

Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta
Katedra psychologie

**STRATEGIE ZVLÁDÁNÍ ZÁTĚŽOVÝCH SITUACÍ U PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍ
OBLASTI**
THE COPING STRATEGIES OF WORKERS IN SOCIAL FIELDS



Bakalářská diplomová práce

Autor: Mgr. Kateřina Porzerová
Vedoucí práce: PhDr. Eleonora Smékalová, PhD.

Olomouc

2012

Poděkování

Ráda bych poděkovala PhDr. Eleonoře Smékalové, PhD. za odborné vedení mé práce. Zejména děkuji za podnětné diskuze, cenné připomínky a poskytnutou podporu.

Prohlášení

Místopřísežně prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou práci na téma „Strategie zvládnání zátěžových situací u pracovníků v sociální oblasti“ vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce a uvedla jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Ostravě dne

podpis.....

Obsah

ÚVOD.....	5
TEORETICKÁ ČÁST	
1 Práce v sociální oblasti	6
1.1 Pracovníci v sociální oblasti.....	7
1.2 Státní a nestátní sektor	8
2 Specifika a nároky práce pracovníků v sociální oblasti	9
2.1 Úskalí práce v sociální oblasti.....	9
2.2 Syndrom pomáhajícího	11
2.3 Syndrom vyhoření	11
3 Výzkumy zátěže pracovníků v sociální oblasti.....	12
4 Zátěžové situace.....	14
4.1 Zátěž vs. stres	14
4.2 Definice a dělení.....	15
4.3 Příznaky působení zátěže	16
5 Teorie zvládnání stresu	16
5.1.1 Teorie W. Cannona.....	17
5.1.2 Teorie H. Selyeho	17
5.1.3 Teorie R. S. Lazaruse.....	18
6 Zátěžové podněty.....	19
7 Zvládnání zátěžových situací	20
7.1 Coping	20
7.2 Styly zvládnání zátěže.....	22
7.2.1 Strategie aktivní a pasivní	23
7.2.2 Strategie podle Janke a Erdmannové.....	26
7.3 Další techniky zvládnání zátěže	28
VÝZKUMNÁ ČÁST	
8 Výzkumný problém, cíle práce a hypotézy	30
9 Popis metodologického rámce a metod	31
9.1 Dotazník SVF 78.....	32
9.2 Průběh sběru dat.....	34

9.3	Etické aspekty výzkumu	34
10	Zkoumaný soubor.....	34
11	Analýza dat a interpretace výsledků	39
11.1	Analýza a interpretace dat k výzkumnému cíli č. 1	39
11.2	Analýza a interpretace dat k výzkumnému cíli č. 2	42
11.3	Analýza a interpretace dat k výzkumnému cíli č. 3	43
11.4	Analýza a interpretace dat k výzkumnému cíli č. 4	44
11.5	K platnosti hypotéz	47
12	Diskuze	48
13	Závěr.....	52
	SOUHRN	54
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ A LITERATURY.....	58
	SEZNAM POUŽITÝCH TABULEK A GRAFŮ	60
	Příloha č. 1. Zadání diplomové práce	
	Příloha č. 2 Abstrakt diplomové práce v českém jazyce	
	Příloha č. 3 Abstrakt diplomové práce v anglickém jazyce	
	Příloha č. 4: Anamnestický dotazník	

ÚVOD

Ve své diplomové práci se věnuji strategiím zvládání zátěžových situací u pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků. K výběru tématu mě přivedla můj vlastní vztah k sociální práci, kterou jsem si vybrala pro své předchozí studium. Ačkoli se dnes sociální práci pracovně nevěnuji, zůstávám nadále v kontaktu s lidmi z této oblasti. A protože je mým přáním do budoucna poskytovat supervizi těmto pracovníkům, domnívám se, že pro mě bude znalost strategií zvládání zátěže u sociálních pracovníků velkým přínosem. Zároveň bych také chtěla pokračovat ve studiu této problematiky a případně ve své magisterské práci na téma navázat a zjistit korelaci mezi strategiemi zvládání zátěže a osobnostními charakteristikami sociálních pracovníků.

Cílem mé práce je poskytnout ucelený náhled na problematiku zátěže a strategie zvládání v souvislosti s prací v sociální oblasti. Snažím se popsat specifika a úskalí práce v sociální oblasti. Pozornost věnuji také některým výzkumům, které se zaměřují na stres a zátěž u pomáhajících profesí. Část práce se zabývá nejznámějšími teoriemi stresu, zátěží obecně a stresovými podněty, které jsou charakteristické pro pomáhající profese. A konečně stěžejní je přehled strategií zvládání zátěže s důrazem na vymezení strategií podle autorů Jankeho a Erdmannové. Na toto teoretické vymezení navazuje výzkumná část. Cílem je prozkoumání strategií zvládání zátěže u pracovníků v sociální oblasti a zjištění, zda se jednotlivé skupiny pracovníků od sebe ve strategiích liší.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Práce v sociální oblasti

Obecně lze říci, že sociální pracovník i pracovník v sociálních službách patří do kategorie profesí, které nazýváme jako pomáhající.

Pro tzv. pomáhající profese užívají Hartl a Hartlová (2004) termín „helping professions“, kterým souhrnně označují všechny profese, které se zaměřují na pomoc druhým, na popsání a řešení jejich problémů a na získávání nových poznatků o člověku a jeho podmínkách k životu, tak aby směřovaná pomoc byla co nejúčinnější. Autoři zde řadí lékaře, zvláště psychiatry, psychology, sociální pracovníky, speciální pedagogy a další. Jinými slovy lze jejich práci vyjádřit také jako profesionální pomoc.

Pomáhající profese tedy pracují s lidmi, jejichž momentální stav věcí se vymyká z rukou, vadí jim, neodpovídá jejich zájmům a představám a může ohrožovat jejich některé důležité hodnoty. Zároveň jim ale jejich vlastní kompetence a adaptační možnosti z objektivních i subjektivních důvodů nedovolují vzniklou situaci efektivně řešit. Proto se tito lidé v legitimní naději obracejí na odborníky s žádostí o účinnou pomoc (Paulík, 2004b).

Paulík smysl pomáhajících profesí shrnuje a zjednodušeně vyjadřuje, že předmětem zájmu pomáhajících profesí je člověk, který má nějaký sociální problém (Paulík, 2004a). V rámci práce s takovým člověkem hovoříme o pomáhajícím vztahu, který je charakterizován atributy jako bezpečný, blízký, důvěrný, akceptující vřelý a empatický (Mlčák, 2004a). Již tyto zmíněné přívlastky vztahu předpokládají nelehký úkol pracovníků v pomáhajících profesích.

Je tedy zřejmé, že pomáhající profese je pojem velmi široký a je třeba je nadále zúžit. Dostáváme se k práci v sociální oblasti, respektive sociální práci. U samotného pojmu sociální můžeme vysvětlit dva významy. Nejprve sociální z francouzského „social“ označující společenský, týkající se společnosti. Druhý význam označuje takové situace, případy a události, které vyžadují nějaké řešení. Tento význam je užší a označuje problémové jevy. Sociální je tedy jednak opak individuálního a jednak všechno co souvisí s právními, morálními a jinými společenskými normami. (Novotná & Schimmerlingová, 1992). Sociální práci lze podle Řezníčka (1994) popsat jako poskytování sociálních služeb jednotlivcům,

rodinám, skupinám nebo komunitám za účelem pomoci klientům těchto služeb vyrovnat se s problémy, které nelze změnit. Nebo problémy omezit, odstranit a tam, kde je to možné přispět ke zlepšení situace úpravou sociálních poměrů. Národní asociace sociálních pracovníků (NASW) definuje cíl sociální práce jako profesionální aktivitu, která je zaměřená na pomáhání jednotlivcům, skupinám a komunitám zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování. A která je zaměřená také na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl (Matoušek, 2001).

Z takto pojatých cílů sociální práce plynou dva základní úkoly, a to pomoc klientům a sociální kontrola. Tyto dvě odlišné funkce pomoci a moci mohou vést ke konfliktu v profesní roli pracovníků a také k nejednotnosti v požadavcích na sociální pracovníky (Paulík, 2004b).

1.1 Pracovníci v sociální oblasti

Výše jsem se snažila popsat práci, kterou pracovníci, na něž je zaměřená má práce vykonávají. Nyní se ale vraťme k tomu, kdo tuto práci vykonává. Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. zahrnuje do okruhu pracovníků sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách, zdravotnické pracovníky, pedagogické pracovníky, manželské a rodinné poradce a další odborníky, kteří přímo poskytují sociální služby. Pro mou práci budou stěžejní první dva okruhy a to sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách. Hlavní rozdíl mezi těmito dvěma skupinami je ve vzdělání a náplni práce. Sociální pracovníci mají přísněji stanovené podmínky pro odbornou způsobilost k vykonávání náplně práce a tím se také jejich náplň od práce pracovníků v sociálních službách liší. Práce je odbornějšího charakteru založena na rozsáhlých teoretických znalostech z oblasti sociální práce. Právě z důvodu vyššího požadavku na vzdělání a další vzdělávání sociálních pracovníků a celkově jejich odbornosti, se domnívám, že lze nalézt rozdíl mezi strategiemi zvládnutí u sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.

Zaměstnání sociálního pracovníka je podle klasifikace KZAM ve třech hlavních třídách a to v hlavní třídě 2 jako Odborní pracovníci v oblasti sociální péče, kteří provádějí výzkum a studium v oblasti sociální péče a vedou klienty v sociálních a příbuzných otázkách tak, aby jim usnadnili identifikovat a využívat zdroje pro překonání svých obtíží. Zde je nutné vysokoškolské vzdělání nebo vědecká

kvalifikace. V hlavní třídě 3 jsou to sociální pracovníci různých institucí, kteří spadají do kategorie technických, zdravotnických a pedagogických pracovníků a pracovníků v příbuzných oborech. A poslední hlavní třída 5 zahrnuje provozní pracovníky ve službách a obchodě, zde najdeme pečovatele, vychovatele a pěstouny (Safarek, 2004).

Náplň práce pracovníků v sociálních službách není tak odborného charakteru a tyto pracovníci často spadají pod dohled sociálního pracovníka.

V teoretické části textu nepovažuji toto dělení za relevantní a používám proto jednotného pojmu pracovník v sociální oblasti, resp. pracovník. Rozdělení bude nabývat na významu ve výzkumné části, neboť jedním z cílů mého výzkumu bude zjištění, existují-li rozdíly ve volbě zvládnutí strategií zátěžových situací u sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Toto rozdělení pojmenovávám jako pracovní pozici.

1.2 Státní a nestátní sektor

Vzhledem k tomu, že v praktické části práce budu mimo jiné zkoumat, existuje-li statisticky významný rozdíl mezi zvládnutím zátěžových situací u pracovníků, kteří pracují ve státním sektoru a u pracovníků pracujících v nestátním sektoru, považuji za důležité popsat, co pod dané pojmy řadím.

Vládní, respektive státní sektor je možné definovat jako soubor institucí zastřešený státní správou a místní samosprávou. Pod nevládní tedy nestátní sektor řadíme instituce, které jsou zákonem vymezené jako nadace a nadační fondy, občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, církevní právnické organizace a zastřešující organizace. Společným jmenovatelem těchto organizací jsou samospráva, neziskovost a dobrovolnost, organizace mohou být institucionalizované a soukromé. Státní i nestátní sektor spolu v praxi spolupracuje a dochází k jejich propojování, doplňování a nezřídka také k suplování (Hellebrandová & Hanušová, 2006).

Ke zjišťování rozdílů ve zvládnutí zátěžových situací u pracovníků v nestátním a státním sektoru mě vedly časté debaty sociálních pracovníků právě na téma státní vs. nestátní sektor, ze kterých jsem nabyla dojmu, že pracovníci v nestátním sektoru mají v mnoha oblastech situaci složitější.

2 Specifika a nároky práce pracovníků v sociální oblasti

2.1 Úskalí práce v sociální oblasti

Již z charakteru pomáhající profese, vyplývá, že se jedná o specificky náročnou činnost. Takto profesionálně vykonávána práce, resp. pomoc přináší pracovníkům nepřetržitý kontakt s lidmi, kteří jsou v nepohodě, jejich psychika je v nerovnováze a jejich potřeby jsou akcentované. Zároveň také mívají v některých případech od pracovníků nerealistická očekávání. Dlouhodobý kontakt s takovými lidmi a dlouhodobé vystavení zátěži vyžaduje vysokou míru nezdolnosti a schopnosti se průběžně a efektivně vyrovnávat s pracovním stresem (Matoušek & kol., 2003). Každodenní emocionálně vypjatý kontakt s klientelou, spolu s nutností řešení závažných obtíží a komplikací, mohou zvyšovat osobní citlivost i zranitelnost a zesilovat pocit nedostatku dařící se práce a osobní neúspěšnosti. Po určité době může kontakt takového druhu vést do emocionální exhausce, k zdravotním obtížím a k distancování se od lidských problémů (Paulík, 2004b).

Za zvláště náročnou práci lze považovat práci s klienty, kteří služeb pracovníků využívají v podstatě nedobrovolně nebo nejsou dostatečně motivováni, umírající klienti nebo klienti agresivní či zneužívající sociálních služeb. Lze říci, že na rozdíl od některých jiných povolání je pracovník ve své činnosti výrazně angažován osobně, neboť samotnou motivaci volby povolání lze považovat za velmi osobní, ať už se jedná o náboženské důvody pracovníka nebo neuvědomovanou snahu léčit si svá vlastní psychická traumata. Od své práce čekají pracovníci logicky daleko více než v mnoha jiných povoláních, proto je dosažení pocitu uspokojení často také mnohem obtížnější (Matoušek & kol., 2003).

Při popisu úskalí práce v sociální oblasti považuji za důležité uvést, že se jedná o obor, který dosud není v mnoha směrech, a zejména společensky, stále dostatečně oceněn (Sotorníková & Mlčák, 2004), což vnímám jako faktor, který přispívá k celkové náročnosti této profese.

Profese pracovníků navíc není jasně obsahově vymezena, není přesně stanoveno, jaké mají být pro tyto profese kvalifikační požadavky a už vůbec ne to, jaké osobnostní charakteristiky jsou pro profesi pracovníka žádoucí. Ani praktický výkon práce není dostatečně legislativně ukotven, mnohdy jsou mezery ve vymezení pracovní role v organizacích nebo ve vymezení požadavků vztahujících se k efektivitě či profesionalitě jejich práce. Navíc je zřejmé, že tyto rozpory

nemohou samotní pracovníci nijak eliminovat ani ovlivnit, a tak je lze považovat „za zjevné či skrytě působící sekundární zátěžové podněty, které interagují s primárními zdroji zátěže, jež prezentuje přímá, emocionálně podmíněná práce s různě problémovými klienty“ (Mlčák, 2004b, str. 54). Zde je nutné dodat, že z určitého ohledu je toto tvrzení zastaralé. Novým zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vznikla sociálním službám povinnost zavést a dodržovat standardy kvality sociálních služeb. Postupně tak docházelo a stále dochází ke zlepšení legislativního ukotvení práce a vymezení určitých zásad a pravidel práce s klientem. Dá se říct, že tímto se situace alespoň částečně zlepšuje. Nicméně proces zavádění standardů stále v některých organizacích ještě probíhá. Změna je tak teprve na svém počátku. Domnívám se proto, že Mlčákovu sdělení z roku 2004 je v podstatě v některých momentech ještě stále platné.

Mlčák (2004b) ve své práci shrnuje názory některých zahraničních výzkumníků, kteří se zabývají stresem u pracovníků v sociální oblasti. V podstatě jsou tři okruhy názorů na původ vysoké psychické zátěže u profese pracovníků. První skupina předpokládá, že vysoká úroveň psychické zátěže je této pomáhající profesi vlastní. Jiní vyslovují domněnku, že vysoká zátěž není ani tak dána samotnou náplní práce, ale specifickými atributy pracovníků, jako jsou senzitivita, vulnerabilita, idealismus, nadměrné přebírání odpovědnosti nebo dokonce snaha zpracovávat si v rámci své profese vlastní nevyřešené konflikty. Třetí názor vychází z předpokladu, že sociální práce je vysoce stresové povolání s nízkou mírou společenské prestiže a moci, a tak logicky ústí do konfliktů rolí, statusu a pracovních aktivit. Zároveň lze obtíže vnímat také ve vidění sociální práce očima ostatních profesí, které mají tendenci její náročnost podceňovat, ačkoli právě v sociální práci se mohou pracovníci každodenně dostávat do konfliktu a volit mezi několika nedostačujícími alternativami.

