát chronickým, jedinec se dostane do fáze vyčerpanosti, kdy nastupují problémy ve formě únavy a depresí. V této fázi se jedinec na základě zmíněných problémů může uchýlit ke konzumaci alkoholu, velkého množství kávy, cigaret nebo uklidňujícím lékům, nedodržuje stravovací návyky, nedostatečně spí. Projevují se trávicí poruchy, migrény, alergie nebo kožní onemocnění. Tento stav je příhodný pro organické poruchy jako je vysoký krevní tlak, vysoký cholesterol, infarkt myokardu, onemocnění trávicího ústrojí, dále onemocnění cukrovkou nebo štítné žlázy. Projevy jako deprese podráždění, úzkost mají vliv na vztahy v rodině nebo na pracovišti a můžou vyvolat konflikty. Prevence je tedy víc než nutná, efektivnější je chorobám předcházet než je léčit. Důležité je mít dobré vztahy se svým okolím, umět zvládat stres, který na nás působí a cítit se dobře po fyzické i duševní stránce. (Cungi, 2001)

Výzkumná část této diplomové práce bude zaměřena na posouzení a komparaci zdrojů stresu u pracovníků úřednické profese a sociálních pracovníků z domova pro seniory a následné zjištění, jaké strategie obrany proti stresu využívají.

Praktická část

6 Základní charakteristika výzkumu

Poslední kapitola bude věnována empirické části diplomové práce. Bude vymezen cíl výzkumu, uvedena výzkumná strategie a metoda vlastního šetření. Dále bude charakterizována technika sběru dat a popsán průběh výzkumu. Následně budou analyzovány a interpretovány výsledky v návaznosti na informace v teoretické části této práce. Závěrem výzkumné části práce bude uveden souhrn zjištěných informací a možných doporučení.

Předmětem výzkumného záměru diplomové práce je zjištění, s jakými zátěžovými situacemi se setkávají úředníci ve veřejné správě a sociální pracovníci z domova pro seniory a jak se s nimi dokáží vyrovnat. Uvedeného záměru bude dosaženo za pomoci jedné z kvalitativních metod.

Cíl výzkumu: Zjistit, jaké zátěžové situace vyplývají z povolání úředníka, jaké z povolání sociálního pracovníka a jaké strategie k jeho zvládnutí pracovníci uvedených profesí využívají.

Cíl výzkumu byl přetransformován do hlavní výzkumné otázky, kterou by měly zodpovědět dílčí výzkumné otázky (dále jen „DVO“):

DVO 1.: Zjistit, jaká situace informanta negativně ovlivní ve výkonu jeho práce.

DVO 2.: Zjistit, jak se informant vyrovnává se zátěžovou situací v rámci osobního života.

DVO 3.: Zjistit, jak v zátěžové situaci pomáhá informantovi zaměstnavatel.

Tabulka 1. Transformace jednotlivých dílčích cílů do tazatelských otázek

Hlavní výzkumný cíl (HVC)	Dílčí výzkumný cíl (DVC)	Tazatelské otázky (TO)
<p>HVC - Zjistit, jaké zátěžové situace vyplývají z povolání úředníka, jaké z povolání sociálního pracovníka a jaké strategie k jeho zvládnutí pracovníci uvedených profesí využívají.</p>	<p>DVC 1 - Zjistit, jaká situace informanta negativně ovlivňuje ve výkonu jeho profese.</p>	<p>TO 1 - S čím nejčastěji souvisí zátěžová situace, která u Vás vyvolává stres?</p>
		<p>TO 2 - Jak často pracujete přesčas a proč?</p>
		<p>TO 3 – Jak dalece se shoduje Váš popis práce s prací, kterou skutečně vykonáváte?</p>
		<p>TO 4 – Jaké problémy musíte řešit? Dělá Vám to potíže?</p>
	<p>DVC 2 – Zjistit, jak se informant vyrovnává se zátěžovou situací v rámci osobního života.</p>	<p>TO 5 – Jak vám v zátěžové situaci pomáhají přátelé? Mluvíte s nimi o pracovních starostech?</p>
		<p>TO 6 – Jak vám v zátěžové situaci pomáhá rodina?</p>
		<p>TO 7 – Jaké sportovní nebo jiné aktivity vykonáváte, pomáhají Vám snižovat napětí?</p>
		<p>TO 8 - Jakou jinou strategii konkrétně volíte?</p>
	<p>DVC 3 - Zjistit, jak v zátěžové situaci pomáhá informantovi zaměstnavatel.</p>	<p>TO 9 – Jakým způsobem Vám v řešení problémové situace pomáhá zaměstnavatel? (supervize, metodická podpora, nadřízený...)</p>
		<p>TO 10 – Jaký má uvedený způsob pomoci vliv na řešení Vašich pracovních problémů?</p>
		<p>TO 11 – Jaký druh supervize probíhá na vašem pracovišti, jakou preferujete? Pokud zaměstnavatel supervizi neposkytuje, uvítali byste ji, proč?</p>
		<p>TO 12 - Jakou jinou podporu ve stresové situaci vám zaměstnavatel poskytuje?</p>

6.1 Výzkumné metody a nástroj pro sběr dat

Výzkumem rozumíme systematické zkoumání sociálních nebo přírodních jevů, jehož cílem je získat poznatky, které objasňují svět kolem nás. (Hendl, 2006) Pro svůj výzkum jsem si zvolila kvalitativní výzkumnou strategii, kterou je vhodné použít zejména tam, kde nemáme dostatek informací o problému, ze kterých by bylo možné formulovat hypotézy a následně ověřovat jejich platnost. (Trousil, Jašíková, 2015, s. 120) Metodami kvalitativního výzkumu jsou rozhovory a pozorování. (Hendl, 2005)

Dle Miroslava Dismana (2000) je kvalitativní přístup „*nenumerické šetření a interpretace sociální reality, jehož cílem je odkrývat význam podkládaný sdělovanými informacemi.*“ Základním rozdílem mezi kvalitativním a kvantitativním přístupem jsou výsledky výzkumné činnosti. Kvalitativní přístup pokládá za výsledky výzkumu vytváření hypotéz, vytváření teorie a nové porozumění. (Miovský, 2006)

Technika, kterou je rozhovor, je velice nákladnou a časově náročnou technikou sběru dat, rovněž anonymita je pro informanty málo přesvědčivá. Výhodou je, že klade menší nároky na informanta a pro informanta je obtížnější vynechat odpovědi na některé otázky, což v dotazníku lze velice snadno. Výhodou je i fakt, že dotazovaná osoba je ta, která byla do vzorku vybrána. Vyšší je i pravděpodobnost úspěšně dokončených rozhovorů, než je například návratnost dotazníků. (Disman, 2000)

Tuto metodu jsem zvolila, jelikož výsledky kvalitativního výzkumu není možné dosáhnout pomocí statistických metod, ale zkoumáním hlubšího charakteru, a jelikož lze jeho prostřednictvím získat detailnější informace o daném jevu. (Škvaříček, Šed'ová, 2007) Jedná se o časově náročnější metodu, jelikož je žádoucí utvořit si bližší vztah s informantem, výhodou je však možnost získání velkého množství konkrétních dat. Využila jsem rozhovor polostrukturovaný pro jeho možnost volnosti vedení rozhovoru. Tvůrce rozhovoru má předem připravený návod, který ale nemusí přesně dodržovat. Umožňuje mu měnit pořadí otázek a dle situace přidávat další. (Reichel, 2009) Důležitá je také jistá pružnost zejména v možnosti doplňování či pozměňování obsahu výzkumných otázek během výzkumu. (Hendl, 2005)

Výhodou je tedy možnost doptávání se nad rámec připravených otázek. Dle Škvaříčka (2007, s. 170) je společným znakem otevřených otázek přirozené vyprávění

připomínající běžný rozhovor dvou lidí. „*Je na tazateli, jakým způsobem a v jakém pořadí získá informace, které osvětlí daný problém. Zůstává mu volnost přizpůsobovat formulace otázek podle situace.*“ (Hendl, 2005, s. 175)

Rizika výzkumu spočívají v jeho limitech pro okruh zaměstnanců dané profese, na které je tato práce zaměřena a jichž se získaná data týkají. Omezené množství informantů neposkytuje náhled na celou populaci. Výzkum poskytuje detailnější rozbor dané problematiky a jeho výstupy jsou tedy vhodné pro využití na dalších pracovištích podobného typu.