Každodenní požadavek na pracovníky v sociální oblasti čelit široké paletě různorodých profesních, a potažmo též osobních problémů v sobě skýtá velké nároky a možná rizika. K takovým rizikům patří mimo jiné narcistická porucha zvaná jako syndrom pomáhajícího a syndrom vyhoření, též označovaný jako syndrom vyhaslosti (burnout syndrom).

2.2 Syndrom pomáhajícího

V souvislosti se specifikem výkonu práce pracovníků v sociální oblasti hovoříme o tzv. syndromu pomáhajícího nebo syndromu pomocníka. Tento pojem zavedený Schmidbauerem znamená neschopnost projevit vlastní city a potřeby, která se postupně stane součástí osobnostní struktury pracovníka. Takový člověk touží po porozumění a uznání. Syndrom pomocníka je narcistická porucha, díky níž si pracovník řeší svá raná traumata odmítnutého dítěte. Téma odmítnutého dítěte spočívá v odmítnutí otevřít se vlastním emocionálním oblastem, ve kterých se pracovník cítí slabý, nedokonalý a nejistý. Naopak pracovník chce být silný, mít za sebou své výkony a dokázat svou hodnotu a schopnosti, mít jistotu, vědět co a jak a nedělat chyby (Schmidbauer, 2008). Jedná s tedy o situaci, kdy pracovník pomáhá na úkor svých potřeb. Matoušek (2003) dodává, že syndrom pomocníka je posilován také tím, že veřejnost podporuje a přijímá vyjadřování slabosti, bezmocnosti a otevřené přiznání různých problémů u klientů. Ovšem toto je u pracovníků odmítáno a naopak je požadováno, aby pracovníci zůstali prosti takových projevů. Klient je tedy podporován k vyjadřování a uspokojování svých potřeb, zatímco pracovník tyto potřeby a jejich uspokojení musí potlačovat.

2.3 Syndrom vyhoření

Ve všech pomáhajících profesích hrají významnou roli emocionální faktory, které mohou u těch, kdo je vykonávají vést k vyšší úrovni stresu a následně k syndromu vyhoření. Ze samotného charakteru a podstaty těchto profesí vyplývá, že pracovníci by měli vůči svým klientům dávat najevo přiměřené pozitivní emoce a eliminovat neadekvátní negativní emoce, zároveň být emocionálně senzitivní a angažovaní. Vůči vlastní osobě mají být pracovníci otevřeni a schopni permanentní emoční sebereflexe a tolerovat prožívání výrazné emocionální disonance. Pro úspěšné a efektivní vykonávání práce musí být pracovníci dále schopni jasné identifikace osobnostních emocionálních hranic. A to v několika dimenzích, jednak emocionální zaplavení versus emocionální odstup nebo pomáhání versus kontrola. Takovéto vyšší nároky na regulaci emocionální sféry osobnosti pracovníků mohou silně přispívat k celkově nízkému sebepojetí, které při delší expozici může vést k syndromu vyhoření (Mlčák In Paulík, 2004).

Syndrom se projevuje zklamáním, skepsí, nezájmem, beznadějí a bezvýchodností. Jedinec má pocit, že práce a běh věcí je mimo jeho kontrolu a on

nemá sílu to aktivitou změnit, domnívá se, že jeho práce již nemá smysl. Tyto pocity se projevují rutinními výkony, neochotou komunikovat a přicházet do kontaktu s druhými lidmi. Jedinec má v práci tendenci nevidět a nezabývat se pracovními problémy. Lze sledovat také fyzické problémy přímo spojené se syndromem vyhoření, a to zvýšenou nemocností, sníženou funkcí imunitního systému nebo se mohou objevit autodestruktivní choroby (Lucká & Koblíková, 2002).

Kopřiva (2006) uvádí, že k hlavním projevům syndromu vyhoření patří deprese. Pracovník se stává cynickým a lhostejným, ztrácí sebedůvěru a stahuje se do sebe.

U takového pracovníka lze pozorovat ztrátu osobního zaujetí, která může vyústit až v nechuť k práci doplněnou odosobněním vztahu k lidem. K faktorům, které zvyšují riziko vzniku syndromu vyhoření u pracovníků, patří přítomnost nerealistických očekávání a představ vztahujících se k profesi sociální práce nebo nedostatek sociální opory. U pracovníků v sociální oblasti se syndrom vyhoření projevuje snahou o omezování styku s klienty a snahou o minimalizaci výdaje své energie. Pracovníci ztrácí citlivost k problémům klientů a ulpívají na zavedených a rutinních postupech. Je logické, že větší pravděpodobnost výskytu syndromu vyhoření bude na těch pracovištích, kde se věnuje málo péče o zaměstnance, a kde je kladen důraz na byrokratické metody řízení a kontroly (Paulík, 2004b).

3 Výzkumy zátěže pracovníků v sociální oblasti

Vzhledem k náročnosti a úskalí náplně práce pracovníků v sociální oblasti, kterou jsem popsala v předchozí kapitole, je zřejmé, že velmi důležitou podmínkou pracovní kompetence sociálního pracovníka je schopnost zvládat emocionální nároky, které v pomáhajících profesích, a v sociální práci nevyjímaje, mohou představovat zvýšenou zátěž.

V letech 1999 a 2001 byly Paulíkem provedeny tři výzkumy zabývající se zátěží sociálního pracovníka (především subjektivní percepcí a hodnocením pracovních podmínek sociálními pracovníky). V prvním výzkumu v roce 1999 bylo celkem 104 sociálních pracovníků, z nichž 12 bylo mužů a 92 žen. Ve druhém výzkumu bylo 25 žen a 2 muži a konečně třetího výzkumu se účastnilo 103 respondentů, 85 žen a 18 mužů. Z výzkumů vyplynulo, že pracovníci posuzovali svou pracovní zátěž v průměru buď zhruba stejnou, nebo vyšší než jak hodnotili svou zátěž

mimopracovní. Zároveň ale své zaměstnání považovali za důležité a vyjadřovali se svou prací relativně vysokou spokojenost, jejíž průměrná hodnota u všech dotázaných byla na stupni čtyři – spíše spokojený. Ve výzkumech se projevila nejvyšší spokojenost ve vztahu se spolupracovníky, klienty a nadřízenými. Naopak nejnižší míra spokojenosti souvisela s materiálním vybavením pracoviště a zejména s platovým ohodnocením pracovníků. Jako pozitivní stránky profese sociální práce byly nejčastěji uváděny dobrý pocit, a to celkově z možnosti kontaktu s lidmi, ale také z možnosti pomoci druhým. Dále byla kladně hodnocena relativní volnost a prostor pro tvořivou práci, dobrý pocit ze zlepšení klientovy situace a pozitivní zpětná vazba od klientů, kvitována byla též spolupráce s kolegy v týmu. Naopak mezi oblasti, které byly hodnoceny záporně, patří nedorozumění s klienty, špatné materiální podmínky, problémy s legislativou, nadměrnou administrativou, organizační záležitosti, špatná spolupráce s jinými úřady a nedostatečné finanční ohodnocení práce. Výzkumy ukazují, že až 17 procent sociálních pracovníků považuje svou pracovní zátěž za silnou až extrémní a 11 procent pracovníků považuje také svou mimopracovní zátěž za nadměrně silnou. Z jiného výzkumu provedeného v roce 1997 Schneiderovou a Fialovou bylo zjištěno, že ve zkoumaném souboru měli muži – poradci ve věku 21 až 30 let nejnižší úroveň pocitu osobní úspěšnosti a výkonnosti, a ženy mezi 51 a 60 lety dosahovaly nejvyšší úrovně depersonalizace.

Výzkum Linhartů provedený v roce 2001 ukazuje, že pracovní zátěž sociálních pracovníků zejména v úřední dny je plně srovnatelná se zátěží jiných exponovaných profesí, jako jsou například hasiči při zásahu a při dlouhodobém trvání hraničí s hodnotami stresu (Paulík, 2004b). Paulík se odkazuje na webové stránky, kde je možné Linhartův výzkum najít. Stránky už ale nejsou aktuální, a tak se mi nepodařilo bližší parametry výzkumu zjistit. Přiznám se, že jsem vůči tomuto tvrzení poměrně skeptická, nicméně už jen možnost srovnávání těchto vzdálených disciplín mi přijde docela zajímavá.

Zátěží u pomáhajících pracovníků se ve své práci zabývala také Landecká (2010). Autorka zjišťovala strategie zvládnutí zátěže u 25 psychologů, 25 pedagogů a 25 zdravotních sester. Mimo jiné bylo výstupem z jejího výzkumu zjištění, že délka praxe má statisticky významný pozitivní vztah k typu strategií zvládnutí zátěže.

4 Zátěžové situace

Práce se zaměřuje na zvládání zátěžových situací, proto považuji za nutné, nejprve problematiku zátěže teoreticky uchopit. V této části se pokusím vysvětlit a definovat jednotlivé pojmy, nastínit jejich možná dělení a teoretické koncepty. Představit příznaky a důsledky stresu a v neposlední řadě poskytnou výčet možných zátěžových podnětů. Nejprve je ale potřeba vysvětlit užívanou terminologii a problematiku pojmů zátěž a stres.

4.1 Zátěž vs. stres

Výraz stres v dnešní době není užíván pouze v odborných kruzích. Naopak tento pojem velmi zdomácněl a je často používán širokou veřejností, postupem času mezi laiky došlo ke změně vnímání jeho obsahu. Stres nabyl širšího významu a bývá jím často označovaná samotná zátěž. Stres a zátěž tak často vystupují jako synonyma. Stejně to vnímají autoři Hartl a Hartlová (2004), kteří ve svém Psychologickém slovníku pojem zátěž (stress) přímo odkazují na heslo stres. Stejně tak Hošek (1999) považuje pojem zátěž za český ekvivalent anglického stres, který byl užit akademikem Charvátlem na konci šedesátých let minulého století.

Oproti tomu podle Psychologické encyklopedie Bohumily Baštecké je stres reakce organismu na subjektivně prožívanou zátěž. Organismus stresem reaguje na zátěžový podnět z prostředí, který ohrožuje jeho vnitřní stabilitu (Klose & Kebza In Baštecká, 2009).

Různorodost těchto pojmů shrnuje Křivohlavý (1994) který popisuje, jakými všemi způsoby lze chápat stres. Stresem se může rozumět:

- celá těžká situace
- podmínka, okolnost nebo nepříznivý faktor
- odpověď organismu na stresující činitele
- celkový (psychický i fyzický) vnitřní stav jednotlivce

Křivohlavý (1994) vnímá rozdíl mezi stresem a zátěží a říká, že „*pro relativně nižší než hraniční úroveň stresu se v češtině užívá termínu „zátěž“*“ (str. 12).

Je tedy zřejmé, že neexistuje jednotné pojetí těchto dvou pojmů.

Ve své práci se přikláním k pojetí Baštecké a stres považuji za reakci na zátěž. Avšak v jednotlivých podkapitolách zachovávám terminologii autora, na jehož práci odkazují, abych zabránila možné dezinterpretaci.

4.2 Definice a dělení

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

Stres ale nelze chápat pouze jako negativní prvek. V této souvislosti hovoříme o kvalitních stránkách odezvy (Hošek, 1999), tedy o tzv. distresu a eustresu. Distres je takový stres, který působí negativně a je používán pro nepříznivé stresové situace. Oproti tomu eustres je kladně působící stres resp. pozitivní stres. Dále rozlišujeme hyperstres a hypostres podle vysoké nebo nízké míry intenzity (Křivohlavý, 1994)

Zacharová, Hermanová a Šrámková (2007) rozlišují několik typů zátěže podle míry požadavků, které jsou na jedince kladeny. Rozlišují zátěž běžnou, zvýšenou, hraniční a extrémní zátěž.

Běžná zátěž je taková zátěž, kdy jde o zvládnutí běžných úkolů v průběhu denní činnosti. Člověk se s nimi může potkávat denně a jejich řešení zvládá bez větší námahy.

Zvýšená zátěž je důsledkem nových neobvyklých situací, kdy jedinec musí mobilizovat své síly a soustředit se na překonání nových překážek a zároveň tím získat novou zkušenost. I tuto zátěž člověk zvládá bez fyzických či psychických následků.

Oproti tomu hraniční zátěž již může zanechat trvalé změny na psychice člověka. Netrvá-li ale příliš dlouhou dobu, dojde k postupné normalizaci stavu. Taková zátěž bývá způsobená opakujícími se obtížnými podmínkami, které jedinec zvládá pouze s krajním vypětím sil a při nevyváženosti svých psychických a fyzických funkcí. Postupně dochází k selhávání adaptačních možností a mohou se objevovat různé funkční poruchy, stavy psychického napětí a emoční vzrušení nebo naopak nečinnost a apatie.

Extrémní zátěž je působení velmi silných činitelů, na které jedinec není schopen adekvátně reagovat, a kterým pak podléhá (Zacharová, Hermanová, & Šrámková, 2007).

Podobně stupňuje zátěž také Hošek (1999), který zdůrazňuje možnosti a rezervy jedince. Hoškovo dělení začíná na zvýšené zátěži, kdy je nutná částečná mobilizace rezerv člověka, ale v okamžiku, kdy je jedinec nucen mobilizovat

všechny své síly a možnosti, hovoří již o zátěži hraniční. Extrémní zátěž je v případě, kdy jsou požadavky zátěže větší, než je jeho kapacita situaci zvládnout.

4.3 Příznaky působení zátěže

Hošek (1999) se zabývá také tím, jak může jedinec vůbec rozpoznat, že je ve stresu a uvádí tři kategorie příznaků. A to příznaky organické, emocionální a příznaky v chování. Přehled těchto příznaků poskytuje následující tabulka č.1

Tab. č. 1, Přehled příznaků působení zátěže

Organické příznaky	Emocionální příznaky	Příznaky v chování
nechutenství	nadměrné "trápení se" drobnostmi	nerozhodnost, naříkání
svírání bolesti břicha a průjem	neschopnost empatie	pracovní absence, pomalé uzdravování
častější nucení na močení	projevy hypochondrie	větší nevhodnost
pokles sexuální touhy	denní snění, autismus	zhoršená kvalita práce a odmítání úkolů
změny v menstruačním cyklu	únava, nekoncentrace	vyšší konzumace cigaret a drog
nadměrné svalové napětí	neschopnost dovést úkoly do konce	přejídání se nebo nechutenství
nepříjemné pocity v krku	podrážděnost, popudlivost, úzkostnost	změna životního rytmu, nespavost
dvojití vidění a obtíže se soustředěním zraku na jediný bod	prudké změny nálad	nižší pracovní výkon
bušení srdce		
bolesti hlavy a pocity sevření na prsou		

5 Teorie zvládání stresu

Za tvůrce teorie stresu jsou považováni W. B. Cannon, H. Selye a R. S. Lazarus, kteří přinesli do teorie stresu podstatné prvky různého charakteru, zejména fyziologického, endokrinologického a psychologického, a které jsou dodnes dále rozpracovávány (Baštecká & Goldman, 2001).

Nejprve se zmíním o fyziologické teorii Cannona, endokrinologické odpovědi Selyeho a jako poslední popíši dodnes platnou teorii R. S. Lazaruse, jejíž hlavní myšlenkou je zařazení kognice jako hodnotícího prvku zátěžové situace. To znamená, že člověk bude reagovat na ohrožení pouze tehdy, bude-li je za ohrožení považovat (Baštecká & Goldman, 2001)

5.1.1 Teorie W. Cannona

Americký fyziolog W. Cannon je považován za průkopníka studia tzv. patoadrenálního systému při stresu. Při svém zkoumání zvířat zjistil, že v ohrožení dochází k mobilizaci celého organismu a k celkovému zvýšení činnosti sympatického nervového systému (Křivohlavý, 2009). Popsal význam tohoto systému při obraně organismu útekem nebo útokem. Domníval se, že útek nebo útok jsou reakce společné všem vyspělým organismům, a že, vyhodnotí-li organismus stresor jako silnější, nastává ústup, vyhodnotí-li jej jako zvládnutelný vlastními silami, nastává útok. Cannon také zformuloval teorii homeostázy - adaptačního mechanismus fyziologického systému organismu, který aktivně udržuje vnitřní rovnováhu. Díky tomu, jeho nástupce ve studiu homeostázy Claude Brenard vyslovil hypotézu, že stálost vnitřního prostředí je podmínkou svobodného a nezávislého života (Klose & Kebza In Baštecká, 2009).

5.1.2 Teorie H. Selyeho

Hans Selye popsal v roce 1936 intraindividuální stav organismu, který se nazývá General adaptational syndrom (GAS) – obecný adaptační syndrom a který probíhá ve třech fázích:

1. Poplachová reakce – v této první fázi je aktivován autonomní nervový systém (Baštecká & Goldman, 2001) a dochází k mobilizaci všech pomocných mechanismů zachování života (Hošek, 1999).
2. Fáze odolávání, odporu (rezistence) v sobě zahrnuje rozvoj specifických způsobů obrany organismu. Je snížen poplach vyvolaný předchozí fází a nastupují obrany za cenu likvidace rezerv, tzv. rezervoáru adaptační energie (Hošek, 1999).
3. Stádium vyčerpání – Exhaustce je poslední stádium a znamená vyčerpání rezerv a reakce se opět rozšiřují do celého organismu (Hošek, 1999). Po vyčerpání organismus umírá nebo je nezvratně poškozen (Baštecká & Goldman, 2001)

Selye definoval stres jako „*nespecifickou reakci organismu na jakýkoli požadavek prostředí, např. na jeho změnu. Je to stereotypní, fylogeneticky stará adaptační reakce, původně připravující organismus na fyzickou aktivitu, např. na boj nebo únik*“ (Baštecká & Goldman, 2001, str. 241).

5.1.3 Teorie R. S. Lazaruse

Za všeobecně přijímaný model stresu je považováno kognitivní pojetí stresu R.S. Lazaruse, který v tomto pojetí položil důraz na myšlenkové zpracování toho, co se děje tzv. cognitive appraisal (Křivohlavý, 1994). Cognitive appraisal, česky kognitivní hodnocení, je „hodnotící proces, který určuje, proč a do jaké míry je konkrétní situace vnímána jako stresová“ (Hewstone & Stroebe, 2007, str. 602) Součástí prvotního hodnocení zátěžové situace je zvažování toho, co a jak jedince ohrožuje, a to probíhá na dvou úrovních resp. fázích. První fází je primární hodnocení (primary appraisal), kdy jedinec zjišťuje, co se vlastně děje a jak moc ho to ohrožuje a ptá se: Co se vlastně děje? Lazarus odlišuje tři formy odpovědí:

1. Post festum – odpověď po události (například hodnocení stavu pacientem po autonehodě)
2. Výzva (challenge) – taková odpověď upozorňuje na právě probíhající děje a vyzývá k aktivitě
3. Anticipace ohrožení – odpověď, kdy jedinec teprve předjímá ohrožení, které se pravděpodobně objeví.

Po zodpovězení si výše uvedené otázky nastupuje secondary appraisal neboli sekundární hodnocení. V této fázi jedinec dává dohromady prostředky, které by mu pomohly při zvládnání toho, co se děje a zároveň uvažuje o jejich účinnosti. Jedná se o hodnocení vlastní obranyschopnosti, potenciálu ubránit se a kapacitě obranných sil. Do těchto obranných sil nelze zahrnout pouze vlastní dovednosti jedince, ale také jeho vazby k druhým lidem a tzv. sociální zdroje nebo pomoc odborníků. Po té nastává třetí, reappraisal, hodnotící fáze (Křivohlavý, 1994). Jedinec se ptá na účinnost zvoleného postupu otázkami: Zvládl/a jsem to dobře? Mohla/a jsem udělat něco jinak? (Klose & Kebza In Baštecká, 2009) Uvedený postup vyhodnocování zátěžové situace je graficky znázorněn v tabulce č. 2.

Tab. č. 2, Klasické pojetí stresu

Primární zhodnocení		Sekundární zhodnocení		Hocnocení účinnosti
Co se to děje?	→	Když použiji jedné možnosti, bude naděje na zvládnutí vyšší?	→	Zvládl/a jsem to dobře?

Lze předpokládat, že člověk, který stresor vyhodnocuje na všech třech rovinách reálně a pro sebe pozitivně, může ovlivnit nebo zcela zastavit nástup GAS (Baštecká & Křivohlavý In Baštecká, 2009).

6 Zátěžové podněty

Podněty, které vyvolávají stresovou reakci organismu, se nazývají stresory. Stresory mohou být různorodé povahy. Můžeme rozlišit stresory materiální, které znamenají například nedostatek potravy, nebo stresory sociální, tedy působení jednoho člověka na druhého. Selye (in Křivohlavý, 1994) rozlišuje stresory fyzikální a stresory emocionální. Pro mou práci jsou podstatné především stresory emocionální, kam lze zařadit anxiozitu, zármutek, obavy a strach, nepřátelství, nevyspělost, sensorickou deprivaci apod. V rámci stresorů je možné odlišit také tzv. ministresory a makrostresory. Ministresory jsou mírné až velmi mírné okolnosti vyvolávající stres, opakem jsou makrostresory s velkou silou působení (Křivohlavý 1994).

U pracovníků v sociálních službách můžeme rozlišit tři typy stresorů a to stresory vycházející z pracovního prostředí, z osobnosti pracovníků a stresory vyplývající ze vztahu ke klientům (Mičák, 2004b).

Mezi stresory uváděné v souvislosti s pracovním prostředím patří především vysoký stupeň pracovního tlaku, špatná organizační struktura nebo nepříznivé pracovní klima, dále nedostatečná sociální satisfakce a finanční ohodnocení. Jako stresový faktor se významně podílí nejasná pracovní role a objektivní potíže v poskytování služeb klientům. Ze strany vedení působí zátěžově nedostatek ocenění, opory a supervize (Mičák, 2004b).

Stresory vyplývající z osobnosti pracovníků jsou nízké profesionální sebehodnocení, negativní postoje k profesi, slabá pracovní spokojenost nebo nízká pracovní samostatnost. Dále k nim řadíme krátkou délku praxe a počáteční entuziasmus, vysokou senzitivitu, přílišnou odpovědnost, perfekcionismus, vyšší empatie, sklon obětovat se pro druhé, neschopnost relaxace, nízká odolnost, vyšší neuroticismus, negativní afektivita, depresivita, časový tlak, externalitní typ lokalizace kontroly, sklony k hostilitě a agresi, pocity bezmoci a beznaděje a kumulace drobných zátěžových situací v každodenním životě (Mičák, 2004b).

Poslední jmenovanou skupinou jsou stresory, které lze odvodit ze vztahu s klienty, v kapitole č. 2 jsem uvedla typy klientů, s nimiž je podle Matouška spolupráce hodnocena jako zvláště náročná. Obecně lze ale říci, že k významným stresorům patří takový druh kontaktu, ve kterém je nutná nadměrná osobní angažovanost pracovníka, kde má pracovník z klienta negativní dojmy nebo obavy z fyzického ohrožení. K dalším faktorům patří příliš dlouhá expozice vůči různým negativním fenoménům a délka a počet kontaktů s klienty, kteří vykazují závažnou psychopatologickou nebo somatickou symptomatologii (Mlčák, 2004b).

7 Zvládání zátěžových situací

Jedinec je v průběhu svého života vystavován různým typům zátěžových situací, na které nějak reaguje. Určité zátěžové situace se opakují, a tak jedinec postupem času pozná, že při určitém způsobu chování je dopad zátěžové situace menší a pak na základě klasického principu podmiňování se chová tak, aby v obdobných situacích nereagoval náhodnými způsoby, ale způsobem již osvědčeným. Proto si jedinec osvojí určité techniky zvládání, které pak celkem stereotypně při náročných situacích uplatňuje (Hošek, 1999).

7.1 Coping

Do období sedmdesátých let 20.století byl systém determinace a regulace zvládání zátěžových situací pojímán jako podmínka udržování rovnováhy osobnosti s prostředím, tedy jako adaptační a adjustační mechanismus. Teprve v poslední třetině 20. století se zkoumají jako styly zvládání tzv. coping styles (Smékal, 2007). Právě pro Lazarusovo pojetí boje člověka se stresem je tento pojem charakteristický (Křivohlavý, 2009).

Coping pochází z anglického slovesa „to cope“ – zvládat. Je to schopnost člověka adekvátně se vyrovnávat s nároky, popř. nadlimitními zátěžemi, které jsou na něj kladeny. Copingové strategie jsou postupy, při kterých lze zvládat stres (Hartl & Hartlová, 2004).

Křivohlavý a Baštecká ještě doplňují, že se jedná o aktivity zaměřené na zvládnutí stresové situace a tedy na tzv. moderování – zmírňování reakce na zátěž (Baštecká & Křivohlavý In Baštecká, 2009)

Ačkoli je sousloví „copingové strategie“ již součástí české slovní zásoby, rozhodla jsem v textu své práce užívat českého ekvivalentu – zvládání.

Podle Lazaruse se „zvládáním rozumí stále se měnící kognitivní a behaviorální úsilí zvládnout vnější a/nebo vnitřní požadavky, které jsou hodnoceny jako zatěžující nebo převyšující zdroje daného jedince“ (Lazarus & Folkman, 1984, str. 141) nebo se jím rozumí snaha řídit vnitřní nebo vnější požadavky, které doléhají na člověka a jsou vnímány jako těžké. Křivohlavý dodává, že je třeba odlišit zvládací reakce, které jsou přirozené (vrozené) a probíhají většinou na nevědomé úrovni (Křivohlavý, 2009).

Můžeme definovat šest cílů výše popsaného zvládání:

1. Snížit úroveň toho, co člověka ve stresu ohrožuje.
2. Tolerovat – unést to nepříjemné, co se děje.
3. Zachovat si tvář a pozitivní sebeobraz. sama sebe (image).
4. Zachovat si emocionální klid (duševní rovnováhu).
5. Zlepšit podmínky, za nichž by bylo možno se po zážitku stresu zregenerovat.
6. Pokračovat v sociální interakci – v životě s druhými lidmi (Křivohlavý, 2009, str. 87).

U popisu Lazarusovy teorie zvládání zátěžových situací v kapitole 5.1.3., jsem vyjmenovala sled událostí, respektive hodnocení jednotlivých etap, kterými jedinec při procesu zvládání prochází. Jiný soubor jednotlivých kroků nabízí Hošek (1999), který zachovává členění na aktivní a pasivní přístup k zátěžové situaci:

Aktivní přístup:

1. Diagnóza situace (jedinec zvyšuje svou informovanost)
 - o stresoru
 - o vlastním stavu
 - o prognóze
2. Mobilizace rezerv
 - obranyschopnost např. úpravou životního stylu
 - kognitivní zvládání např. hledáním smyslu, sebepojetí
 - motivace, stupňování naděje
 - zvládání emocí (obava, strach, deprese, úzkost)
 - osobní jistoty (opěrné body, víra, přesvědčení)

- klid (např. užití relaxačních technik)
 - katarze (zbavování se napětí a pocitu viny např. pomocí sociální podpory)
 - asertivita
 - trénink ve zvládání obtíží
 - sociální podpora (rodina, přátelé)
3. Plánování boje
- diferenciací změnitelného a nezměnitelného
 - stanovení žádoucího a dosažitelného cíle
 - rozčlenění cesty k cíli na etapy
 - přesné stanovení prvního kroku a kritérií splnění
4. Realizace
- obrana redukcí škodlivin (nikotin, alkohol, kofein aj.)
 - tvorba antistresorových bariér (režimová opatření)
 - iniciativa
 - protiútok (např. terapie, aktivní stupňování zdraví aj.)
5. Persistence (výdrž)
- nedat se odradit, být nezdolný
 - akceptace (přijetí obtíží, naučit se s nimi žít)
 - vytrvalost (udržování stanoveného postupu) (Hošek, 1999).

Pasivní strategické kroky jsou charakterizovány vnějším klidem, oddaností osudu a celkovou pasivitou, jsou to:

1. vyčkávání, stáhnutí se, distancování se, ignorování.
2. lhostejnost (stoický postoj, apatie, nezájem)
3. Rezignace s určitou mírou naděje (odevzdanost osudu)
4. Odepsanost (cynický postoj, bezmocnost) (Hošek, 1999).

7.2 Styly zvládání zátěže

Hartl a Hartlová (2004) rozlišují techniky zvládání stresu na techniky zaměřené na určitý problém nebo na situaci, která vznikla a na její řešení, respektive nalezení způsobu, jak ji změnit nebo se jí napříště vyhnout. Vedle techniky na zaměřené na problém staví techniku zaměřenou na zklidnění emocí, které samotná situace

vyvolává, i když k řešení zátěžové situace přímo nedochází. Autoři doplňují, že úspěšné strategie zvládnání stresu obě jmenované kombinují.

Další rozdělení rozlišuje zvládnání stresu adaptivní a maladaptivní. Adaptivní tedy úspěšné zvládnání stresu v sobě zahrnuje strategie behaviorální, kognitivní a rozptylující. Behaviorální strategie spočívají v aplikaci prostředků, které zmírňují naléhavost a závažnost dopadu problému, například nácvikem relaxace, cvičením, vybíjením vzteku ve výbušném sportu a hledáním psychické opory v sociálním okolí. Strategie, které znamenají přehodnocení situace, snížení významu problému, vytěsnění problému z vědomí nebo změnu hierarchie hodnot řadíme ke strategiím kognitivním. Poslední kategorií adaptivního zvládnání zátěžových situací jsou strategie rozptylující, což znamená provádění příjemných činností, díky nimž jedinec odvádí pozornost od tíživých pocitů, a které naopak zvyšují pocit, že jedinec je schopen ovlivňovat běh událostí (Hartl & Hartlová, 2004)

Maladaptivní strategie zvládnání stresu jsou neúspěšné techniky, ke kterým patří tzv. ruminační strategie spočívající v uzavření se do sebe, trápení se a neustálé popisování pocitů a přemítání o problému bez jakéhokoli pokusu situaci změnit. Druhým typem maladaptivního zvládnání jsou vyhýbavé strategie, které spočívají v opíjení se, hazardérství apod. (Hartl & Hartlová, 2004).

7.2.1 Strategie aktivní a pasivní

Na základě dělení fylogeneticky vzniklé instinktivní výbavy chování v zátěži na útěk a útok, dělí Hošek (1999) techniky zvládnání na techniky převážně aktivní a techniky převážně pasivní. Oběma je věnována tato podkapitola, přičemž vycházím právě z autora Hoška.

Techniky převážně aktivní jsou odvezené od již zmíněného řešení zátěžové situace útokem. Je zde stupňovanou motivaci pro řešení problému, zvýšenou aktivitu a také prvky agrese. K těmto technikám patří agrese, resp. její sublimace, upoutávání pozornosti, identifikace, kompenzace, sublimace a racionalizace.

Za nejrepresentativnějšího a nejjednoduššího zástupce aktivních techniky lze považovat přímou agresi. Tímto účelovým chováním se jedinec snaží poškodit zátěžový podnět a získat tím vlastní výhodu. Jedinec si ovšem také uvědomuje, že tato technika není společensky schvalována, a tak může docházet k její sublimaci. To znamená ventilaci agresivního napětí jinou formou například ve sportu.

K upoutávání pozornosti dochází v situaci, kdy má jedinec vlivem zátěžové situace snížené sebevědomí, a tak, aby to napravil, chová se určitým způsobem, díky němuž by mohl získat obdivu, který by zpětně jeho sebevědomí posílil a pomohl mu subjektivně danou situaci zvládnout. O upoutání pozornosti se jedinec snaží například vychloubáním, uplatňováním se v diskusi nebo v extravaganci v chování a oblékání.

Další důležitou převážně aktivní technikou je identifikace čili ztotožnění. Identifikace znamená chování se a přebírání sociálních norem podle namyšleného vzoru. Tímto si jedinec, který nezvládá zátěžovou situaci, subjektivně vylepšuje svou prestiž a pocit sebevědomí. Identifikace může mít jednak podobu chlubení se, např. svými známými nebo statky, ale také podobu členství. Členská identifikace pomáhá zvládat zátěž, a proto se jí i formálně věnuje mnoho pozornosti. Člověk, který je identifikačně dobře „zakotvený“, je vůči zátěži odolnější. Viditelné je to v armádě nebo různých profesních spolcích či společenských klubech.

Hledání náhradního řešení pro zvládnutí frustrace může být subjektivně i objektivně velmi užitečná psychologická technika. Taková technika ale nesmí přejít v patologické momenty při řešení náročných situacích, jako je například přejídání nebo konzumace alkoholu a jiných omamných látek apod.

Kompensaci podobná je technika sublimace, kdy člověk nevědomě převádí společensky neschvalované pudy do roviny sociálně přijatelné. Nejčastěji hovoříme o již zmíněné sublimaci agresivity.