6.2 Výzkumný soubor

Výzkum probíhal na odboru sociálního pojištění Pražské správy sociálního zabezpečení a v domově pro seniory v Praze.

Za každou z profesí byli náhodně zvoleni 4 informanti, s různou délkou praxe, s kterými byly uskutečněny polostrukturované rozhovory. V níže uvedené tabulce jsou zaznamenáni nositelé informací.

Tabulka 2. Nositelé informací

Informant (I)	Pohlaví	Pracovní pozice	Délka praxe	Dosažené vzdělání	Věk
I 1	žena	úředník	7 let	středoškolské	31 let
I 2	žena	úředník	19 let	vysokoškolské	46 let
I 3	žena	úředník	11 let	vysokoškolské	52 let
I 4	žena	úředník	2 roky	středoškolské	23 let
I 5	žena	sociální pracovník	8 let	vysokoškolské	30 let
I 6	žena	sociální pracovník	6 let	vysokoškolské	44 let
I 7	žena	sociální pracovník	15 let	vysokoškolské	52 let
I 8	žena	sociální pracovník	4 roky	vysokoškolské	28 let

6.3 Popis výzkumu

Výzkum probíhal formou polostrukturovaných rozhovorů se dvěma skupinami informantů. První skupinu tvoří čtyři sociální pracovníce z domova pro seniory v Praze. Druhou skupinou jsou rovněž čtyři úřednice pracující na odboru sociálního pojištění Pražské správy sociálního zabezpečení v Praze. Záměrem nebylo vybrat za informanty pouze ženy, tento fakt byl způsoben tím, že v povolání, na něž byl daný výzkum a okruh informantů zaměřen dle daných kritérií, jsou především ženy.

Nejdříve jsem se osobně domluvila s ředitelkou odboru sociálního pojištění na možnosti realizovat rozhovory s úředníky na jí řízených odděleních. V domově pro seniory jsem telefonicky kontaktovala sociální pracovníci. V obou případech jsem sdělila účel výzkumného šetření.

Postupně jsem navštívila obě pracoviště a oslovila potenciální informanty. Osloveny byly na každém pracovišti 4 pracovníce, které přislíbily účast za předpokladu, že vše bude anonymní. Domluven byl termín, kdy budou rozhovory probíhat.

Rozhovory byly uskutečněny v období měsíce ledna 2020. Jednotlivé rozhovory trvaly přibližně 30 až 45 minut, probíhaly v soukromí, kde vládla uvolněná atmosféra. S cílem zachování anonymity nebyla během rozhovorů zmiňována jména informantů. Struktura rozhovorů byla jasně daná předem připravenými otázkami, na odpovědi informantů dále navazovaly doplňující otázky s cílem upřesnění odpovědí. Informanti byli informováni o tom, že v případě otázky, která jim bude nepříjemná nebo se jich bude osobně dotýkat, na ní nemusí odpovídat. Informanti odpovídali ochotně, mluvili upřímně, někteří z nich byli struční, proto byly tazatelkou pokládány další doplňující dotazy. Během rozhovorů byl se souhlasem informantů pořizován písemný zápis z těchto rozhovorů, který byl následně použit k další analýze.

7 Analýza a interpretace dat

V této kapitole jsou interpretovány informace, které byly získány během rozhovorů s informanty kvalitativního výzkumu. Kapitoly navazují na dílčí výzkumné otázky, na jejímž konci je vždy uvedeno dílčí shrnutí. Získané údaje byly analyzovány s cílem odpovědět na hlavní výzkumnou otázku práce: „s jakými zátěžovými situacemi se setkávají úředníci ve veřejné správě a sociální pracovníci domova pro seniory a jak se s nimi dokáží vyrovnat“.

7.1 DVO 1 Zjistit, jaká situace informanta negativně ovlivňuje ve výkonu jeho profese

Pro zjištění stresorů, které sociální pracovníky a úředníky ovlivňují v jejich jednání a rozhodování byly stanoveny indikátory, ze kterých vyvstaly tazatelské otázky. Cílem bylo zjistit situace, které mají na pracovníky negativní dopad při výkonu jejich profese.

TO 1 - S čím nejčastěji souvisí zátěžová situace, která u Vás vyvolává stres?

Informanti z řad úředníků shodně uvedli, že se v největší míře potýkají s neustálým nárůstem pracovních činností, které nejsou schopni zvládnout. S nedostatkem času, v důsledku neúměrného množství práce, souvisí i problematika s dodržováním zákonem stanovených termínů, kdy rozhodují např. ve věcech pojistného, nemocenských dávek, o přestupcích atd. Dalším stresorem, na kterém se informanti z řad úředníků plně shodli, plyne z osobního či telefonického kontaktu a komunikace s klienty. V jednom případě se jednalo i o špatné mezilidské vztahy na pracovišti. Sociální pracovnice uvádějí jako zátěžové situace neshody s rodinnými příslušníky klientů, konflikty na pracovišti nebo situace, se kterou si nedokáží poradit. Shodnou odpovědí dvou informantů bylo, že stres u nich vyvolává setkání se smrtí a následná komunikace s pozůstalými. Ve třech případech je shodným stresorem časová tíseň, která souvisí s velkým množstvím úkolů, kdy se další práce hromadí a chybí čas na její vyřešení. Dva informanti vidí souvislost se stresem i v důsledku jejich přístupu k práci: *„stres souvisí i s mým vnitřním nastavením, s výchovou v rodině, kde jsem byla vždy vedena k tomu, že všechno se má dělat poctivě, svědomitě a na 100 %. Bohužel*

v praxi zjišťují, že to tak v životě nejde. Jednoduše nahrazují své malé zkušenosti nadšením a to mi přináší velké napětí.“ (I3)

TO 2 - Jak často pracujete přesčas a proč?

V otázce práce přesčas byly odpovědi zástupců obou profesí vyrovnané. Vždy tři informanti z každé skupiny uvedli, že práci přesčas vykonávají velice často, a že se stává jejich běžnou pracovní dobou. Práce přesčas je v těchto případech vykonávána minimálně 3x týdně. Dva informanti odpověděli, že práci přesčas buď nevykonávají, nebo pouze v nestandardních situacích, jakou může být práce na novém programu, novelizace zákonů, nebo z důvodu oslabení personálu. V případě odpovědí, že práce přesčas je vykonávána velice často, je hlavním důvodem velký rozsah administrativních činností, dále množství a způsob zadávaných úkolů. Na uvedených důvodech výkonu práce přesčas se shodly jak úřednice, tak sociální pracovnice.

TO 3 - Jak dalece se shoduje Váš popis práce s prací, kterou skutečně vykonáváte?

Sociální pracovnice shodně uvedli, že často vykonávají činnosti, které v popisu práce nemají. Naopak by je zařadily do kompetence jiné odborné profese. V případě úředníků byla rovněž plná shoda, ale jednalo se o pracovní činnosti, které jsou součástí popisu jejich práce, ale pro jejich četnost jí není možné reálně zvládat.

TO 4 - Jaké problémy musíte řešit? Dělá Vám to potíže?

Jeden z informantů z řad sociálních pracovnic charakterizoval problémy, které je třeba řešit jako: *„celé spektrum denního bytí člověka. V rámci práce sociálního pracovníka se setkávám s lidmi, kteří již z objektivních důvodů nejsou schopni sami vyřešit, pro nás, třeba i banální záležitosti, ale mou prací je, jim v tomto ohledu pomoci. Mě osobně to problémy nedělá, ale setkávám se s jinými lidmi, většinou s úředníky státní správy, kteří jsou mnohdy neochotní a nekonstruktivní.“ (I8)* Další případy problémů, kterými se musí informanti hlavně z řad úředníků zabývat, spočívaly v dodržování zákonem stanovených lhůt a předepsaných termínů a to opět z důvodu nepřiměřeného množství práce, dále se jednalo o časté změny legislativy, byrokracii, technické problémy ve funkčnosti aplikací, které jsou pro výkon jejich práce nezbytné. Problémy sociálních pracovnic byly ve třech případech spojeny se situací, kdy je potřeba se rychle rozhodnout nebo s činnostmi, na které není čas se připravit a dostatečně je

promyslet a naplánovat. Další uváděné problémy souvisely ve dvou případech s provozem zařízení.