Racionalizace je nejrozšířenější technikou vyrovnávání se se zátěží (Hošek, 1999). Racionalizace je rozumové ospravedlnění, aby si jedinec zachoval pocity vlastní hodnoty (Fürst, 1997). K racionalizaci se jedinec uchyluje často v momentu, kdy potřebuje své neúspěšné nebo nepřijatelné chování vysvětlit jiným přípustným motivem, nebo zásahem vnějšího činitele, kterého neměl pod svou vlastní kontrolou. Takovouto interpretací cizí viny si snižuje svůj vlastní pocit selhání. Jinou formou racionalizace je bagatelizace, kdy po nedosažení vytyčeného cíle, tento cíl jedinec znehodnotí, a tím tedy „nebylo o co stát“. Opakem takového smýšlení je technika zdůrazňování kladů v nepříjemnostech zvané jako sladké citróny, kdy jedinec na svém selhání hledá a zdůrazňuje kladné prvky. V případě, že jedinec porovnává aktuální potíže s většími potížemi z minulosti nebo s potížemi jiných lidí, hovoříme o tzv. relativizaci (Hošek, 1999).

Techniky převážně pasivní jsou takové techniky, které se vyznačují svou pasivitou a jsou odvozeny od instinktivního řešení situace útekem. Hošek (1999) dodává, že ačkoli si společnost pasivních řešení situací příliš neváží, v praxi jich přibývá a lidé se stále více přiklánějí k řešení „kdo uteče, vyhrává“.

První převážně pasivní technikou je únik do samoty, do nevidění a do neřešení celé situace. Tato izolace je častá v případě sociogenních zátěží, a ačkoli může na první pohled zmenšovat riziko vzniku nové zátěže, znemožňuje naději na sociální adaptaci. Patologickým vyhraněním izolace je autismus.

Jinou formou útěku od zátěžové situace je útek do svého fantazijního světa, který nazýváme jako denní snění. Stresovaný člověk si na úrovni své fantazie přehrává znovu zátěžovou situaci, kterou zpravidla pozměňuje tak, aby z ní vystoupil jako hrdina, mesiaš apod. Do jisté míry je tato technika zdrojem uspokojení a inspirace a pomáhá při zvládnutí stresových situací, ale stejně jako izolace i denní snění může vést k maladaptivním mechanismům a patologickému vyústění.

Pasivní zvládnutí zátěže se projevuje také psychosomaticky – útekem do nemoci, kdy se jedinec staví do role nemocného a oslabeného a to může vést k odlehčení situace, protože jsou na něj ze strany okolí často brány ohledy (Hošek, 1999). Fürst (1997) hovoří o konverzi a zdůrazňuje, že nemoc není předstíraná nebo záměrně navozená. Při záměrném užívání této techniky hovoříme o simulaci (Hošek, 1999).

Jako zajímavý způsob úniku hodnotí Hošek regresi. Regrese je zpětný návrat do ontogeneticky nižší formy přizpůsobení a způsobům chování, jde o jakési zpřimitivnění reakcí (Hošek, 1999). Když se jedinec domnívá, že nedokáže obstát v daných požadavcích na něho kladených, stáhne se na dřívější vývojový stupeň, a tím dokazuje svoje přetížení (Fürst, 1997). Tato reakce bývá často viděna u posttraumatických stavů, kdy se dospělý chová jako dítě a dítě regreduje do stádia nemluvněte (Hošek, 1999).

Jednou z posledních technik pasivního řešení zátěže je popření celé stresové situace. Jedinec, který svou zátěžovou situaci popírá, se chová tak, jakoby vůbec neexistovala, a ačkoli může dotyčného na okamžik zklidnit, jedná se o maladaptivní techniku, protože vůbec neřeší podstatu problému.

Extrémní vyústění této techniky je rezignace, tedy úplná pasivita v řešení problému a odevzdanost svému osudu (Hošek, 1999).

Křivohlavý rozlišuje styly zvládání těžkostí též podle pasivity a aktivity jedince na styly zvané „vyhýbání se stresu“ (avoidant style) a „stavění se na odpor stresu“ (confrontative or vigilant style). První styl se podle Křivohlavého zdá vhodnější tam, kde lze očekávat kratší dobu trvání stresu nebo menší intenzitu stresu. Oproti tomu tam, kde se očekává, že stresová situace bude trvat delší dobu nebo se bude opakovat, je vhodnější aktivní styl zvládání. Tento styl je častější u lidí, kteří nemají dostatečné zdroje (finanční, zdravotní aj.) k dlouhodobému boji se stresem. Ke zmíněným dvěma stylům doplňuje ještě sebeznehodnocující styl, který je jedincem používán v případě, že stojí před situací, ve které předem předpokládá své selhání. A tak dopředu k takové situaci přistupuje jako k nerovnému boji a předem zveřejňuje negativní faktory, které mu nedovolí uspět, aby se pro případ prohry zabezpečil a neztratil svou tvář (Křivohlavý, 2009).

7.2.2 Strategie podle Janke a Erdmannové

A konečně se dostávám strategiím zvládání zátěže podle Janke a Erdmannové (2003), o které se opírám ve své výzkumné části. Janke a Erdmannová rozlišují strategie pozitivní a negativní a zvlášť postavené strategie, které se nazývají Potřeba sociální opory a Vyhýbání se.

K pozitivním strategiím se řadí strategie Podhodnocování, tendence podhodnocovat vlastní reakce ve srovnání s ostatními nebo své reakce hodnotit příznivěji. Další pozitivní strategií je Odmítání viny, tato signalizuje zřikání se odpovědnosti za zátěž a vyznačuje se defenzivním přístupem. Tendence nazývaná jako Odklon v sobě zahrnuje dvě složky. Jednak jsou to strategie, které vedou k odvrácení zátěže a jednak tendence jedince navodit si takové psychické stavy, které stres zmírňují. Jsou to takové city a emoce, které jsou inkompatibilní s existujícími city s negativní valencí. Také hledání Náhradního uspokojení vede jedince k zaměření se na kladné city a emoce, které nejsou kompatibilní se stresem. Oproti Odklonu se ale Náhradní uspokojení zaměřuje na sebeposílení se vnějšími odměnami (např. něco dobrého pojíst, uspokojit se koupí něčeho apod.). K pozitivním strategiím, které se vyznačují konstruktivní snahou jedince zvládat a kontrolovat vzniklou situaci, autoři řadí Kontrolu situace, Kontrolu reakcí a Pozitivní sebeintrukci. Kontrola situace znamená získat kontrolu nad zátěžovou situací a to analýzou aktuální situace a jejího vzniku, plánováním opatření ke zlepšení situace a aktivním zásahem do situace. Je zřejmé, že se jedná o vysoce konstruktivní

formu řešení zátěžové situace. Kontrola reakcí v sobě zahrnuje tendenci nedovolit sám sobě, aby došlo ke vzrušení emocí a pokud dojde, tak je nedat na sobě znát anebo vzniklému vzrušení čelit. Pozitivní sebeinstrukce je sklon jedince přisuzovat kompetenci sobě a dodávat si odvalu v zátěžových situacích. Toto je možné dvěma způsoby, jednak kladnými postoji a myšlenkami zvyšujícími sebedůvěru a jednak podporováním sama sebe vydržet a nevzdat se.

Druhou kategorií vedle pozitivních strategií jsou strategie negativní, které v sobě zahrnují Únikovou tendenci, Perseveraci, Rezignaci a Sebeobviňování. Jsou to tendence, jejichž aplikace vede spíše k zesílení stresu. Úniková tendence je rezignační snaha vyváznout ze zátěžové situace. U jedince se přitom vyskytuje snížená pohotovost nebo schopnost čelit zátěžové situaci. Perseverace znamená prodloužené přemítání o zátěžové situaci, neschopnost se myšlenkově odpoutat. Negativní myšlenky o stresové situaci se neustále vnucují a zabírají dlouhou dobu a ve značné míře kapacitu myšlení jedince. Tímto se tedy celé prožívání zátěžové situace prodlužuje a ztěžuje se obnovení výchozího stavu. Rezignační tendence v sobě zahrnují pocity bezmocnosti a beznaděje ve vztahu k zátěžové situaci a k vlastním zdrojům situaci zvládnout. Takové pochybnosti vedou k tomu, že se jedinec vzdává dalšího snažení o zvládnutí situace. Poslední negativní strategií je sebeobviňování, které vyjadřuje sklon ke sklíčenosti a přisuzování chyb svému vlastnímu jednání.

Jak jsem se již zmínila, vedle popsaných negativních a pozitivních strategií samostatně stojí Potřeba sociální opory a Vyhýbání se. Potřeba sociální opory znamená tendenci jedince navazovat při stresu kontakt s druhými lidmi, a získat tak podporu při zpracování nebo řešení zátěžové situace. Fakt, že autoři tuto strategii nezahrnuli pod žádnou z hlavních kategorií, napovídá, že je možné ji chápat dvojitým způsobem, jednak jako aktivní hledání konkrétní podpory při zvládnutí problému a tedy vnímat ji pozitivně, ale také vnímat tuto potřebu jako negativní strategii, která vede k rezignaci a bezmocným postojům. Podobně lze dvojitým způsobem vysvětlit tendenci Vyhýbání se, která charakterizuje jednak snahu vyhnout se zátěži a zamezit další konfrontaci s podobnou situací. Tuto strategii lze vnímat pozitivně v případě, že zátěžovou situaci nelze fakticky na základě regulačních možností jedince vyřešit. K jako negativní strategii k ní přistupujeme v případě, že se jedná pouze o snahu vyhnout se zátěži (Janke, Erdmannová, 2003).

Pro lepší přehled těchto strategií připojuji tabulku č. 3, ve které je zachyceno jejich rozdělení.

Tab. č. 3, Přehled strategií zvládnání zátěže

Pozitivní strategie	Podhodnocení
	Odmítání viny
	Odklon
	Náhradní uspokojení
	Kontrola situace
	Kontrola reakcí
	Pozitivní sebeinstrukce
Negativní strategie	Úniková tendence
	Perseverace
	Rezignace
	Sebeobviňování
Potřeba sociální opory	
vyhýbání se	

Při překonávání zátěže záleží mimo samotného druhu a stupně zátěže na charakteristikách a vlastnostech konkrétního jedince a na tom, jak k nim jedinec přistupuje (Zacharová, Hermanová, & Šrámková, 2007). Osvojené techniky, kterými se člověk vyrovnává se zátěžemi, se stávají podstatným znakem jeho osobnosti. Lidé, u kterých dominují techniky aktivní, bývají nazýváni jako konfrontéři, zatímco lidé s převážně pasivními technikami jsou označováni jako vyhýbači (Hošek, 1999). Nasnadě je tedy otázka, s čím vším volba určité strategie zvládnání zátěže souvisí. Křivohlavý píše, že zvládnání stresu je třeba chápat jako dynamický proces, v jehož rámci je třeba vnímat danou osobu s určitými zdroji, možnostmi, hodnotami a osobním zaměřím, dále pak je třeba brát v úvahu prostředí, které na člověka klade určité požadavky a působí na něho mnoha vlivy (Křivohlavý, 2009) Je zřejmé, že zvládnání stresových situací je úzce spojeno s mnoha dalšími faktory. Toto téma však přesahuje rámec mé práce.

7.3 Další techniky zvládnání zátěže

Považuji za užitečné zmínit techniky zvládnání zátěže, které je možné záměrně vyvolat a snížit působení zátěže. Na těchto technikách lze dále pracovat a postupně je rozvíjet tak, aby je měl jedinec osvojené ve svém repertoáru pozitivních strategií zvládnání zátěže.

Jedním z nejběžnějších způsobů, jak uvolnit stres, je fyzická aktivita. Cvičením se zátěžová situace zmírňuje, a člověk se díky pohybové aktivitě připravuje na lepší zvládnání budoucího stresu. Takové uvolnění je dáno fyziologickými pochody těla v průběhu cvičení, zejména snížením hladiny noradrenalinu uvolněného při stresové reakci. Podobné účinky má masáž, díky níž lze dosáhnout snížení hladiny některých hormonů vyplavených při stresové reakci. Dalším velmi významným prvkem pro navození relaxační reakce je dýchání, tedy vědomé využití mimovolné tělesné funkce, díky které lze obnovit rovnováhu a zklidnit organismus (Joshi, 2007).

Joshi (2007) k těmto fyzickým aktivitám pro zvládnání stresu nabízí také psychické postupy, které mohou při stresové reakci vést k uklidnění a pomoci zvládnutí zátěžové situace. Jedním takovým způsobem může být pro jedince jeho koníček, který vyžaduje aktivní účast a slouží tak k rozptýlení. Autor doporučuje kreslení, ruční práce, hudbu, chození po horách, sport apod. Mimo tyto samotné aktivity zdůrazňuje důležitost uvědomění si přínosu stresu do budoucna a hledání možnosti, jak ovlivnit další příchozí zátěžové situace.

Ve výčtu možných psychických aktivit vhodných pro zvládnání stresu nelze opomenout důležité zdroje sociální opory, která vnímám za jednu z nejúspěšnějších strategií při zvládnání zátěže. Důležitost těchto strategií podtrhuje také názor Křivohlavého (1994), který poznamenává, že o sociálních potřebách platí totéž, co o potřebách biologických, tedy, že nejsou-li uspokojovány, může u jedince docházet ke stavům frustrace. Sociální kontakt s blízkou osobou umožňuje otevřenou ventilaci pocitů. Prožití pocitu, že někomu na jedinci záleží, že se chce někdo z vlastní vůle zapojit do jeho boje se stresem, člověku pomáhá v jeho zátěžové situaci. *„Je to opravdová důvěra, co posiluje znovuzrození zdraví a integraci osobnosti“* (Byrd, 1979, s. 226, cit. Křivohlavý, 1994, s. 180).

VÝZKUMNÁ ČÁST

8 Výzkumný problém, cíle práce a hypotézy

Předmětem zkoumání jsou strategie zvládnání zátěžových situací u pracovníků v sociální oblasti, zjištění volby jednotlivých strategií a hledání souvislostí mezi volbami jednotlivých strategií zvládnání a jinými proměnnými jako je délka praxe, pracovní pozice nebo typ sektoru, ve kterém pracovníci působí.

Cíle výzkumu jsou:

1. Zjištění strategií zvládnání zátěžových situací pracovníků v sociální oblasti a srovnání s normou.
2. Zjištění souvislostí mezi strategiemi zvládnání zátěžových situací pracovníků v sociální oblasti a délkou praxe pracovníků v sociální oblasti.
3. Zjištění souvislostí mezi strategiemi zvládnání zátěžových situací pracovníků v sociální oblasti a pracovní pozicí.
4. Zjištění souvislostí mezi strategiemi zvládnání zátěžových situací pracovníků v sociální oblasti a typem sektoru.

Pro výzkumnou část jsem zvolila kvantitativní přístup. Cílem kvantitativního přístupu je ověřování teorie pomoci přijetí nebo zamítnutí předem stanovených hypotéz. Zároveň by mělo být díky takto nastavenému výzkumnému designu možná výsledná zjištění generalizovat na danou populaci (Ferjenčík, 2010).

Dříve než však budu formulovat jednotlivé hypotézy, považuji za důležité popsat použité proměnné.

Základní proměnnou všech hypotéz jsou strategie zvládnání zátěžových situací. V podkapitole č. 7.2.2 jsem popsala jednotlivé strategie podle Janke a Erdmannové, ze kterých při mém výzkumu vycházím. Konkrétně porovnávám dvě testové oblasti, a to celkové pozitivní a celkové negativní strategie. Tyto testové oblasti blíže vysvětluji při popisu dotazníku SVF78 níže.

Délka praxe je celkový počet let pracovníka pracujícího v sociální práci. Tuto jsem původně rozložila do sedmi intervalů po pěti letech počínaje prvním do 5let, konče 31 a více. Ale vzhledem k nerovnoměrnému rozložení četností jsem některé

kategorie sloučila a vznikly tak dvě skupiny, a to respondenti s délkou praxe do pěti let a respondenti s délkou praxe nad pět let.

Dále ve výzkumu zkoumám vliv pracovní pozice. Jak jsem uvedla výše (kap. 1.1. Pracovník v sociální oblasti), pracovní pozicí myslím rozlišení pracovníka v sociální oblasti na sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách.

A konečně se dostávám k poslední proměnné, kterou je typ sektoru, ve kterém pracovník působí. Typem sektoru rozumím rozlišení na sektor státní a nestátní. Toto rozlišení blíže specifikuji v kapitole č. 1.2 Státní a nestátní sektor.