7.1.1 Dílčí shrnutí

Na základě odpovědí informantů bylo zjištěno, že nejčastější situace, které negativně ovlivňují výkon jejich profese, je neúměrný nárůst pracovních činností, byrokracie a tím způsobené rozhodování pod tlakem, kdy se jedná o tlak způsobený převážně nedostatkem času, v důsledku přemíry pracovních úkolů. Další uváděnou situací vyvolávající stres je nepřetržitý kontakt s lidmi a komunikace s klienty, ať osobní nebo telefonická, kteří mají často od úředníků nerealistická očekávání. Sociální pracovníci se shodují na tom, že pracují spíše jako administrativní pracovníci, pak nemají dostatek potřebného času na práci s klientem. 75% informantů pracuje v důsledku množství pracovních činností přesčas a 100% informantů považuje za popis práce neadekvátní k práci vykonávané, ať z důvodu druhu či množství pracovních úkonů.

Cílem bylo zjistit, zda tlak na pracovníci spočívá převážně v řešení konkrétních postupů, dilemat při rozhodování, v mezilidských vztazích na pracovišti nebo v osobních problémech informantů. Ze všech uvedených důvodů vyplývá, že hlavním stresem je časový přes plynoucí z nepřiměřených nároků na obě skupiny informantů.

Častým důvodem stresu je potřeba rychlého rozhodování, kdy není čas na projednání problému a dostatečné prostudování případu. Opět se dostáváme k hlavnímu důvodu, ze kterého převážně stres plyne, a tím je tlak způsobený nedostatkem času, do kterého se pracovníci dostávají v důsledku množství úkonů, které jsou na ně kladeny.

Nároky kladené na obě profese jsou tedy značné a v mnohém podobné, jelikož dlouhodobý kontakt s lidmi a vystavení zátěži, která vyžaduje velkou míru odolnosti proti stresu a velkou míru schopnosti se průběžně s pracovním stresem vyrovnávat, působí na psychický stav úředníka.

7.2 DVC 2 – Zjistit, jak se informant vyrovnává se zátěžovou situací v rámci osobního života

Pro nalezení odezvy k uvedenému tématu byly stanoveny indikátory vyrovnání se informantů se zátěžovou situací, které vedly k tazatelským otázkám týkajícím se vyrovnávání se se zátěžovými situacemi prostřednictvím osobního života, to znamená, jak přátelé nebo rodina ovlivňují řešení zátěžové situace vyplývající z pracovních povinností a problémy informanta, které si v důsledku práce přináší. Jak dokáží pozitivně či negativně ovlivnit jejich psychický stav, jak se díky nim dokáží či nedokáží s takovou situací vyrovnat.

TO 5 - Jak vám v zátěžové situaci pomáhají přátelé? Mluvíte s nimi o pracovních starostech?

Tři sociální pracovnice uvedly, že jejich pracovní starosti a s nimi spojené zátěžové situace zvládají za pomoci svých přátel. Některé řeší i konkrétní situace, ale většinou se jedná hlavně o možnost vypovídat se a ochota přátel naslouchat. Samotný styk s přáteli je pro ně již forma relaxace. Jedna sociální pracovnice problémy s přáteli zásadně neřeší, protože mluvit o problémech s ostatními lidmi jí nepomáhá. Všechny úřednice se shodly, že přátelé jim v případě zátěžové situace velice pomáhají. Jako v prvním případě se jedná hlavně o uvolnění napětí tím, že o tom mohou s někým pohovořit, dále získat nový pohled na problém a jeho možné řešení.

TO 6 - Jak vám v zátěžové situaci pomáhá rodina?

Informanti obou skupin shodně uvedli, že rodina hraje primární roli ve zvládnutí zátěžové situace, která plyne z výkonu jejich profese. Nejedná se o pomoc, kdy by v rámci rodiny probíraly konkrétní problémové situace a hledaly na ně řešení, ale jedná se o podporu rodiny, kterou informanti cítí „*v zátěžových situacích mi rodina pomáhá především v pocitu jistoty, že za mnou stojí moji blízcí, na které se mohu spolehnout. Myšleno tak, že pokud mám v práci náročné období, nepožadují po mě ještě navíc řešení rodinných záležitostí a i přes to je vždy o vše postaráno.*“ (I8) Informanti vidí pomoc rodiny hlavně v jejich toleranci, podpoře, trpělivosti a pochopení.

TO 7 - Jaké sportovní nebo jiné aktivity vykonáváte, pomáhají Vám snižovat napětí?

Záměrem tazatelských otázek bylo dále zjištění, jaké podněty a aktivity na osobní úrovni pomáhají informantům ve stresových situacích snižovat napětí, jehož původcem je výkon jejich profese.

Z výzkumu vyplynulo, že sportovní či jiné aktivity, na kterých se informanti shodli, a které jim pomáhají, jsou hlavně procházky, běh, jóga, aerobic, jízda na kole a jakékoliv fyzicky náročné aktivity, při kterých není nutné přemýšlet.

TO 8 - Jakou jinou strategii konkrétně volíte?

Mezi další strategie pomáhající ve vyrovnání se se stresem byly uvedeny: četba, práce na zahradě, hlídání vnoučat, cestování, automobilový sport, ale i jídlo a konzumace sladkostí. Někteří uváděli péči o rodinu, posezení s přáteli, sledování filmů a seriálů, kino, divadlo, nakupování atd. Odpovědi v tomto případě byly velice rozmanité, ale většinou pozitivního charakteru. Pouze v jednom případě byla odpověď sociální pracovnice značně odlišná od ostatních: „*používám strategii typu „je mi to jedno, potřebuji výplatu, živím sebe a děti“, prostě vypnu a pracuji jako robot.*“ (I6) Ostatní odpovědi se prolínaly v obou skupinách, nejčastější uváděnou aktivitou byla četba, kterou uvedlo 6 informantů, dále procházky a výlety uvedlo 5 informantů. Dvě úřednice pokládají za účinnou strategii návykové látky, kterými jsou cigarety a alkohol, ale jsou si vědomi, že tento způsob poskytuje pouze krátkodobou úlevu od stresu.

7.2.1 Dílčí shrnutí

Hlavním faktorem pomáhajícím informantům z obou skupin proti stresu je relaxace, za kterou je vnímán jak kontakt s přáteli, tak rodina, která poskytuje podporu. Informanti výzkumu reflektují význam osobních vztahů v podpoře a povzbuzení pro svou práci. Zde je důležitým aspektem důvěra a nezaujatost přátel a rodiny.

Obě skupiny shodně uvedly, že sociální opora je formou pomoci v podobě vyslechnutí, která přichází v nouzi od druhého člověka. Tato opora kladně působí na vyrovnanost člověka a kvalitu jeho života. Rizikem v tomto případě, jak uvádí Křivohlavý (2001), může být nedorozumění.

Nejčastější aktivitou, která informantům pomáhá, je jakákoliv fyzicky náročná aktivita, kdy se člověk oprostí od všech myšlenek a soustředí se pouze na fyzický výkon. Jednalo se hlavně o běh, jízdu na kole a různé formy cvičení. Informanti opakovaně vyzdvihovali četbu a procházky nebo výlety s rodinou.

Nevhodnými návyky, které byly jako strategie uvedeny je kouření cigaret, pití alkoholických nápojů a lze sem zařadit i konzumaci sladkostí. Jedná se o způsoby, které jsou schopny v malé míře pomoci zlepšit náladu a uvolnit od stresu. Z dlouhodobého hlediska však kladný vliv nemají, nesou s sebou většinou negativní projevy, které mají vliv na zdraví člověka.

7.3 DVC 3 - Zjistit, jak v zátěžové situaci pomáhá informantovi zaměstnavatel

TO 9 - Jakým způsobem Vám v řešení problémové situace pomáhá zaměstnavatel? (supervize, metodická podpora, nadřízený...)

Skupina úřednic se ve třech případech shodla, že velkou podporu poskytuje zaměstnavatel ve formě metodické podpory a různých školení. Jedná se nejen o písemná doporučení a postupy, ale hlavně o osobní konzultaci s metodičkami této organizace. Další podporou je přímo nadřízený pracovník. *Úřednice - Nadřízený je velmi tolerantní, a v případě hodně problémových situací nabízí kooperaci v jejich řešení tak, aby „v tom člověk nebyl sám“.* (I4) V jednom případě informantka uvedla, že žádnou podporu ze strany zaměstnavatele necítí, že zaměstnavatel jim nepomáhá a vše si musí vyřešit sama. V případě kladných odpovědí pocítují informantky značný vliv poskytované podpory v dopadu na jejich práci. Vliv vnímají jako pozitivní, jelikož s výše uvedenou podporou je jednodušší problém vyřešit.

Sociální pracovnice uvedli, že při vzniku problému jim zaměstnavatel pomáhá formou porad, rozhovorů s vedoucím a za formu podpory považují i finanční ohodnocení, které je dále motivuje. Shodně jako úřednice uváděly kvalitní metodickou podporu a pomoc ze strany nadřízeného. Jednou bylo uvedeno *„nechci se o tom vyjadřovat, ale myslím, že nijak.“* (I7)

TO 10 - Jaký má uvedený způsob pomoci vliv na řešení Vašich pracovních problémů?

Vliv výše uvedených forem pomoci má na řešení pracovních problémů ve skupině sociálních pracovníků ve třech případech pozitivní, jelikož jsou k dispozici erudovaní a další zainteresovaní lidé, s kterými je možné konzultovat konkrétní záležitosti. Podpora organizace i nadřízených má dále motivační vliv. V jednom případě je odpověď záporná, žádná pomoc, tudíž žádný vliv na řešení problémů, „*musím si je vyřešit sama, sama to nějak zpracovat a vyrovnat se s tím, abych mohla dále zodpovědně svou práci vykonávat a neovlivnilo to negativně v dopadu mé klienty, jejich blízké a kolegy.*“ (I7) Jediným pozitivem v tomto případě je, že vedení na uvedenou informantku nenaléhá, takže se necítí být pod tlakem.

TO 11 - Jaký druh supervize probíhá na vašem pracovišti, jakou preferujete? Pokud zaměstnavatel supervizi neposkytuje, uvítali byste ji, proč?

Úřednice shodně uvedly, že supervize na jejich pracovišti neprobíhá a o její zavedení se ani neuvažuje. Ve třech případech by informantky této skupiny supervizi uvítaly. Uvádějí, že pomoc supervize vidí ve zlepšení jejich psychické rovnováhy, pozitivním pracovním klimatu, které by vedlo i ke zlepšení zdravotního stavu a vyšším výkonům zaměstnanců. Jedna úřednice by preferovala supervizi skupinovou a dvě individuální. Ve skupinové supervizi je dle informantky přínos této profesi větší, protože více pohledů na problém člověka obohatí a může dát pocit, že se v této situaci nenachází sám. V případě individuální supervize je důvodem její preference intimita, soukromí, otevření se supervizorovi, což by v případě skupinové cítili jako bariéru. Jedna informantka uvedla, že o supervizi zájem nemá. Domnívá se, že tento způsob pomoci by nepřinesl úlevu od problémů, s kterými se nejčastěji potýká, a kterými je nepřiměřené množství práce a s tím spojený časový přes. Jen by jí od práce zdržovala.

Supervize v případě skupiny sociálních pracovníků rovněž neprobíhá, ale ve všech případech mají o supervizi zájem. Ve třech případech je preferována individuální supervize, v jednom případě informantka uvedla, že nemá problém ani s jedním druhem supervize.

Důvodem zájmu a preference individuální supervize je schopnost pouze při individuální supervizi být otevřený a upřímný. Dalším důvodem je již zkušenost s tímto typem supervize, která informantce plně vyhovovala a v práci jí pomohla.

V jednom případě je důvodem negativní zkušenost se skupinovou supervizí, protože nikdy nevedla ke konstruktivnímu závěru. Dále za předpokladu: „*supervizi bych uvítala, ale jen v případě, že ji nebude zařizovat zaměstnavatel. Neměla bych k supervizorovi důvěru a s problémy, které mám, bych se mu nesvěřila, protože bych měla strach, že se o nich dozví vedení společnosti. Ideální řešení by bylo, zařídit si supervizora nezávislého s možností proplacení jeho služeb zaměstnavatelem. Jen v tomto případě by měly jeho služby smysl.*“ (I6)

TO 12 - Jakou jinou podporu ve stresové situaci vám zaměstnavatel poskytuje?

Na otázku, jakou jinou podporu zaměstnavatel poskytuje, odpověděly 3 úřednice jednoznačně, že žádnou. *“byť to není předmětem otázky, ale jsem zaměstnancem státní správy, která je proklientsky zaměřená, bohužel pouze jedním směrem“* (I2). Jedna úřednice vnímá jako podporu možnost školení, které jsou zaměstnavatelem organizovány mimo jeho organizaci. Sociální pracovníce odpověděly shodně, že žádné jiné podpory se jim od zaměstnavatele nedostává, nebo o nich zatím nevědí.

7.3.1 Dílčí shrnutí

V obou skupinách informantkám zaměstnavatel pomáhá hlavně formou různých porad, školení, metodických konzultací a ve většině případů je to i neodmyslitelná pomoc přímého nadřízeného, která velmi dobře funguje. Tato forma pomoci má pozitivní vliv na kvalitu jejich práce a další motivaci. Informanti shodně považují supervizi za prevenci proti vzniku syndromu vyhoření a jako povzbuzující prostředek své osoby v další práci a hlavně pro jednání s klienty. Dalším přínosem by byla psychická opora a možnost konzultace konfliktních situací vyvolané jak mezi kolegy na pracovišti, tak s klienty a jejich rodinami.

U informantů převládá potřeba zavedení supervize, a to především supervize individuální. Tuto pomoc by uvítaly obě skupiny. Přínos supervize vidí hlavně v řešení problémů a tak i nejasností, které se týkají postupu ve složitých a nejednoznačných případech. Dalším důvodem je i možnost řešení mezilidských vztahů a možných konfliktů na pracovišti. K individuální supervizi se přiklání většina pracovníků z důvodu možného řešení i osobních problémů a vlastních pocitů. Supervizi tedy považují za nástroj, který by pomohl v eliminaci stresu plynoucího z pracovních problémů a jeho následného přesahu do osobního života.

8 Shrnutí praktické části

Na základě výše uvedených zjištění lze konstatovat, že obě skupiny zkoumaných profesí vnímají pracovní zátěž jako nepřiměřenou. Nejčastějším důvodem, který negativně ovlivňuje výkon profese jak úřednic, tak sociálních pracovníků je neúměrný nárůst pracovních činností a tlak způsobený převážně nedostatkem času, v důsledku přemíry pracovních úkolů. Ze stejného důvodu jsou často vykonávány i práce přes čas. Dalším důvodem je nepřetržitý kontakt s lidmi a komunikace s klienty.

Výkonem činností, které v popisu práce absentují, se zabývají hlavně sociální pracovníci. Dokonce by je zařadily do kompetence jiné odborné profese. Odpovědi úřednic se lišily pouze v tom, že pracovní činnosti pokládají převážně za shodné s popisem jejich práce, ale pro jejich četnost jí není možné reálně zvládat. V obou případech se jedná opět o neúměrné množství vykonávané práce z řad těchto profesí.

Je tedy potřeba si stále uvědomovat, že pocity časového tlaku a únavy z práce, které jsou při každém nárůstu více problematické a způsobují převážně psychické potíže doprovázené poklesem pracovní výkonnosti a způsobem jednání s klientem, patří mezi hlavní oblasti, kterými je nutné se zabývat a nepodceňovat je.

Vhodnou strategií pro zvládání stresu se jeví relaxace, za kterou obě skupiny informantů pokládají kontakt s přáteli a rodinou. Pracovníky obou profesí je zde reflektován význam osobních vztahů v podpoře a povzbuzení pro svou práci. Důraz je zde kladen na důvěru a nezaujatost přátel a rodiny. Sociální opora je zde vnímána jako forma pomoci v podobě třeba jen vyslechnutí, která přichází v nouzi od jiné osoby a pozitivně působí na vyrovnanost a kvalitu života.