Pro další postup ve výzkumné části jsem stanovila následující hypotézy:

- H1: Mezi skupinou pracovníků s délkou praxe do pěti let a skupinou pracovníků s délkou praxe nad pět let existuje statisticky významný rozdíl v užívání strategií zvládnání zátěžových situací.
- H2: Mezi sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách existuje statisticky významný rozdíl v užívání strategií zvládnání zátěžových situací.
- H3: Mezi skupinou pracovníků pracujících v nestátním sektoru a skupinou pracovníků pracujících ve státním sektoru existuje statisticky významný rozdíl v užívání strategií zvládnání zátěžových situací.

9 Popis metodologického rámce a metod

Jak jsem uvedla výše, vycházím z kvantitativního metodologického přístupu s metodou získávání dat pomocí dotazníku. Po této metodě jsem sáhla zejména pro existenci standardizovaného dotazníku na zkoumání strategií zvládnání zátěže, které jsou předmětem mého výzkumu a také pro obecné výhody, které s sebou dotazník přináší. Oceňuji především možnost poměrně snadno získat informace od velkého počtu jedinců v krátkém čase a s nízkými vstupními náklady, ať už finančními nebo časovými (Disman, 2005).

Samotný dotazník SVF78 jsem doplnila také o vlastní anamnestický dotazník o šesti doplňujících otázkách, které se ptaly na pohlaví, věk, délku praxe, úroveň dosaženého vzdělání, typ sektoru (státní, nestátní) a pracovní pozici (sociální

pracovník/pracovník v sociálních službách). Doplnující dotazník přikládám v příloze č. 4

Oběma dotazníkům předcházela průvodní dopis, ve kterém jsem vysvětlila účel výzkumu, zaručila anonymitu vyplnění a popsala instrukce k vyplňování dotazníků.

9.1 Dotazník SVF 78

Pro svou práci jsem zvolila dotazník SVF78, jehož autory jsou Wilhelm Janke a Gisela Erdmannová. Jedná se o vícedimenzionální sebezpozorovací inventář zachycující individuální způsoby reagování na stres v zátěžových situacích (Janke, Erdmannová, 2003). Jeho cílem je zjistit, které ze strategií zvládnutí zátěžových situací jedinec preferuje a uplatňuje. Podrobnému popisu jednotlivých strategií zvládnutí zátěže jsem se věnovala v teoretické části v kapitole č.7.2.2 Styly zvládnutí zátěže podle Janke a Erdmannové. V tabulce č. 4 znázorňuji přehled jednotlivých subtestů.

Tab. č. 4, Přehled subtestů SVF 78

Č. subtestu	Název subtestu	Charakteristika
1	Podhodnocení	Ve srovnání s ostatními si přisuzovat menší míru stresu
2	Odmítání viny	Zdůraznit, že nejde o vlastní odpovědnost
3	Odklon	Odklon od zátěžových aktivit / situací, případně příklon k situacím inkompatibilním se stresem
4	Náhradní uspokojení	Obrátit se k pozitivním aktivitám / situacím
5	Kontrola situace	Analyzovat situaci, plánovat a uskutečnit jednání za účelem kontroly a řešení problému
6	Kontrola reakcí	Zajistit nebo udržet kontrolu vlastních reakcí
7	Pozitivní sebeinstrukce	Přisuzovat kompetenci a schopnost kontroly
8	Potřeba sociální opory	Přání zajistit si pohovor, sociální oporu a pomoc
9	vyhýbání se	Předsevzetí zamezit zátěžím nebo se jim vyhnout
10	Úniková tendence	Tendence (rezignační) vyváznout ze zátěžové situace
11	Preseverace	Nedokázat se myšlenkově odpoutat, dlouho přemítat
12	Rezignace	Vzdávat se s pocitem bezmocnosti, beznaděje
13	Sebeobviňování	Připisovat zátěže vlastnímu chybnému jednání

Mimo výše zmíněné subtesty se z dotazníku zjišťují sekundární hodnoty, tzv. testové oblasti, tedy celková pozitivní POZ a celková negativní strategie NEG.

Právě výše zmíněné testové oblasti jsou předmětem zjišťování volby zvládnání zátěže u sociálních pracovníků v tomto výzkumu.

V rámci celkové pozitivní strategie se zjišťují tři dílčí pozitivní strategie, které se určují jako aritmetické průměry hrubých skóre odpovídajících subtestů. Jejich přehled přináší následující tabulka č. 5.

Tab. č. 5, Přehled testových oblastí SVF78

POZ	POZ 1 - Strategie podhodnocení a devalvace viny	Subtest Podhodnocení
		Subtest Odmítání viny
	POZ 2 - Strategie odklonu	Subtest Odklon
		Subtest Náhradní uspokojení
	POZ 3 - Strategie kontroly	Subtest Kontrola situace
		Subtest Kontrola reakce
Subtest Pozitivní sebeinstrukce		
NEG	Subtest Úniková tendence	
	Subtest Perseverace	
	Subtest Rezignace	
	Subtest Sebeobviňování	

Zvláštní postavení mají subtesty Potřeba sociální opory a Vyhýbání se, které se nevztahují k žádné z uvedených testových oblastí, a tak jsou považovány za singulární strategie s nutností vlastní interpretace (Janke, Erdmannová, 2003).

Dotazník se skládá celkem ze sedmdesáti osmi výroků zachycujících možné jednání jedince v zátěžové situaci. Úkolem respondenta je zaškrtnout ke každému výroku, na kolik odpovídá jeho způsobu reagování. Respondent vybírá ze škály „vůbec ne“, „spíše ne“, „možná“, „pravděpodobně“ až „velmi pravděpodobně“.

Vyhodnocování dotazníku SVF78 probíhá na dvou úrovních. Nejprve se zjišťují hrubé skóre samotných subtestů a následně testových oblastí. Pro získání hrubého skóre u každého subtestu je třeba sečíst bodové hodnoty odpovědi příslušných položek jednotlivých subtestů. Pro vyhodnocení testových oblastí se sečtou hrubého skóre odpovídajících subtestů a vydělí počtem subtestů v dané testové oblasti.

9.2 Průběh sběru dat

Dotazník byl administrován v listopadu až prosinci 2011 v elektronické podobě prostřednictvím internetové aplikace docs.google.com. V té době bylo osloveno celkem 90 sociálních institucí v Moravskoslezském kraji emailovou formou s žádostí o vyplnění dotazníku a s odkazem na jeho umístění. Emailové kontakty na jednotlivé instituce jsem získala z Registru poskytovatelů sociálních služeb přístupného na iregistr.mpsv.cz. Celkem bylo vyplněno 64 dotazníků, návratnost vyjádřena v procentech je 71%. Dva dotazníky musely být vyřazeny z důvodu neúplného vyplnění.

9.3 Etické aspekty výzkumu

Na tomto místě bych se ráda vyjádřila k etickým aspektům svého výzkumu. Díky tomu, že dotazníky byly vyplňovány přes webovou stránku, kde byly rovnou ukládány, byla zcela zajištěna anonymita účastníků výzkumu. Zároveň se domnívám, že šetření nijak respondenty ani jejich klienty neovlivnilo. V průběhu výzkumu tedy nebyla porušena žádná etická stránka.

10 Zkoumaný soubor

Na výzkumu participoval soubor 62 pracovníků v sociální oblasti, pracujících na území Moravskoslezského kraje. Zkoumaný soubor vznikl jednak kombinací záměrného výběru a metody snowball, kdy byly oslovovány známé subjekty s prosbou o rozeslání dotazníku dál, a náhodným výběrem institucí z Registru poskytovatelů sociálních služeb. Je tedy potřeba uvést, že se nejedná o reprezentativní vzorek.

Charakteristika zkoumaného souboru podle věku

Ve výzkumném souboru je zastoupeno 84% žen a 16% mužů. Toto nerovnoměrné rozložení potvrzuje známou skutečnost, že v oblasti sociální práce významně převažují právě ženy. Grafické znázornění rozložení zkoumaného souboru nabízí tabulka č. 6 a graf č. 1.

Tab. č. 6, Pohlaví respondentů

Pohlaví	n	%
Muž	10	16%
Žena	52	84%
Σ	62	100%

Graf č. 1, Pohlaví respondentů



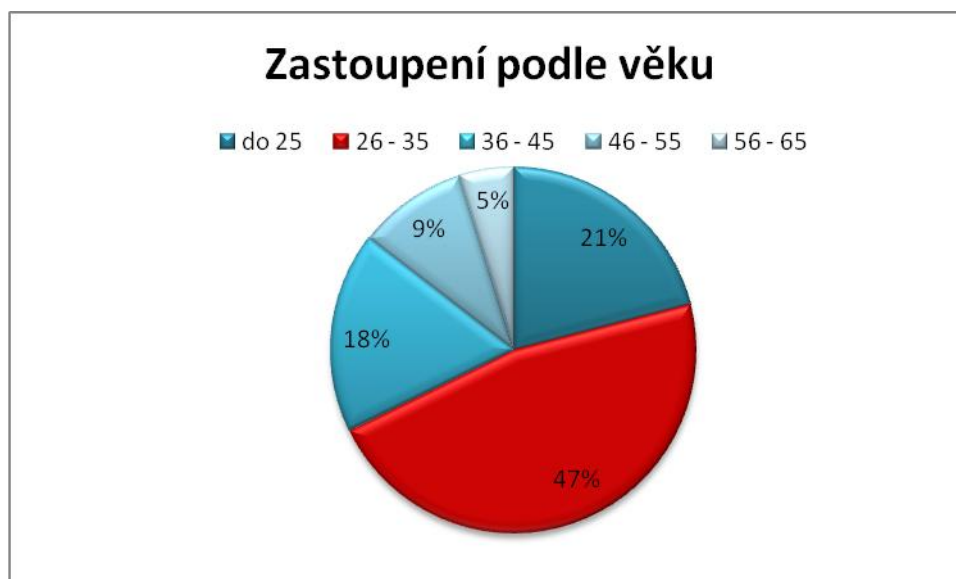
Charakteristika zkoumaného souboru podle věku

V následující tabulce č. 7 a grafu č. 2 je znázorněno zastoupení respondentů podle věku.

Nejpočetnější skupinu tvoří pracovníci ve věku 26 – 35 let a to ve 47% (29 respondentů). Druhou největší skupinou jsou respondenti do 25 let věku, kteří tvoří 21% výzkumného souboru (tedy 13 pracovníků). Oproti tomu nejméně zastoupenou skupinou jsou osoby ve věku 56 – 65 let, které byly ve výzkumném souboru tři a tvoří tak 5% z výzkumného souboru.

Tab. č. 7, Věk respondentů

Věk	n	%
do 25	13	21%
26 - 35	29	47%
36 - 45	11	18%
46 - 55	6	10%
56 - 65	3	5%
Σ	62	100%



Charakteristika zkoumaného souboru podle délky praxe

S rozložením podle věku koresponduje také zastoupení respondentů podle délky praxe. Nejpočetnější skupinou jsou pracovníci s délkou praxe do 5 let, kteří tvoří 49% z celého zkoumaného souboru, tedy 30 respondentů. Druhou velkou skupinou jsou pracovníci s délkou praxe od 6 do 10 let, kteří tvoří 29%, tedy 18 respondentů. Zastoupení v ostatních skupinách bylo nízké a pohybovalo se do 8%. (Toto rozložení zachycuje tabulka č. 8.) Protože je ale délka praxe jednou ze zkoumaných proměnných bylo nutné kategorie „6 – 10let“ až „31 a více“ sloučit a vytvořit jednotnou kategorii „nad 5 let“, která předchozí vyjmenované obsahuje. Respondenti s délkou praxe nad 5 let jsou ve zkoumaném souboru zastoupeni v 51% (32 pracovníků), jak ukazuje tabulka č. 9 a graf č. 3.

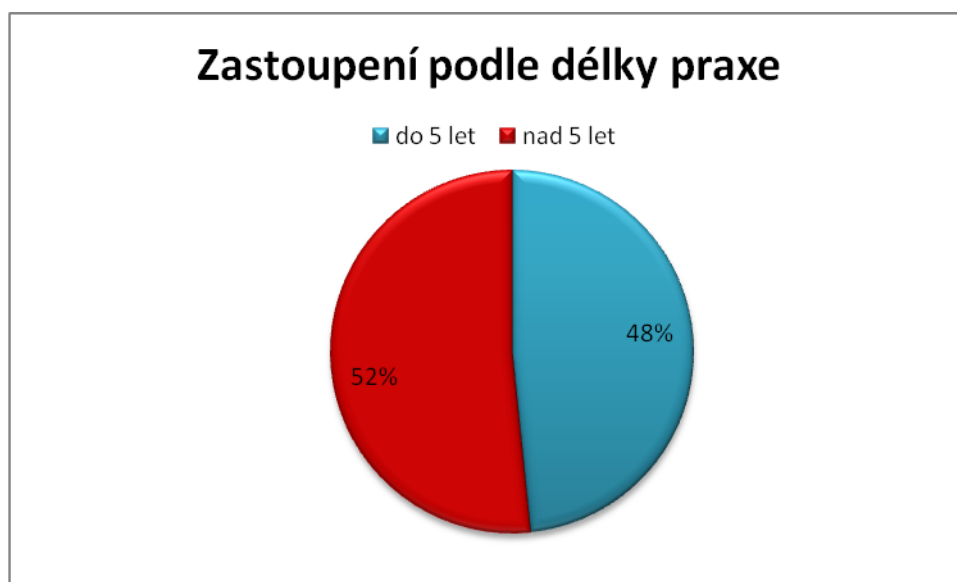
Tab. č. 8, Délka praxe respondentů

Délka praxe	n	%
do 5 let	30	49%
6 - 10let	18	29%
11 - 15let	4	6%
16 - 20let	5	8%
21 - 25let	2	3%
26 - 30let	0	0%
31 a více	3	5%
Σ	62	100%

Tab. č. 9, Délka praxe respondentů ve dvou kategoriích

Délka praxe	n	%
do 5 let	30	49%
nad 5 let	32	51%
Σ	62	100%

Graf č. 3 Délka praxe respondentů

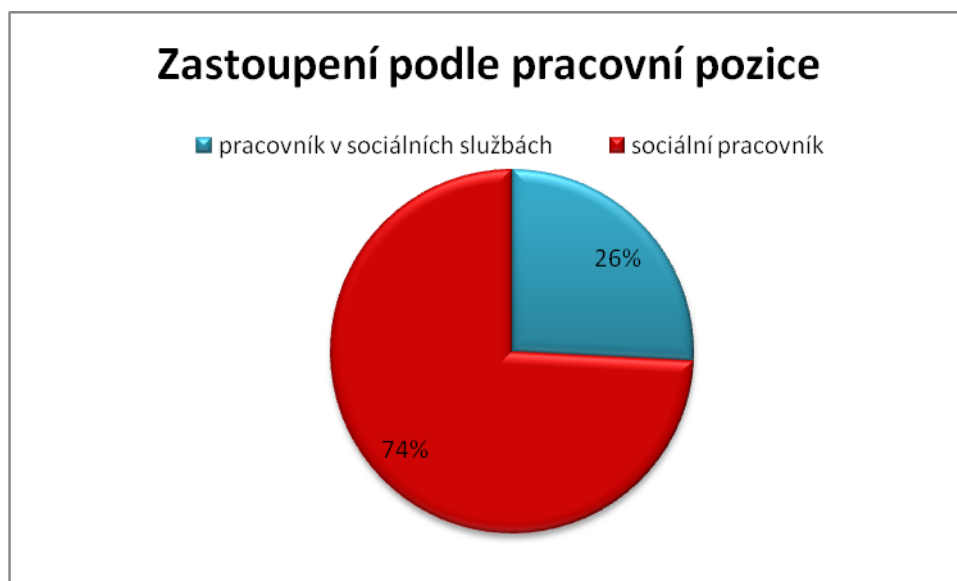


Charakteristika zkoumaného souboru podle pracovní pozice

Ve zkoumaném souboru je 26% pracovníků v sociálních službách a 74% sociálních pracovníků, tedy 16 respondentů jsou pracovníci v sociálních službách a sociálních pracovníků je 46, jak je zobrazeno v tabulce č. 10 a grafu č. 4.

Tab. č. 10, Zastoupení podle pracovní pozice

Pracovní pozice	n	%
pracovník v sociálních službách	16	26%
sociální pracovník	46	74%
Σ	62	100%



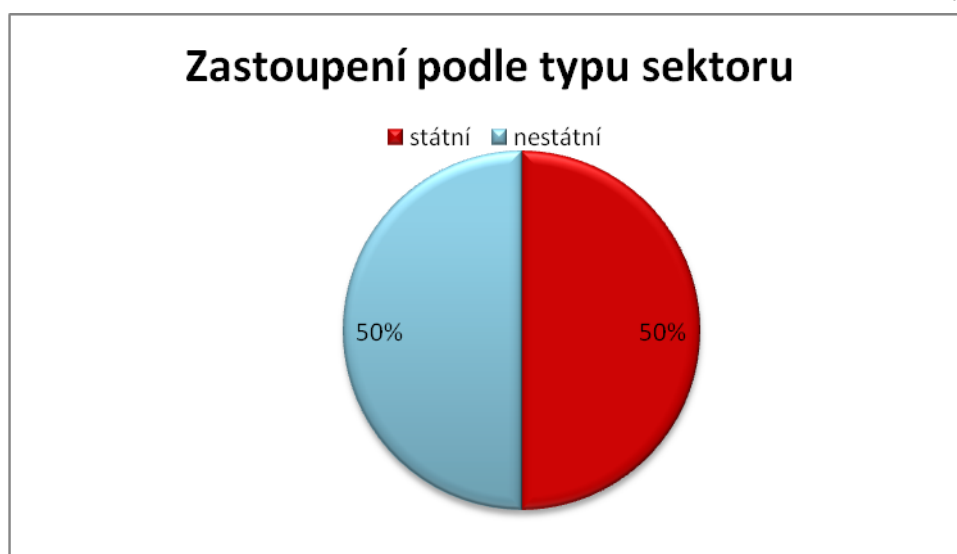
Charakteristika zkoumaného souboru podle typu sektoru

Poslední uvedenou charakteristikou je typ sektoru, ve kterém pracovníci pracují. Rozložení pracovníků ve státním sektoru a nestátním sektoru je ve zkoumaném souboru stejnoměrné. To znamená 50% (31 respondentů) v každé skupině (viz. tabulka č. 11 a graf č. 5).

Tab. č. 11, Zastoupení podle typu sektoru

Sektor	n	%
státní	31	50%
nestátní	31	50%
Σ	62	100%

Graf č. 5, Zastoupení podle typu sektoru



11 Analýza dat a interpretace výsledků

V následující kapitole se věnuji zpracování dat a popisu získaných výsledků. K vyjádření se k prvnímu cíli „Zjištění strategií zvládání zátěžových situací u pracovníků v sociální oblasti a srovnání s běžnou populací“ použiji deskriptivní statistiku.

K ověření platnosti hypotéz H1, H2 a H3 bylo využito parametrických statistických metod, konkrétně Studentova t-testu na hladině významnosti $\alpha = 0,05$. Dvouvýběrový t-test zjišťuje významnost rozdílů dvou průměrů, resp. zjišťuje, zda se výsledky měření v jedné skupině významně liší od výsledků měření ve druhé skupině. T-testu nejprve předcházela Levene's Test, díky kterému se zjišťovala rovnost rozptylů v jednotlivých vzorcích. Statistické zpracování dat bylo provedeno pomocí programu SPSS. V pomocných tabulkách jsou vždy červeně vyznačeny hodnoty dokazující statistickou významnost mezi sledovanými soubory.

11.1 Analýza a interpretace dat k výzkumnému cíli č. 1

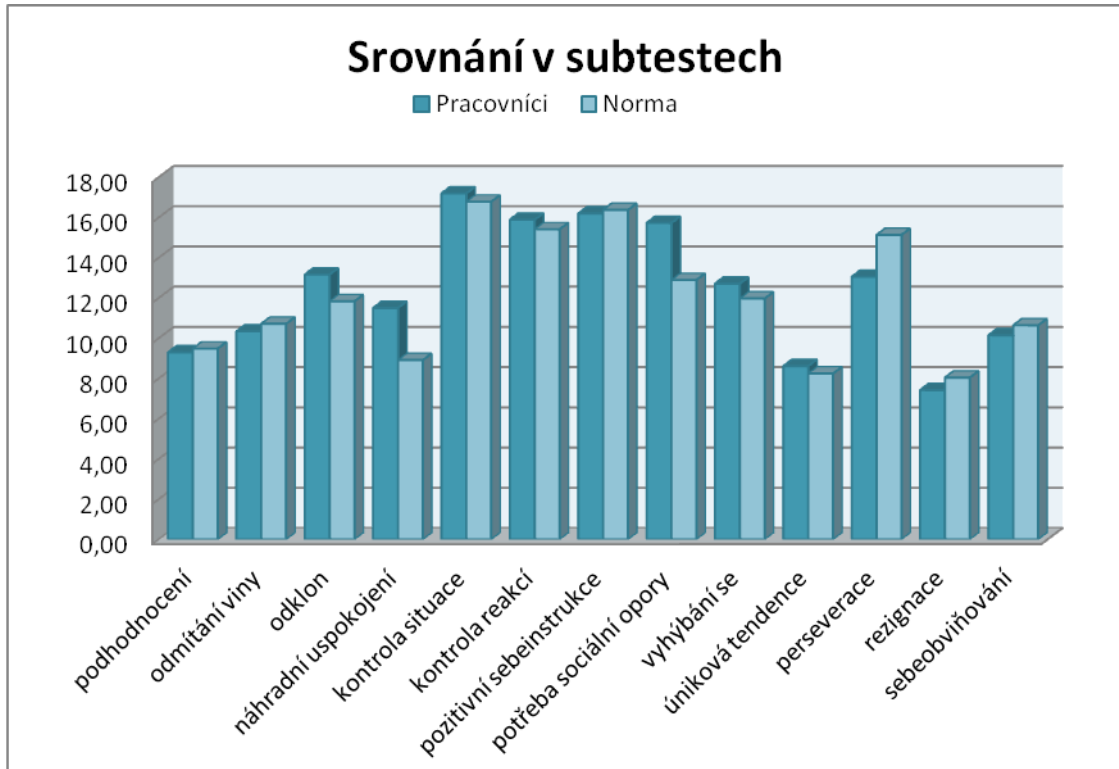
CÍL č. 1: Zjištění strategií zvládání zátěžových situací u pracovníků v sociální oblasti a srovnání s normou.

Pro analýzu prvního cíle srovnávám aritmetické průměry zkoumaného souboru s aritmetickými průměry a směrodatnými odchylkami (SD) normy. Norma vychází ze standardizace souboru, kterou publikovali Janke a Erdmannová (2003). Zkoumaný vzorek tvořilo celkem 246 respondentů, z nichž bylo 122 žen a 124 mužů. U zkoumaného souboru byly brány v úvahu dva faktory a to pohlaví a věk (Janke, Erdmannová, 2003).

Tab. č.12, Srovnání zkoumaného souboru s normou v subtestech

	podhodnocení	odmítání viny	odklon	náhradní uspokojení	kontrola situace	kontrola reakcí	pozitivní sebeinstrukce	potřeba sociální opory	vyhýbání se	úniková tendence	perseverace	rezignace	sebeobviňování
Respondenti	9,29	10,34	13,16	11,50	17,19	15,89	16,19	15,73	12,71	8,61	13,05	7,42	10,15
Norma	9,48	10,7	11,8	8,91	16,8	15,4	16,4	12,9	12	8,24	15,1	8,04	10,6
SD	4,44	3,74	3,66	4,69	3,73	4	3,97	5,22	4,71	4,7	5,67	4,63	4,19
Rozdíl	0,19	-0,37	1,33	2,59	0,41	0,48	-0,18	2,84	0,74	0,37	-2,08	0,62	-0,49

Graf č. 6, Srovnání zkoumaného souboru s normou v subtěstech



Z tabulky č.12 a grafu č. 6 je zřejmé, že nejčastěji užívanou strategií zvládnání zátěžových situací pracovníků je **Kontrola situace** ($\mu=17,19$). Tato tendence je shodná s normou, rozdíl mezi skupinou pracovníků a normou je velmi malý. Pracovníci vykazují sklon k této tendenci pouze o 0,41 bodů větší. Strategie Kontrola situace je považována za zvlášť konstruktivní. Cílem takto zaměřeného jedince je získat kontrolu nad zátěžovou situací, a to analýzou aktuální situace a jejího vzniku, plánováním opatření ke zlepšení situace a aktivním zásahem do situace.

Naopak nejméně užívanou strategií je **Rezignace**, i zde se výsledek pracovníků liší od normy pouze minimálně. Aritmetický průměr pracovníků je $\mu=7,42$. Pracovníci tak dosahují o 0,62 bodů nižší hodnoty oproti normě. Rezignace je jednou z negativních strategií, jejíž užití nevede ke konstruktivnímu řešení a zlepšení zátěžové situace. Naopak vyjadřuje nedostatek možností zvládat zátěžové situace. Pro jedince se sklonem k rezignaci je charakteristický pocit bezmoci a beznaděje ve vztahu k řešení zátěžové situace, má pocit selhávání ve vlastních možnostech jejího zvládnutí a to vede ke vzdání se dalších pokusů o zdolání zátěžové situace.

Při srovnání skupiny pracovníků s normou není významný rozdíl zaznamenán v žádném subtestu a rozdíly dosahují nižších hodnot než SD norem. Nicméně v následujícím odstavci se budu těmto největším rozdílům věnovat, je však potřeba mít stále na paměti, že se nejedná o rozdíly vyšší než směrodatné odchytky norem.

Největší rozdíl mezi normou a pracovníky byl zaznamenán ve strategii **Potřeby sociální podpory**. Rozdíl mezi skupinami je 2,84, ovšem je zde vysoká SD (5,22), vyšší sklon k této strategii vykazuje skupina pracovníků. Potřeba sociální podpory znamená tendenci jedince navazovat při stresu kontakty s druhými, aby získal oporu při řešení problému. Může ale také znamenat pasivně rezignační postoj. Potřebu sociální podpory nelze hodnotit jako jednoznačně pozitivní nebo negativní strategii.

Podobně větší rozdíl mezi normou a pracovníky se projevil v subtestu **Náhradní uspokojení** (2,59 bodů), ovšem i tento rozdíl je ve srovnání s SD normy (4,96) poměrně malý. Pracovníci zde však vykazují vyšší tendenci k této strategii, znamená to, že se oproti normě více orientují na kladné city, které se stresovou situací nespojují, a které se vztahují k sebeposílení vnějšími odměnami.

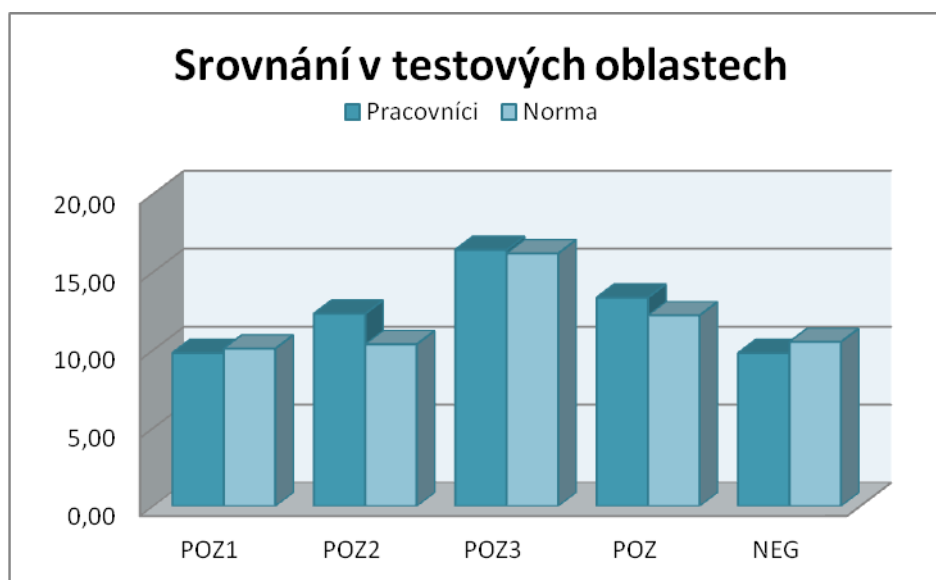
Posledním subtestem, o kterém se v rámci rozdílů mezi zkoumanou skupinou a normou zmíním, je strategie **Perseverace**. Tato strategie znamená neustálé prodloužené přemítání o zátěžové situaci a vyjadřuje tak neschopnost se myšlenkově odpoutat od prožívaných zátěží. I zde je tendence k této negativní strategii nižší u pracovníků ($\mu=13,05$) než u normy ($\mu=15,1$). Rozdíl je ale opět ve srovnání se směrodatnou odchytkou (5,67) velmi malý (2,08). A protože se u našeho zkoumaného souboru ve srovnání s normou objevuje jako třetí největší, můžeme tvrdit, že jednotlivé skupiny se od sebe významně neliší.

Tuto skutečnost potvrzuje následující tabulka č. 13 a graf č. 7, ve kterých je zobrazeno srovnání skupiny pracovníků s normou v testových oblastech. Vzhledem k tomu, že jednotlivé testové oblasti vycházejí z aritmetických průměrů příslušných subtestů, není ani zde prokazatelný rozdíl mezi zkoumaným souborem a normou.

Tab. č. 13, Srovnání zkoumaného souboru s normou v testových oblastech

	POZ1	POZ2	POZ3	POZ	NEG
Pracovníci	9,81	12,33	16,42	13,37	9,81
Norma	10,09	10,37	16,19	12,22	10,52
SD	3,47	3,59	3,24	2,32	3,86
Rozdíl	-0,28	1,96	0,23	1,15	-0,71

Graf č. 7, Srovnání zkoumaného souboru s normou v testových oblastech



Na grafu č. 7 a tab. č. 12 lze vidět, že hodnoty pracovníků a normy jsou téměř srovnatelné. Pracovníci vykazují nepatrně nižší negativní strategie a vyšší pozitivní strategie, což podtrhuje výše popsané výsledky ze srovnání pracovníků a normy v subtestech. Také zvýšená testová oblast POZ2 u pracovníků, která v sobě zahrnuje subtest Odklonu a Náhradního uspokojení, odpovídá výše popsanému.

Podrobné výsledky jsou vedeny u všech subtestů, ale s ohledem na úsporu textu se vyjadřují pouze k výše zmíněným.

11.2 Analýza a interpretace dat k výzkumnému cíli č. 2

CÍL č. 2: Zjištění souvislosti mezi strategiemi zvládnání zátěžových situací pracovníků v sociální oblasti a délkou praxe pracovníků v sociální oblasti.

Pro vyhodnocení cíle byla stanovena hypotéza:

H1: Mezi skupinou pracovníků s délkou praxe do pěti let a skupinou pracovníků s délkou praxe nad pět let existuje statisticky významný rozdíl v užívání strategií zvládnání zátěžových situací.

V rámci tohoto cíle zjišťuji, zda existuje statisticky významný rozdíl mezi celkovou negativní a celkovou pozitivní strategií zvládnání stresu u pracovníků s kratší (do pěti let) a delší (nad pět let) pracovní zkušeností v oboru.

Statistickým výpočtem pomocí programu SPSS (tabulka č. 14) nebyla zjištěna statisticky významná souvislost ve strategiích zvládnání zátěžových situací mezi skupinou pracovníků v sociální oblasti s praxí do pěti let a mezi skupinou pracovníků s praxí nad pět let.

Tab. č. 14, Statistické ověření platnosti H1

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
				95% Confidence Interval of the Difference			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
POZ	Equal variances assumed	,295	,589	-1,303	60	,197	-0,83
NEG	Equal variances assumed	,175	,678	1,464	60	,148	1,29531

Hypotéza H1 je zamítnuta. Mezi skupinou pracovníků s délkou praxe do pěti let a skupinou pracovníků s délkou praxe nad pět let neexistuje statisticky významný rozdíl v užívání strategií zvládnání zátěžových situací.

Délka praxe tedy nesouvisí se strategiemi zvládnání zátěžových situací u pracovníků v sociálních službách.

11.3 Analýza a interpretace dat k výzkumnému cíli č. 3

CÍL č. 3: Zjištění souvislosti mezi strategiemi zvládnání zátěžových situací pracovníků v sociální oblasti a pracovní pozicí.

Tomuto cíli odpovídá hypotéza:

H2: Mezi sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách existuje statisticky významný rozdíl v užívání strategií zvládnání zátěžových situací.

Výpočtem (tabulka č. 15) nebyla statisticky významná souvislost mezi pracovní pozicí a strategiemi zvládnání zátěžových situací pracovníků v sociální oblasti zjištěna.