Aktivitami pomáhajícími zvládat stres byly uváděny nejčastěji jakákoliv sportovní aktivita, která člověka odpoutá od pracovních problémů a umožní oprostít se od všech myšlenek, soustředění je upoutáno pouze na fyzický výkon. Prevence na úrovni jedince dle odpovědí spočívá tedy nejvíce ve schopnosti umět relaxovat. Byly zde zmíněny záliby a koníčky, především různé druhy sportu, kultura, četba a procházky nebo výlety, kdy je pozornost věnována rodině a na problémy se nemyslí. Za důležité faktory je často zmiňováno dobré zázemí v podobě partnera a rodiny, dále pak odpočinek, který u těchto profesí absentuje. Pokud chceme být odpočatí a pracovat

naplno a bez tlaku, který je na nás kladen, je však nezbytný, stejně tak jako asertivní chování a umění udržet si hranice angažovanosti. Za účinné jsou informanty pokládány i relaxační metody, většina se jim však nevěnuje. Nevhodnými návyky, které byly jako strategie uvedeny, ale z řad informantů jsou využívány v nejmenší míře, jsou kouření cigaret, pití alkoholických nápojů a konzumace sladkostí. Tito informanti jsou si však vědomi, že tento způsob poskytuje pouze krátkodobou úlevu od stresu. Jedná se o způsoby, které jsou schopny pouze dočasně a v malé míře pomoci zlepšit náladu a uvolnit od stresu. Z dlouhodobého hlediska však kladný vliv nemají, nesou s sebou většinou negativní projevy, které mají vliv na zdraví člověka.

Podpora ze strany zaměstnavatele je nejčastěji poskytována ve formě různých porad, školení, metodických konzultací a ve většině případů je to i neodmyslitelná pomoc přímého nadřízeného. Za důležité na straně zaměstnavatele je nejčastěji pokládána přítomnost osoby, se kterou se můžou poradit nebo promluvit o svých problémech a dobré metodické vedení. Tato forma pomoci má pozitivní vliv na kvalitu jejich práce a další motivaci.

Supervize jako forma podpory a poradenství pro lidi v pomáhajících profesích na jejich pracovišti realizována není navzdory tomu, že sociální pracovníci spadají do skupiny pomáhajících profesí, kterým hrozí velké riziko vzniku syndromu vyhoření. Supervize není zaměstnavatelem poskytována ani v případě skupiny úřednic. Ve všech případech, ve skupině sociálních pracovníků i úřednic, je o supervize zájem. V obou skupinách je považována za prevenci proti dlouhodobému stresu, vzniku syndromu vyhoření a jako povzbuzující prostředek pro jednání s klienty a další práci. Přínos spatřují v psychické opoře a možnosti konzultace konfliktních situací vyvolané mezi kolegy na pracovišti, tak s klienty a jejich rodinami. Preferována je potřeba zavedení supervize, a to především supervize individuální. Přínos supervize vidí hlavně v řešení problémů a tak i nejasností, které se týkají postupu ve složitých a nejednoznačných případech řešení mezilidských vztahů a možných konfliktů na pracovišti. K individuální supervizi inklinují především z důvodu možného řešení i osobních problémů a vlastních pocitů. Supervizi tedy považují za nástroj, který by pomohl v eliminaci stresu plynoucího z pracovních problémů a jeho následného přesahu do osobního života.

Na základě uvedených zjištění je vhodnou variantou dalšího postupu informování zaměstnanců o způsobech, které je možné využívat k vyrovnávání se stresem i v pracovní době. Informace lze prezentovat pomocí školení zaměřených na způsoby zvládnání stresu nebo doporučením vhodné literatury, která se uvedenému tématu věnuje. Zaměstnanci by měli být motivováni, aby se této oblasti dlouhodobě věnovali, jen tak se mohou dostavit očekávané pozitivní výsledky. Pokud opomineme různé způsoby relaxace, můžeme zaměstnance proškolit i v rozličných způsobech dechových cvičení, která lze praktikovat všude, a mohou v danou chvíli zmírnit atak stresu. Důležitým nástrojem proti stresu jsou i pravidelné přestávky v práci. K tomuto účelu by bylo vhodným způsobem zřízení například relaxační místnosti zaměstnavatelem, kdy by se náplň přestávky stala odlišnou od pracovní. Náměty toho, jak je možné relaxovat a věnovat se své duševní a psychické pohodě nalezneme například v publikaci od autorů Ch. Cungi a S. Limousin (2005), s názvem Relaxace v každodenním životě, dále pak v knize Relaxační metody, malá encyklopedie autork E. Drotárové a L. Drotárové (2003) nebo v anglicky psané publikaci The Relaxation and Stress Reduction Workbook autorů Davis, Eshelman a McKay (2008).

Z uvedeného výzkumu a všech získaných informací vyplývá, že jak nároky kladené na profesi úřednic, tak na profesi sociálních pracovník z domova pro seniory mají srovnatelný dopad na výkon jejich profese. V obou skupinách se jeví jako nejčastější zátěžová situace, která na obě skupiny permanentně působí, časový přes, který plyne z neúměrného nárůstu práce a úkonů, od kterého se zároveň odvíjejí další problémy vznikající v důsledku této situace.

Nároky kladené na obě profese jsou tedy značné a v mnohém podobné, jelikož dlouhodobý kontakt s lidmi, neúměrný objem práce, velký rozsah administrativních činností a vystavení zátěži, která vyžaduje velkou míru odolnosti proti stresu a velkou míru schopnosti se průběžně s pracovním stresem vyrovnávat, působí na psychický stav obou skupin informantů.

Dopadem uvedených zátěžových situací je nutnost strávit velkou část pracovní doby administrativními činnostmi, což je problém hlavně v případě sociálních pracovník, které pracují spíše jako administrativní pracovníce a nemají dostatek potřebného času na práci s klientem. Dalšími dopady jsou rychlé rozhodování se pod tlakem, kdy není

čas na projednání problému a dostatečné prostudování případu a nemožnost svá rozhodnutí konzultovat.

V případě úřednic, se dopad zátěžových situací odráží též na jejich rozhodování, zde je rozhodování myšleno hlavně dle zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu. Vliv má rovněž na jednání pracovnice s klientem, kdy v důsledku nedostatku času má tendenci se klienta rychle „zbavit“.

Způsoby, se kterými se pracovnice obou skupin snaží se stresem bojovat, jsou velice různorodé, ale ve většině případech se jedná o pozitivní strategie, které vedou k redukci stresu.

Vhodným způsobem pomoci může být možné rozhodování o plánování zavedení supervizí v organizacích, které jsou v přímém kontaktu s klienty a zároveň se potýkají s byrokracií, která je od práce s klientem vzdaluje. Získané závěry lze rovněž využít při úvahách nad zavedením supervize do úřednické profese, kde jsou pracovnice rovněž v denním kontaktu s klientem, jsou zatížené vysokou mírou administrativy, která pracovníky této profese neúměrně zahlcuje a kde je pozitivní účinek supervize prozatím opomíjen.

Závěr

Diplomová práce se zabývala strategiemi zvládnání stresu, které úředníci pracující ve veřejné správě a sociální pracovníci z domova pro seniory využívají, aby zmírnily následky zátěžových situací vyplývajících z jejich profese. Záměrem bylo najít odpověď na hlavní výzkumnou otázku „*s jakými zátěžovými situacemi se setkávají úředníci ve veřejné správě a sociální pracovníci z domova pro seniory a jak se s nimi dokáží vyrovnat*“. Uvedeného cíle bylo dosaženo pomocí polostrukturovaných rozhovorů, které jsou jednou z metod kvalitativního výzkumu.

Kvalitativní výzkumná strategie byla využita z důvodu možnosti získat detailnější informace o zkoumaném jevu. Polostrukturovaný rozhovor byl složen z připraveného souboru otevřených otázek a kdykoli bylo možné se doptávat.

V teoretické části byly vymezeny základní pojmy, které se stresem, teoriemi stresu, a strategiemi zvládnání zátěžových situací úzce souvisí. Bylo zde uvedeno, co je stres, z čeho pochází, kdy se s ním setkáváme v rámci našeho zaměstnání a jaké mohou být jeho důsledky. Ilustrována byla podoba stresu a zátěže v pracovním prostředí a byly uvedeny strategie zvládnání stresu, které je možné v praxi využít. Jedná se o techniky, které pro svou efektivitu mohou vnést do našeho života více klidu a je možné je použít dle potřeby, tj. v práci i doma. Na tyto údaje navazují poznatky výzkumné části této práce, kdy byly zjišťovány konkrétní stresové situace a jejich vliv na zkoumané profese a jejich výkon a přístup, jak osobní, tak za podpory zaměstnavatele k tomuto problému a jeho řešení.

Péče o zdraví a vyrovnanost zaměstnance jsou dvě hlavní možnosti, jak zvládat stres v pracovním prostředí. Jednu možnost ovlivňujeme my osobně a druhou zaměstnavatel. Pokud se na pracovišti podaří tyto atributy zkombinovat, vytvoří se ideální stav pro výkon profese.

Jelikož častým zdrojem sociálních kontaktů je práce, vznikají právě zde konfliktní situace, které vyvolávají stres. Kvalita pracovních výsledků převážně závisí na atmosféře, která na pracovišti vládne. Prioritou při ochraně před stresem je vybrat si práci, která odpovídá našim schopnostem a pokud nás práce dlouhodobě stresuje, je důležitá změna takové práce. Konflikty mohou vznikat i na základě nesprávně

organizace. Některá pracoviště jsou řízena direktivně, někde nalezneme eventualitu svobodněji se rozhodovat. Když pochopíme, která varianta nám více vyhovuje, snadněji najdeme svoje místo. Konflikty mohou být zároveň předpokladem pro změnu a další rozvoj. Lidé, kteří se v rámci zaměstnání potkávají, mají různé názory, postoje, očekávání, je tedy nemožné zabránit vzniku nedorozumění a nesouhlasnému chování. Tyto názory a zájmy však nemusejí být podstatou problému, problémem se stávají v případě odlišných postojů a způsobů jednání. Hlavním aspektem je tedy způsob, jak ke konfliktům přistupujeme.

Cílem této práce bylo prozkoumat jednotlivé stresující situace, kterým čelí sociální pracovníci a pracovníci úřednické profese a zároveň zjistit, jak svůj každodenní boj se stresem zvládají. Dále byla zaměřena na typy účinných způsobů zvládnání stresu a na míru psychické zátěže plynoucí z profesních nároků.

Získané výsledky ukazují, že informanti z řad úřednic odboru sociálního pojištění a sociálních pracovnice z domova pro seniory vnímají pracovní zátěž jako nepřiměřenou, hlavně z důvodu časové tísně, které bývají často vystaveni a únavy, kterou v jejím důsledku během i po práci pocítují. Stresorem se u většiny účastnic výzkumu stává hlavně neúměrná pracovní náplň spojená s administrativou, dále pak osobní kontakt a komunikace s klienty.

Bylo zjištěno, že pracovnice, na které byl výzkum zaměřen, využívají pro zvládnání a redukci stresu především pozitivní strategie. Nejpoužívanější jsou fyzické aktivity, jako různé druhy sportů (jízda na kole, běh), různé formy cvičení (jóga, pilates, aerobní, ale i zdravotní cvičení) či klidové aktivity ve formě četby, procházek a výletů s rodinou. Za velmi důležitou vnímají sociální oporu, kterou nalézají u svých přátel a rodiny.

Podpora ze strany zaměstnavatele je nejčastěji poskytována ve formě různých porad, školení, metodických konzultací a ve většině případů je to i neodmyslitelná pomoc přímého nadřízeného. Za důležité na straně zaměstnavatele je nejčastěji pokládána přítomnost osoby, se kterou se můžou poradit nebo promluvit o svých problémech a dobré metodické vedení. Tato forma pomoci má pozitivní vliv na kvalitu jejich práce a další motivaci. Supervize na pracovištích, které byly součástí výzkumu, poskytována není, navzdory tomu, že sociální pracovníci spadají do skupiny pomáhajících profesí,

kterým hrozí velké riziko vzniku syndromu vyhoření, zájem o ni ale pracovnice obou skupin mají. Supervize je shodně považována za prevenci proti vzniku syndromu vyhoření a jako povzbuzující prostředek své osoby v další práci a hlavně pro jednání s klienty. Dalším přínosem by byla psychická opora a možnost konzultace konfliktních situací vyvolané mezi kolegy na pracovišti, tak s klienty a jejich rodinami, možného řešení i osobních problémů a vlastních pocitů. Supervizi tedy považují za nástroj, který by pomohl v eliminaci stresu plynoucího z pracovních problémů a jeho následného přesahu do osobního života.

Při zhodnocení dosažení stanovených dílčích cílů a hlavního cíle výzkumu lze konstatovat, že uvedených cílů bylo dosaženo. Využití polo-strukturovaných rozhovorů bylo vhodnou výzkumnou strategií pro tento výzkum.

Přestože soubor informantů pocházel pouze ze dvou pracovišť, jsou výsledky výzkumu cennou informací, jelikož se dají srovnat se zjištěním dalších autorů, a mohou udávat trend v jednání lidí při zátěži.

Získané údaje výzkumu se můžou stát námětem pro organizace podobného zaměření a typu. Důležitým závěrem je i možné rozhodování o plánování (zorganizování) zavedení supervizí v organizacích, které jsou v přímém kontaktu s klienty a zároveň se potýkají s byrokracií, která je od práce s klientem vzdaluje.

Získané závěry lze využít při úvahách nad zavedením supervize do úřednické profese, kde jsou pracovnice rovněž v denním kontaktu s klientem, jsou zatížené vysokou mírou administrativy, která pracovníky této profese neúměrně zahlcuje a kde je pozitivní účinek supervize prozatím opomíjen. Další možností je zavedení odborných kurzů, které mohou být zorganizovány na pracovišti i mimo něj.

Tyto výsledky můžou být použity rovněž jako podklad pro zaměstnavatele, který na základě zjištěného může podniknout možné kroky k tomu, aby oblasti vnímané jako problematické a zatěžující, byly v rámci možností proměněny a přispívaly k psychické pohodě jeho zaměstnanců. K tomu je potřeba, aby zaměstnavatel měl přehled o tom, co zaměstnanci vnímají jako zátěžové a jakými způsoby se s tím vyrovnávají.

Vnímání pracovního stresu a strategie jeho zvládnání jsou důležitými tématy, která by měla být zkoumána napříč pracovním trhem a jednotlivými profesemi, které s sebou nesou různá specifika. V pracovním prostředí tráví převážná většina dospělé populace velkou část svého času, je proto důležité, aby pro ně nebyl časem výrazné nepohody. Jak již bylo uvedeno, pracovní zátěž je jednou z oblastí, která zásadně ovlivňuje well-being a celkovou fyzickou, duševní a sociální pohodu člověka. Jedná se tedy o témata, kterým by i do budoucna měla být věnována pozornost.

Seznam použité literatury

CLEGG, Brian. *Stress management*. Brno: CP Books, 2005. V kostce (CP Books). ISBN 80-251-0617-9.

COLEBATCH, H. K. *Úvod do policy*. Brno: Barrister & Principal, 2005. Studium (Barrister & Principal). ISBN 80-86598-79-9.

Coping with stress: effective people and processes. Oxford: Oxford University Press. Snyder, C. R., 2001. [online]. [cit. 21. 2. 2019] Dostupné z: https://books.google.cz/books/about/Coping_with_Stress.html?id=hkkRx69cAdoC&redir_esc=y

CUNGI, Charly. *Jak zvládat stres*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-465-6.

CUNGI, Charly a Serge LIMOUSIN. *Relaxace v každodenním životě*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-948-8.

ČSSZ, *Strategické cíle ČSSZ pro období 2014 - 2020* [online]. [cit. 19. 2. 2019] Dostupné z: https://www.cssz.cz/NR/rdonlyres/9CE305BA-34C7-468F-B925-4B9192E30ACD/0/strategicke_cile_20142020.pdf

Davis, M., Eshelman, E. R., a McKay, M. 2008. *The relaxation and stress reduction Workbook*. Oakland: New Harbinger Publications. [online]. [cit. 21. 2. 2019] Dostupné z: <https://timetothrivetherapy.com/wp-content/uploads/2018/01/Relaxation-and-Stress-Workbook.pdf>

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. ISBN 80-246-0139-7.