Tab. č. 15, Statistické ověření platnosti H2

Independent Samples Test							
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
				95% Confidence Interval of the Difference			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
POZ	Equal variances assumed	1,124	,293	-,017	60	,987	-,012
NEG	Equal variances assumed	,099	,754	-,033	60	,974	-,034

Hypotéza H2 je zamítnuta. Mezi sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách neexistuje statisticky významný rozdíl v užívání strategií zvládnání zátěžových situací.

Pracovní pozice nesouvisí se strategiemi zvládnání zátěžových situací u pracovníků v sociálních službách.

11.4 Analýza a interpretace dat k výzkumnému cíli č. 4

CÍL č. 4: Zjištění souvislosti mezi strategiemi zvládnání zátěžových situací pracovníků v sociální oblasti a typem sektoru.

H3: Mezi skupinou pracovníků pracujících v nestátním sektoru a skupinou pracovníků pracujících ve státním sektoru existuje statisticky významný rozdíl v užívání strategií zvládnání zátěžových situací.

Na základě statistického výpočtu byla prokázána signifikantní souvislost mezi typem sektoru a zvládnáním zátěžových situací. V tabulce č. 16 jsou hodnoty potvrzující statistickou významnost mezi skupinami zvýrazněny červeně.

Tab.č.16, Statistické ověření platnosti H3

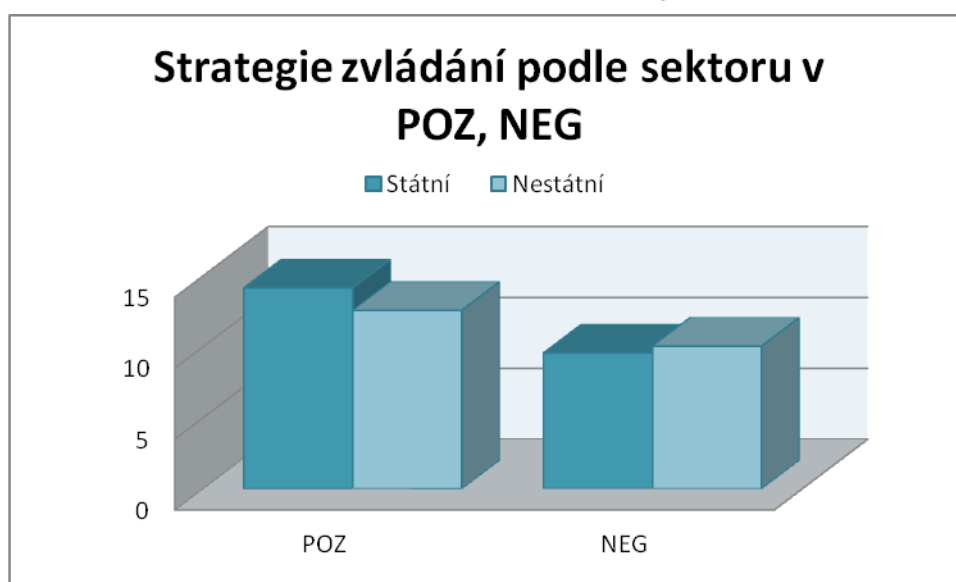
Independent Samples Test							
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
				95% Confidence Interval of the Difference			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
POZ	Equal variances assumed	,263	,610	-2,565	60	,013	-1,571
NEG	Equal variances assumed	1,066	,306	,539	60	,592	,484

Hypotéza H3 je přijata. Mezi skupinou pracovníků pracujících v nestátním sektoru a skupinou pracovníků pracujících ve státním sektoru existuje statisticky významný rozdíl v užívání strategií zvládnání zátěžových situací.

Typ sektoru souvisí se strategiemi zvládnání zátěžových situací pracovníků v sociální oblasti.

Následující graf č. 8 znázorňuje rozdíl ve strategiích zvládnání zátěže mezi pracovníky, kteří pracují v nestátním sektoru a pro pracovníky, kteří pracují ve státním sektoru. Tento rozdíl je hodnocen jako statisticky významný.

Graf č.8, Strategie zvládnání podle sektoru v POZ, NEG



Pracovníci působící ve státním sektoru vykazují vyšší tendenci k používání **pozitivních strategií (POZ)** zvládnání zátěžových situací oproti pracovníkům z nestátní sféry. Pracovníci z nestátního sektoru vykazují vyšší míru používání **negativních strategií (NEG)** ve srovnání s pracovníky ze státního sektoru.

Další výsledky:

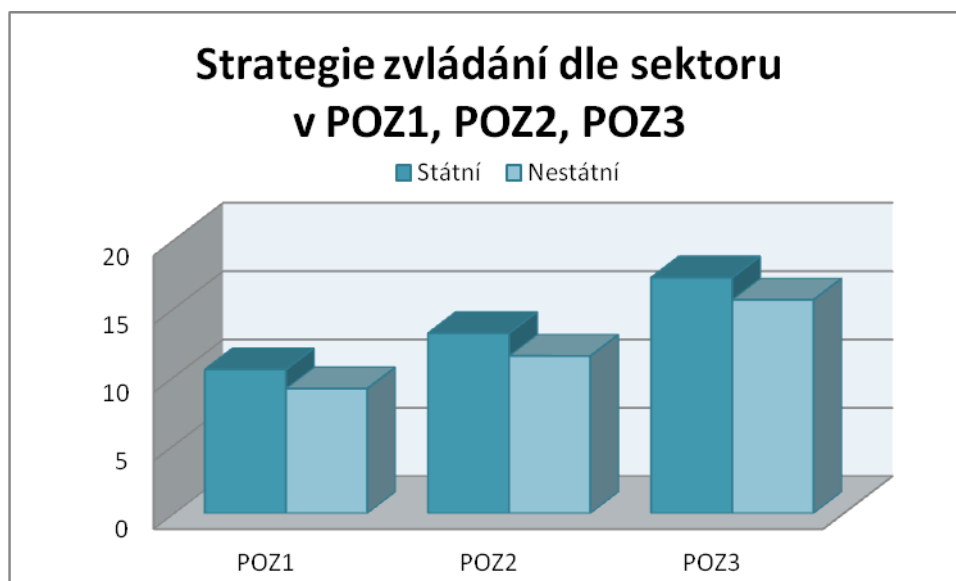
Bylo zjištěno, že pracovníci pracující ve státním sektoru vykazují statisticky významně vyšší sklon k celkově pozitivním strategiím (POZ) zvládnání zátěžových situací oproti pracovníkům v nestátním sektoru. Celková pozitivní strategie je rozdělena do tří podoblastí POZ1, POZ2 a POZ3. Pro výstižnější interpretaci výsledků jsem srovnala tyto dvě skupiny ve zbylých testových oblastech v **POZ1**,

POZ2 a POZ3 a provedla statistickou analýzu dat. Signifikantní rozdíly jsou zvýrazněny v pomocné tabulce č. 17, která je opět doplněna grafickým znázorněním (graf č.9).

Tab. č. 17, Statistické ověření v oblastech POZ1, POZ2, POZ3

Independent Samples Test							
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
				95% Confidence Interval of the Difference			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
POZ1	Equal variances assumed	,685	,411	-1,756	60	,084	-1,403
POZ2	Equal variances assumed	,006	,938	-2,176	60	,034	-1,661
POZ3	Equal variances assumed	1,286	,261	-2,041	60	,046	-1,624

Graf č. 9, Strategie zvládání podle sektoru v POZ1, POZ2, POZ3



Jak je viditelné z tabulky č. 16., existuje statistický významný rozdíl ve strategiích zvládání mezi pracovníky v nestátním a státním sektoru v testových oblastech **POZ2 a POZ3**.

Znamená to, že pracovníci ve státním sektoru mají vyšší sklon ke **Strategiím odklonu (POZ2)** od stresující události a naopak k příklonu k alternativním aktivitám. Mají tendenci odvracet zátěž a zároveň navozovat takové psychické stavy, které budou stres zmírňovat. Snížení zátěže se snaží dosáhnout jednáním

vedoucím k sebeposílení vnějšími odměnami. Tato větší tendence k náhradnímu uspokojení byla viditelná také ve srovnání pracovníků s normou.

Zároveň je u pracovníků ve státním sektoru vyšší míra užívání **Strategií kontroly (POZ3)**, tedy Kontroly situace a Kontroly reakcí, které úzce korelují s tendencí k Pozitivní sebeinstrukcí, což znamená, že takto orientovaní jedinci mají tendenci přisuzovat si kompetenci a dodávat si odvalu pro zvládnání zátěžových situací. Zvyšují si sebedůvěru vlastními myšlenkami, což je označováno jako subjektivní kompetence, a sami sebe povzbuzují, aby vydrželi a nevzdávali se. Souvislost se strategií Kontroly reakcí je tedy zřejmá. Kontrola reakcí totiž znamená nedovolit, aby došlo ke vzrušení emocí a pokud ano, tak kontrolovat, aby to nebylo znatelné a zároveň aktivně vzrušení čelit. Z obou strategií je patrná vysoká míra vlastního sebeovládání se. Poslední součástí celkové Strategie kontroly je Kontrola situace, která je obecně nejčastěji užívanou strategií pracovníků v sociální oblasti. Kontrolování situace znamená celkové hodnocení a aktivní postoj k řešení zátěžové situace, tedy analýzu jejího vzniku, plánování, jak celou situaci zlepšit až po konečný aktivní zásah do situace. Tento přístup je hodnocen jako velmi konstruktivní strategie zvládnání zátěže.

11.5 K platnosti hypotéz

Na počátku výzkumu byly stanoveny tři hypotézy, z nichž pouze poslední hypotéza byla přijata. Níže nabízím souhrnný přehled.

Hypotéza H1: Mezi skupinou pracovníků s délkou praxe do pěti let a skupinou pracovníků s délkou praxe nad pět let existuje statisticky významný rozdíl v užívání strategií zvládnání zátěžových situací.

Hypotéza H1 nebyla přijata.

Mezi skupinou pracovníků s délkou praxe do pěti let a skupinou pracovníků s délkou praxe nad pět let neexistuje statisticky významný rozdíl v užívání strategií zvládnání zátěžových situací.

Hypotéza H2: Mezi sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách existuje statisticky významný rozdíl v užívání strategií zvládnání zátěžových situací.

Hypotéza H2 nebyla přijata.

Mezi sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách neexistuje statisticky významný rozdíl v užívání strategií zvládnání zátěžových situací.

Hypotéza H3: Mezi skupinou pracovníků pracujících v nestátním sektoru a skupinou pracovníků pracujících ve státním sektoru existuje statisticky významný rozdíl v užívání strategií zvládnání zátěžových situací.

Hypotéza H3 je přijata.

Mezi skupinou pracovníků pracujících v nestátním sektoru a skupinou pracovníků pracujících ve státním sektoru existuje statisticky významný rozdíl v užívání strategií zvládnání zátěžových situací.

12 Diskuze

Obecným cílem výzkumné části bylo prozkoumat strategie zvládnání zátěžových situací u pracovníků v sociální oblasti. Dílčími oblastmi zkoumání pak bylo zjišťování, zda některé faktory, jako pracovní pozice, délka praxe nebo sektor, ve kterém pracovník působí, mají vliv na strategie zvládnání zátěžových situací.

Zvolenou metodou bylo dotazníkové šetření. Tato metoda na jedné straně nabízí možnost získání poměrně rozsáhlého množství informací v relativně krátké době, značnou výhodou je také použití standardizovaného dotazníku, což znamená, že je známá jeho validita, spolehlivost a normy. Na druhou stranu může ale docházet ke zkreslení výsledků, kvůli subjektivitě respondentových výpovědí, respektive respondent nemusí hodnotit jaký skutečně je, nýbrž jakým by chtěl být.

Přestože jsem jako jednu z výhod dotazníkového šetření uvedla jeho vysokou efektivitu a také možnost získání velkého počtu informací (co se týče zkoumaných oblastí i počtu respondentů), nebyla jsem schopná této výhody dostatečně využít. A tak celkový počet šedesáti dvou respondentů hodnotím jako nedostatečný pro zobecnění výsledků, o to více kritika nabývá na síle, když vezmu v úvahu administraci dotazníku prostřednictvím internetové aplikace, která mi, a potažmo i respondentům, ušetřila velké množství času. Nízký počet respondentů tak znamená, že získané výsledky nelze pro pracovníky v sociální oblasti zobecnit. S nízkým počtem respondentů úzce souvisí další potíž, která se týká výzkumného

souboru, a to, že nedošlo k vyrovnání počtu respondentů dle jednotlivých zkoumaných charakteristik. Domnívám se, že tento faktor se významně podílel při zjišťování korelace strategií zvládnání zátěžových situací a délky praxe. O tomto vlivu se podrobněji zmíním dále.

V rámci prvního cíle jsem zjišťovala, jaké strategie zvládnání zátěžových situací volí pracovníci v sociální oblasti nejčastěji, a které se naopak vyskytují méně často.

V žádném subtestu ani testové oblasti nebyl zjištěn statisticky významný rozdíl mezi výzkumnou skupinou pracovníků a normou.

Nejužívanější strategií, a při tom nejvíce konstruktivní strategií, se ukázala strategie Kontroly situace. Ta vede k postupnému hodnocení situace, plánování opatření a nakonec k aktivnímu zásahu do zátěžové situace. Oproti tomu nejméně užívanou strategií a to opět v souladu s normou je strategie Rezignace, která nevede ke konstruktivnímu řešení situace, ale naopak se jedinec poddává pocitům bezmoci a beznaděje a selhávání ve vlastních zdrojích řešení.

Největší rozdíl mezi sledovanou skupinou a běžnou populací byl pozorován v subtestu Potřeba sociální podpory, která byla u pracovníků v sociální oblasti vyšší. Tuto tendenci nelze hodnotit jako jasně pozitivní nebo negativní strategii, ale je potřeba ji interpretovat v souvislosti s dalšími výsledky. Domnívám se, že vzhledem k nižší tendenci pracovníků přiklánět se ke strategii Rezignace oproti normě a naopak vyšší tendencí ke strategii Kontrola situace lze předpokládat, že Potřebu sociální podpory u pracovníků můžeme hodnotit jako pozitivní strategii. Pracovník tak při stresu vyhledává kontakt s druhými lidmi a snaží se získat podporu na zpracování nebo řešení problému. Strategie Potřeba sociální podpory zahrnuje mnoho forem, může jít čistě o formu pohovoru, rady nebo konkrétní pomoci při řešení. K názoru, že strategii Sociální potřeby lze u pracovníků hodnotit jako pozitivní strategii, mě přivedla také úvaha o souvislosti zvládnání zátěžových situací klienty a zvládnání zátěžových situací pracovníky. Vzhledem k tomu, že jednou z náplní pracovníků v sociální oblasti je pomoc při zvládnání zátěžových situací klientů, a v případě, že klienti o pomoc sami požádají, je toto ze strany pracovníků hodnoceno velmi kladně, vnímají sami pracovníci možnost požádat o pomoc jako pozitivní a konstruktivní řešení problémů také přímo u sebe. Navíc by se dalo říci, že takovouto podporu a zdroj konkrétní pomoci při řešení zátěže mají často díky oblasti, ve které působí, v podstatě na dosah ruky. Nabízí se zde otázka, je-li vyšší strategie Potřeba sociální opory dána druhem práce pracovníků

v sociální oblasti, nebo zde působí vliv nějaké osobnostní charakteristiky, která se u pracovníků v sociální oblasti vyskytuje častěji.

K většímu rozdílu mezi normou a zkoumanou populací došlo také u subtestu Náhradní uspokojení. Výraznější sklon oproti normě k této pozitivní strategii vnějším odměňováním byl zaznamenán u pracovníků sociální oblasti. Naopak nižší tendence oproti normě byla u pracovníků viditelná v subtestu Perseverace, tedy neustálého přemítání nad problémem a neschopností se myšlenkově odtrhnout. Výše vyjmenované tendence v jednotlivých subtestech naznačují, že sledovaná populace pracovníků vykazuje vyšší sklon k volbě pozitivních strategií a nižší sklon ke strategiím negativním oproti normám. Toto potvrzuje také porovnání v jednotlivých testových oblastech.