FEHLAU, Eberhard G. *Konflikty v práci: jak se vypořádat s konfliktními situacemi a lidmi*. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0533-8.

Funkce buněk a lidského těla, Stres [online]. [cit. 20. 2. 2019] Dostupné z: <http://fbt.cz/skripta/xi-regulacni-mechanismy-1-endokrinni-regulace/9-stres/>

GREGOROVÁ, Zdeňka a Milan GALVAS. *Sociální zabezpečení*. 2., aktualiz. A dopl. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2005. ISBN 80-7239-176-3.

- HAVRDOVÁ, Zuzana a HAJNÝ, Martin. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. 1. vyd. Praha: Galén, 2008, 213 s. ISBN 978-80-7262-532-1.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
- HENDL, Jan. *Přehled statistických metod zpracování dat: analýza a metaanalýza dat*. Vyd. 2., opr. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-123-9.
- CHAMOUTOVÁ, Kateřina a Hana CHAMOUTOVÁ. *Duševní hygiena: Psychologie zdraví*. V Praze: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, Katedra psychologie, 2006. ISBN 80-213-1152-4.
- IRMIŠ, Felix. *Nauč se zvládat stres*. Praha: Alternativa, c1996. ISBN 80-85993-02-3.
- Kašlíková, T.; Sýkorová, J.; Baxová, P.; Holková, I.; Vopatová, L. *Personální podmínky a supervize. Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*. 1.vyd. MPSV ČR, 2008.
- KOLÁČKOVÁ, Jana. Supervize. In: MATOUŠEK a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 349–364. ISBN 80-7178-548-2.
- KREBS, V. a kol. *Sociální politika*, 4. vyd. Praha: ASPI, a. s., 2007. ISBN 978-80-7357-276-1.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-551-2.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-774-4.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-642-x.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Svoboda, 1988.
- MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.

Mezioborové přehledy, STRES, EUSTRES A DISTRES [online]. [cit. 26. 2. 2019] Dostupné z: <https://www.solen.cz/pdfs/int/2008/04/09.pdf>

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-3006-6.

STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5.

SELYE, Hans. *Stres života*. Přeložil Petra KUDRNÁČOVÁ. Hodkovičky: Pragma, 2016. ISBN 978-80-7349-392-9.

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

Stress, appraisal, and coping. New York: Springer Publishing Company. Lazarus, R. S. Folkman. & S., 1984. [online]. [cit. 21. 2. 2019] Dostupné z: <https://explorable.com/stress-and-cognitive-appraisal>

ŠKVAŘÍČEK, Roman; ŠEĐOVÁ, Klára a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

TROUSIL, Michal a Veronika JAŠÍKOVÁ. *Úvod do tvorby odborných prací*. Vyd. 2., rozš. Hradec Králové: Gaudemaus, 2015. ISBN 978-80-7435-542-4.

TRÖSTER, Petr. *Právo sociálního zabezpečení*. 6., podstatně přeprac. a aktualiz. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2013. Academia iuris (C.H. Beck). ISBN 978-80-7400-473-5.

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

Všeobecný adaptační syndrom (GAS) [online]. [cit. 20. 2. 2019] Dostupné z: http://www.med.muni.cz/patfyz/powerpnt/0607/zl_gas.pdf

VÝROST, SLAMĚNÍK, *Aplikovaná sociální psychologie*. Praha: Grada, 2001. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0042-5.

WINKLER, Jiří. *Implementace. Institucionální hledisko analýzy veřejných programů*. Brno: Masarykova univerzita, 2002.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Seznam příloh

Příloha 1 - Přepis rozhovoru s informantem – ze skupiny úřednic

Příloha 2 - Přepis rozhovoru s informantem – ze skupiny sociálních pracovníků

Příloha 1

Přepis rozhovoru s informantem (úřednice)

TO 1: S čím nejčastěji souvisí zátěžová situace, která u Vás vyvolává stres?

Nejčastější příčinou stresu se u mě stává neúměrný nárazový nával práce, kterou pak nejsem schopna vykonávat s takovou pečlivostí a v takové kvalitě, jak bych si představovala a věnovat jí dostatečné množství času. Stres ve mně vyvolá i arogantní klient, který odmítá veškerá vysvětlení a argumenty k řešené situaci. Za častou příčinu stresu vnímám hlavně časový přes.

TO 2: Jak často pracujete přesčas a proč?

Práci přesčas již pokládám za běžnou pracovní dobu. V určitá období pracuji přesčas 5 dnů v týdnu. Ve zbytek období 3 až 4 dny. Důvodem je již zmiňované množství práce, které se v určitá období ještě zdvojnásobuje, a jelikož se pokládám za perfekcionalistu, snažím se vše dělat co nejlépe a nic nešidit.

TO 3: Jak dalece se shoduje Váš popis práce s prací, kterou skutečně vykonáváte?

Popis práce se s vykonávanou naprosto shoduje, jen množství jednotlivých nezbytných činností je neúměrný. Činnosti, které jsou zvládnutelné za 12 hodin, je nutné vykonat za 8 hodin. Příčinou je nárůst aplikací, které mají jednotlivé činnosti zjednodušit, ale naopak je velice komplikují. Problém spočívá v jejich kontrole, zda fungují správně, pokud ne, je potřeba opravit, doplnit a dožádat potřebná data ručně. Každá změna zákona je spojena se změnou aplikací, kdy pro řadové pracovníky mají tyto změny negativní následky při výkonu práce. I když nové předpisy znají a aplikují do praxe, ne/funkčnost aplikací vše komplikuje.

TO 4: Jaké problémy musíte řešit? Dělá Vám to potíže?

Největším problémem je funkčnost aplikací, která se řeší prostřednictvím „HelpDesku“. V lepším případě to začnou řešit do týdne, pokud tedy pochopí, co vlastně chcete. V tomto důsledku se může stát, že nejste schopni vinou tohoto problému například vyplatit dávku, pak následuje problém s klientem, kterému musíte

vysvětlit, proč neobdržel dávku, a nesmíte uvést, že jde o technický problém. Prostě za to můžete vy.

TO 5: Jak vám v zátěžové situaci pomáhají přátelé? Mluvíte s nimi o pracovních starostech?

O pracovních záležitostech mluvím hlavně s kolegyněmi, které považuji rovněž za přátele. Někdy se svěřuji i kamarádce, možná spíš obecně, která má podobné pracovní problémy, i když její specializace je jiná.

Pomáhá mi, že si můžu s někým o těchto problémech pohovořit, často dojdou k nějakému pozitivnímu řešení v důsledku toho, že o těchto problémech mluvíme.

TO 6: Jak vám v zátěžové situaci pomáhá rodina?

Velkou míru pomoci mně poskytuje manžel a dcera. S manželem navzájem mluvíme i o konkrétních pracovních problémech. Manželův pohled na problém, nebo jeho interpretace mě dokáže vnuknout možné řešení. Vždy mě dokáže podpořit a díky nim dojdou k závěru, že nic není tak horké, jak se uvaří. Nejdůležitější je pro mě vždy rodina.

TO 7: Jaké sportovní nebo jiné aktivity vykonáváte, pomáhají Vám snižovat napětí?

Napětí mi pomáhá snižovat cvičení, byť doma, nebo si jdeme s manželem zahrát badminton, tak na pracovní starosti zapomenou. Dále často jezdíme na kole, což je výborná relaxace a v zimě pomáhá lyžování. Všechny tyto aktivity u mě snižují napětí.

TO 8: Jakou jinou strategii konkrétně volíte?

Miluji výlety po hradech, ty mě vždy dodají energii. Napětí někdy pomůže snížit i nakupování, procházky nebo pěkný film a dobré jídlo.

TO 9: Jakým způsobem Vám v řešení problémové situace pomáhá zaměstnavatel? (supervize, metodická podpora, nadřízený...)

Velkou podporou v zaměstnání je můj nadřízený, který se snaží každý obdrženy podnět řešit na individuální úrovni k dané věci. Pokud je to v jeho silách, odeberá si

práci kolegů a vyřizuje ji. Nevladatelného klienta si přebírá. Rovněž zde na vysoké úrovni funguje metodická podpora, která dá vždy jasnou odpověď na odborný, konkrétní problém.

TO 10: Jaký má uvedený způsob pomoci vliv na řešení Vašich pracovních problémů?

Přístup nadřízené a metodiků mě motivuje a snižuje ve mně napětí, protože vím, že se mám na koho obrátit a relativně vždy se mi dostane konstruktivní pomoci. Vliv je tedy značný.

TO 11: Jaký druh supervize probíhá na vašem pracovišti, jakou preferujete? Pokud zaměstnavatel supervizi neposkytuje, uvítali byste ji, proč?

Na našem pracovišti neprobíhá žádná supervize, zaměstnavatel tuto formu pomoci zaměstnancům neposkytuje. Myslím si, že by mně i radě kolegyň velmi pomohla. Ale vím, že řada kolegyň neví, co supervize znamená. Ulehčení by přinesla hlavně tam, kde se to týká konfliktů s klienty. S přemírou administrativy a funkčností aplikací nám nepomůže. Pokud dojde ke konfliktu s klientem, dlouho pak přemýšlím nad jeho průběhem, a co mělo být jinak, nebo proč k tomu došlo, proč se klient tak chová. Osobně bych supervizi uvítala, je to prostor, kdy lze o problému v klidu mluvit, není potřeba nikam pospíchat, člověk se zklidní, plno věcí si uvědomí. Více bych uvítala individuální supervizi, ale větší přínos v této profesi vidím ve skupinové supervizi, kdy více pohledů na věc člověka obohatí a může dát pocit, že v takové situaci není sám. Rovněž by z ní mohlo vzejít několik různých pohledů na věc a to často pomůže a někam mě to posune. Uvažuji tak ze zkušenosti, kdy si promluvím například s kamarádkou. Je to tak trochu podobná ventilace problému, která dá často jiný náhled na věc.

TO 12: Jakou jinou podporu ve stresové situaci vám zaměstnavatel poskytuje?

Podporu vidím v mnoha různých školení, které zaměstnavatel organizuje a zajišťuje. Na těchto školeních je možné získat odpovědi na otázky, nebo problémy, jejichž řešením se zabývám a nejsem si jimi úplně jistá. Školení často probíhají mimo organizaci, i to působí uvolňujícím dojmem.

Příloha 2

Přepis rozhovoru s informantem (sociální pracovnice)

TO 1: S čím nejčastěji souvisí zátěžová situace, která u Vás vyvolává stres?

Neshody s rodinnými příslušníky klientů, rodina často na zařízení klade velké nároky, které nejsou možné ze strany zařízení realizovat. Rodina má pocit, že když je klient umístěn v pobytovém zařízení, péče rodiny končí. Dále jsou to u mě konflikty na pracovišti, které nejsou příliš časté, ale dějí se. Neumím je řešit a neumím ne ně rychle reagovat. Zátěžová situace často souvisí i s řešením úkolů, které se nahromadí ve velmi krátkém čase a musejí být zpracovány neprodleně, přičemž mezi tím, se vyskytnou další problémy k řešení např. dotazy a požadavky klientů, či rodinných příslušníků, na které se musí reagovat ihned. Tím pádem se řešení prvotních úkolů musí přerušit a tím se dostávám do časové tísně.

TO 2: Jak často pracujete přesčas a proč?

„Dobrá otázka“, přesčasy pracuji docela často a myslím si, že k této práci to patří, bohužel. V průměru 3x až 4x do týdne a to z důvodu nedostatku času na vyřešení zadaných úkolů, tak aby byly veškeré povinnosti řádně splněny. Práci za mě nikdo neudělá, dost často řeším vše okolo, než svou práci, takže pak doháním především papíry.

TO 3: Jak dalece se shoduje Váš popis práce s prací, kterou skutečně vykonáváte?

Velmi málo. Spíše pracujeme jako administrativní pracovnice a účetní. Přibývá administrativy, jako sociální pracovnice máme na starosti vyúčtování úhrad, zástup v pokladně, což není práce sociálních pracovníků ale ekonomického úseku.

Kontakt s klientem samotným se stává spíše výjimkou.

TO 4: Jaké problémy musíte řešit? Dělá Vám to potíže?

Největší potíže mi dělají činnosti, na které se nemohu předem připravit, promyslet a naplánovat do konkrétního pracovního dne. Většinou se totiž děje, že je něco potřeba udělat hned a všechno ostatní naplánované na tento den musí počkat. Což samozřejmě přináší tenzi a pocit nenaplněného denního plánu.

TO 5: Jak vám v zátěžové situaci pomáhají přátelé? Mluvíte s nimi o pracovních starostech?

Přátelé mi pomáhají velice, neboť většina z nich pracuje v různých pomáhajících profesích, tak mi společný rozhovor, někdy spíš „monolog“ pomůže s ventilací negativních pocitů- Samozřejmě záleží na konkrétní situaci/problému, protože jsou věci, ve kterých mě přátele nemohou podpořit, protože v takové situaci nikdy nebyli. Jedná se především o věci týkající se manažerské pozice a s ním spojená mladá věková kategorie.

TO 6: Jak vám v zátěžové situaci pomáhá rodina?

Velmi, ale ctím pravidlo, že pracovní záležitosti by měli zůstat v práci. Rodina mi pomáhá, aniž bych s nimi mluvila o konkrétních pracovních problémech. Jde o to, že s nimi dokážu na problémy alespoň do jisté míry zapomenout a tak i zmírnit napětí, které ve mně vyvolaly. Když jsem doma, myslím hlavně na rodinu a domácnost, ne na práci. Snažím se tyto dvě životní roviny oddělovat.

TO 7: Jaké sportovní nebo jiné aktivity vykonáváte, pomáhají Vám snižovat napětí?

Nejvíce mi pomáhá chůze a to bez ohledu, jestli je to někde v přírodě, nebo ve městě. Nemusí se jednat o žádný cíl, prostě jen jít a takzvaně, jak já říkám to „rozchodit“. Starost o dceru a rodinu, sport, cestování,

TO 8: Jakou jinou strategii konkrétně volíte?

Četbu, Relax, což je pro mě například hraní stolních her s rodinou, procházka nebo pečení něčeho dobrého.

TO 9: Jakým způsobem Vám v řešení problémové situace pomáhá zaměstnavatel? (supervize, metodická podpora, nadřízený...)

Supervize, porady. Nadřízený je velmi vstřícný a pomáhá nám i při pracovní zátěži. Dochází i k finančním ohodnocením.

TO 10: Jaký má uvedený způsob pomoci vliv na řešení Vašich pracovních problémů?

Velmi vysoký a zároveň motivační.

TO 11: Jaký druh supervize probíhá na vašem pracovišti, jakou preferujete? Pokud zaměstnavatel supervizi neposkytuje, uvítali byste ji, proč?

Zaměstnavatel supervize neposkytuje. Supervizi jsem v rámci předchozího zaměstnání podstupovala, a to individuální i skupinovou, nemám problém s žádným typem supervize. Určitě bych jí uvítala. Pomáhá mi hlavně psychicky.

TO 12: Jakou jinou podporu ve stresové situaci vám zaměstnavatel poskytuje?

Na tuto otázku neumím odpovědět. Nikdy jsem nedosáhla takového stresu, abych zjistila, jakým způsobem mi zaměstnavatel pomůže. Pomáháme si tady všichni společně. Zaměstnavatel je velmi vnímavý, empatický a vstřícný. Nemám obavy z toho, že bych práci díky stresu nezvládala.

Vždy podporu zkušeného, zdárného manažera a kdykoliv možnost telefonické konzultace. Zaměstnavatele si vážím nejen po profesní stránce, ale i po stránce lidské. Jsem ráda, že mám v blízkosti, tak úspěšné lidi, z kterých mám velký respekt, ale zároveň cítím velkou motivaci k získání životních zkušeností. Ví, že tuto možnost, kterou teď mám, že je naprosto jedinečná a jsem si téměř jistá, že se už nikdy nebude opakovat.