Druhým cílem výzkumu bylo zjištění souvislosti mezi strategiemi zvládnání zátěžových situací pracovníků a délkou praxe pracovníků v sociální oblasti. Statistická analýza zde neprokázala signifikantní rozdíl mezi pracovníky s délkou praxe do pěti let a pracovníky s délkou praxe nad pět let. Domnívám se ale, že toto tvrzení nelze považovat za směrodatné. Jak jsem na začátku kapitoly zmínila, projevil se zde vliv nízkého počtu respondentů a jejich nerovnoměrné rozdělení do požadovaných kategorií. Původně jsem délku praxe rozdělila do sedmi skupin po pěti letech, protože ale zastoupení v jednotlivých skupinách bylo velmi nerovnoměrné, bylo nutné některé intervaly sjednotit. Vznikly tak dvě hlavní skupiny pracovníků, a to s praxí do pěti let a s praxí nad pět let. Ovšem i přes toto rozdělení, bylo ve skupině s praxí nad pět let 56% pracovníků s praxí mezi šesti a deseti lety, což není velký rozdíl oproti praxe do pěti let. Proto se dle mého názoru neprojevil mezi těmito skupinami signifikantní rozdíl ve zvládnání zátěžových situací, na rozdíl od výzkumu Landecké (2010), která tvrdí, že délka praxe vykazuje statisticky významný pozitivní vztah k typu strategie zvládnání zátěže.

Na druhou stranu tak bylo získáno zajímavé zjištění, že patrně teprve dlouholetá praxe (déle než deset let) má na zvládnání zátěžových situací vliv.

Dalším cílem výzkumu bylo určit, zda existuje souvislost mezi strategiemi zvládnání zátěže a pracovní pozicí. Přičemž pracovní pozice byla rozdělena na dvě kategorie, a to na pracovníka v sociálních službách a sociálního pracovníka. Ani zde se nepotvrdila statisticky významná souvislost mezi těmito faktory.

Oproti tomu byl zjištěn statisticky významný rozdíl mezi pracovníky působícími ve státním a nestátním sektoru. U pracovníků ve státním sektoru byla prokázána

vyšší tendence k celkové pozitivní strategii zvládnání zátěže. Pracovníci ve státním sektoru mají statisticky významně vyšší sklon k pozitivním Strategiím odklonu a Strategiím kontroly od zátěžové situace na rozdíl od pracovníků v nestátním sektoru. To znamená, že pracovníci ve státním sektoru mají tendenci odvracet zátěž a zaměřit se na pozitivní pocity, které nejsou kompatibilní s negativními city vyplývajícími ze stresu. Zároveň je u nich viditelný sklon k dodávání si odvahy, povzbuzování sebe sama, aby vydrželi a nevzdávali se, a uvědomování si své kompetence pro zvládnání zátěžové situace. K tomu je patrná také vyšší tendence ke kontrole vlastních emocí a ke kontrole samotné zátěžové situace, což je hodnoceno jako velmi konstruktivní strategie vedoucí ke zhodnocování zátěžové situace, její analýzy a plánování jak celou situaci zlepšit včetně aktivního zásahu do situace.

Zde se mimo jiné, zatím nezjištěné proměnné, projevuje vliv charakteristiky jednotlivých sektorů. Domnívám se, že nejistota z finančního zajištění a celkové obavy o budoucnost nestátní organizace souvisí se strategiemi zvládnání zátěžové situace. Tato neuspokojivá atmosféra pak vede k vyšší míře negativních strategií, oproti státním organizacím, které mají jistotu budoucího fungování, stejně jako jistotu finančního zajištění chodu organizace i svých zaměstnanců. A právě tyto faktory, které jsou pro jednotlivé sektory rozdílné, mají podle mě vliv na strategie zvládnání zátěže pracovníků. Zároveň mě napadá, nakolik, vzhledem k finanční situaci v obou sektorech, jsou rozdílné možnosti různých supervizí a dalších sebevzdělávacích kurzů. Nabízí se odpověď, že státní sektory na tom budou lépe, a i toto má vliv na zvládnání zátěže, ale je-li tomu opravdu tak, se mi zatím nepodařilo zjistit.

I přes některé zmíněné nedostatky vnímám výzkumnou část jako přínosnou, zejména, co se týče možného budoucího využití. Jak jsem zmínila v úvodu, ráda bych následně na svou práci navázala a pokusila se zjistit vliv dalších proměnných na zvládnání zátěžových situací u pracovníků v sociální oblasti, zejména různých osobnostních dimenzí. Svým způsobem bych tento výzkum mohla považovat za určitý předvýzkum, který poukazuje na možnost hlubšího prozkoumání některých souvislostí, zejména se tady nabízí vliv státního a nestátního sektoru, který se ukázal jako významný. Nasnadě je tedy otázka, je-li zjištěný signifikantní rozdíl mezi těmito skupinami daný pouze sektorem, ve kterém pracovníci pracují nebo

se zde mohou projevovat také některé osobnostní charakteristiky, které ovlivnili výběr pracovního místa, respektive sektor působnosti respondenta.

A protože je předmětem mého zájmu také supervize u sociálních pracovníků, považuji výsledky výzkumu důležité také pro tuto oblast.

13 Závěr

Výzkumem bylo zjištěno, že nejčastěji užívanou strategií zvládání zátěžových situací pracovníků je Kontrola situace. Tato tendence je shodná s normou, rozdíl mezi skupinou pracovníků a normou je velmi malý. Naopak nejméně užívanou strategií je Rezignace, i zde se výsledek pracovníků liší od normy pouze minimálně. Při srovnání skupiny pracovníků s normou není významný rozdíl zaznamenán v žádném subtestu a rozdíly dosahují nižších hodnot než SD norem. Největší rozdíl mezi normou a pracovníky byl zaznamenán ve strategii Potřeba sociální podpory. Vyšší sklon k této strategii vykazuje skupina pracovníků. Podobně větší rozdíl mezi normou a pracovníky se projevilo v subtestu Náhradní uspokojení, ovšem i tento rozdíl je ve srovnání s SD normy poměrně malý. Pracovníci zde však vykazují vyšší tendenci k této strategii. Negativní strategie Perseverace je nižší u pracovníků než u normy. Tento rozdíl se projevuje jako třetí největší. Vzhledem k tomu, že zmíněné rozdíly jsou vždy nižší než směrodatné odchylky norem, můžeme tvrdit, že jednotlivé skupiny se od sebe významně neliší. Výsledky ukazují, že pracovníci vykazují nepatrně nižší negativní strategie a vyšší pozitivní strategie oproti normě.

Výzkumem nebyla potvrzena hypotéza, která předpokládala, že mezi skupinou pracovníků s délkou praxe do pěti let a skupinou pracovníků s délkou praxe nad pět let existuje statisticky významný rozdíl v užívání strategií zvládání zátěžových situací.

Délka praxe nesouvisí se strategiemi zvládání zátěžových situací u pracovníků v sociálních službách. Stejně tak se neprokázala statisticky významná souvislost mezi sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách. Pracovní pozice nesouvisí se strategiemi zvládání zátěžových situací u pracovníků v sociálních službách.

Byla však přijata hypotéza, podle které mezi skupinou pracovníků pracujících v nestátním sektoru a skupinou pracovníků pracujících ve státním sektoru existuje statisticky významný rozdíl v užívání strategií zvládání zátěžových situací.

Potvrdilo se, že typ sektoru souvisí se strategiemi zvládnání zátěžových situací pracovníků v sociální oblasti. Pracovníci působící ve státním sektoru vykazují vyšší tendenci k používání pozitivních strategií (POZ) zvládnání zátěžových situací oproti pracovníkům z nestátní sféry a pracovníci z nestátního sektoru vykazují vyšší míru používání negativních strategií (NEG) ve srovnání s pracovníky ze státního sektoru. Pracovníci ve státním sektoru mají vyšší sklon ke Strategiím odklonu (POZ2) od stresující události. Zároveň je u těchto pracovníků prokázána vyšší míra užívání Strategií kontroly (POZ3).

SOUHRN

Práce se zabývá zvládáním zátěžových situací u pracovníků v sociální oblasti.

Nejprve je pozornost věnována pomáhajícím profesím, které se zaměřují na práci s lidmi, jejichž momentální stav může ohrožovat jejich některé důležité hodnoty, přičemž oni sami nejsou schopni tento stav uspokojivě řešit (Paulík, 2004b). K těmto profesím patří sociální práce, na jejíž vykonavatele je pozornost zaměřena. Sociální práci mohou vykonávat sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách. Zároveň je důležité rozlišení, jedná-li se o pracovníka ve státní nebo nestátní organizaci. Státní sektor je soubor institucí zastřešený státní správou a místní samosprávou. Nestátní sektor tvoří organizace, pro které jsou typické samospráva, neziskovost a dobrovolnost (Hellebrandová & Hanušová, 2006).

Pracovníci sociální práce jsou v neustálém kontaktu s lidmi, jejichž psychika je v silné nerovnováze a jejichž potřeby jsou akcentované. Od pracovníků mívají nerealistická očekávání (Matoušek & kol., 2003). Důležitou podmínkou vykonávání sociální práce je úspěšné zvládání takové zátěže.

Studiu zátěže u sociálních pracovníků se věnuje Paulík (2004b), který se zaměřil na subjektivní percepci a hodnocení pracovních podmínek sociálními pracovníky. Schneiderová a Fialová zjišťovaly úroveň depersonalizace a Linhart se zabýval srovnáním zátěže s jinými exponovanými profesemi (Paulík, 2004b). Výzkum Landecké (2010) zjistil souvislost mezi délkou praxe strategiemi zvládání zátěže u pracovníků v pomáhajících profesích.

Následně je potřeba oddělit a specifikovat pojmy zátěž a stres. Autoři Hartl, Hartlová (2004) a Hošek (1999) považují pojem zátěž za český ekvivalent anglického stres, respektive za synonyma. Křivohlavý (1994) vnímá zátěž jako nižší úroveň stresu. Baštecká popisuje stres jako reakci na zátěž (Klose & Kebza In Baštecká, 2009). Z pojetí stresu Baštecké vychází tato práce, přičemž ale zachovává terminologii citovaných autorů.

Stres je definován jako vnitřní stav člověka, který je něčím ohrožován, nebo ohrožení očekává, a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná (Křivohlavý, 1994). Podle kvality se rozlišuje distres a

eustres (Hošek, 1999). Podle vysoké či nízké intenzity se stres dělí na hyperstres a hypostres (Křivohlavý, 1994).

K nejznámějším teoriím stresu patří W. B. Cannon, H. Selye a R. S. Lazarus, kteří studují stres z pohledu fyziologického, endokrinního a psychologického (Baštecká & Goldman, 2001). Přičemž za všeobecně přijímaný model stresu je považováno kognitivní pojetí stresu R.S. Lazaruse, který v tomto pojetí položil důraz na myšlenkové zpracování toho, co se děje tzv. cognitive appraisal (Křivohlavý, 1994).

Důležitou složkou pro porozumění zátěže jsou stresory, které jsou různého charakteru. Selye (in Křivohlavý, 1994) rozlišuje stresory fyzikální a stresory emocionální, kam lze zařadit anxiozitu, zármutek, obavy a strach, nepřátelství, nevypěstlost, senzorickou deprivaci apod. Dále se rozlišují tzv. ministresory a makrostresory (Křivohlavý 1994). U pracovníků v sociálních službách můžeme rozlišit tři typy stresorů - stresory vycházející z pracovního prostředí, z osobnosti pracovníků a stresory vyplývající ze vztahu ke klientům (Mlčák, 2004b).

Stěžejním tématem jsou tzv. copingové strategie, které znamenají schopnost člověka adekvátně se vyrovnávat s nároky popř. nadlimitními zátěžemi, které jsou na něj kladeny. Copingové strategie jsou postupy, při kterých lze zvládat stres (Hartl & Hartlová, 2004). Dále je v práci užíván již pouze český ekvivalent strategie zvládnání zátěže.

Existují různé styly zvládnání zátěže, které jednotliví autoři různě pojmenovávají a člení. Hartl a Hartlová (2004) rozlišují techniky zvládnání stresu na techniky zaměřené na určitý problém a na techniky zaměřené na zklidnění emocí. Autoři dále rozlišují zvládnání stresu adaptivní a maladaptivní. Adaptivní, úspěšné, zvládnání stresu v sobě zahrnuje strategie behaviorální, kognitivní a rozptylující. Maladaptivní strategie zvládnání stresu jsou neúspěšné techniky, ke kterým patří ruminační strategie a vyhýbavé strategie.

Hošek (1999) dělí techniky zvládnání na techniky převážně aktivní a techniky převážně pasivní. Techniky převážně aktivní jsou odvozené od řešení zátěžové situace útokem. Patří k nim agrese, resp. její sublimace, upoutávání pozornosti, identifikace, kompenzace, sublimace a racionalizace. Techniky převážně pasivní se vyznačují svou pasivitou a jsou odvozeny od instinktivního řešení situace útekem. Patří sem únik do samoty, denní snění, psychosomatické projevy, regrese a popření až rezignace.

Janke a Erdmannová rozlišují strategie pozitivní a negativní a zvláště postavené strategie, které se nazývají Potřeba sociální opory a Vyhýbání se. K pozitivním strategiím patří strategie Podhodnocení, Odmítání viny, Odklon, Náhradní uspokojení, Kontrola situace, Kontrola reakcí, Pozitivní sebeintrukce. K negativním strategiím autoři řadí Únikovou tendenci, Perseveraci, Rezignaci a Sebeobviňování. Toto rozlišení strategií je výchozí pro výzkumnou část (Janke, Erdmannová, 2003).

Výzkumným problémem jsou strategie zvládání zátěžových situací u pracovníků v sociální oblasti, zjištění volby jednotlivých strategií a porovnání s normou a hledání souvislostí mezi volbami jednotlivých strategií zvládání a jinými proměnnými jako je délka praxe, pracovní pozice nebo typ sektoru.

Výzkum je kvantitativní s metodou získávání dat pomocí standardizovaného dotazníku, konkrétně dotazníku SVF78, doplněného o anamnestický dotazník.

Výzkumu se účastnilo 62 respondentů. Nejedná se však o reprezentativní vzorek, který je možné zobecnit.

Při porovnání respondentů s normou není významný rozdíl zaznamenán v žádném subtestu ani testové oblasti a rozdíly dosahují nižších hodnot než SD norem. Stejně tak není zjištěn statisticky významný rozdíl mezi skupinou pracovníků s délkou praxe do pěti let a skupinou pracovníků s délkou praxe nad pět let. Na základě těchto výsledků délka praxe tedy nesouvisí se strategiemi zvládání zátěžových situací u pracovníků v sociálních službách. V diskuzi jsou však tyto výsledky zpochybněny zejména z důvodu nízkého počtu respondentů a jejich nerovnoměrného rozdělení do požadovaných kategorií. Žádný statisticky významný není zjištěn ani mezi sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách. Oproti tomu je statisticky významný rozdíl mezi skupinou pracovníků pracujících v nestátním sektoru a skupinou pracovníků pracujících ve státním sektoru. Pracovníci působící ve státním sektoru vykazují vyšší tendenci k používání pozitivních strategií zvládání zátěžových situací oproti pracovníkům z nestátní sféry. Stejně tak pracovníci z nestátního sektoru vykazují vyšší míru používání negativních strategií ve srovnání s pracovníky ze státního sektoru. Zároveň bylo zjištěno, že pracovníci ve státním sektoru mají vyšší sklon ke Strategiím odklonu (POZ2) a Strategii kontroly (POZ3).

Zjištěné výsledky nabízí další pole zkoumání. Zejména v odpovědi na otázku, zda jsou signifikantní rozdíly dané pouze zkoumanými proměnnými nebo zde působí některé jiné faktory, jako například osobnostní charakteristiky.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ A LITERATURY

1. Baštecká, B., & Goldman, P. (2001). *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál, s.r.o.
2. Baštecká, B., & Křivohlavý, J. (2009). Coping - zvládání zátěže. V B. Baštecká, *Psychologická encyklopedie - aplikovaná psychologie* (stránky 55 - 58). Praha: Portál, s.r.o.
3. Disman, M. (2005). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.
4. Ferjenčík, J. (2010). *Jak zkoumat lidskou duši*. Praha: Portál, s.r.o.
5. Fürst, M. (1997). *Psychologie*. Olomouc: Votobia.
6. Hartl, P., & Hartlová, H. (2004). *Psychologický slovník*. Praha: Portál, s.r.o.
7. Hellebrandová, K., & Hanušová, J. (2006) *Interdisciplinární spolupráce*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí o.p.s.
8. Hewstone, M., & Stroebe, W. (2007). *Sociální psychologie*. Praha: Portál, s.r.o.
9. Hošek, V. (1999). *Psychologie odolnosti*. Praha: Karolinum.
10. Janke, W., & Erdmannová, G. (2003). *Strategie zvládání stresu. Příručka*. Praha: Testcentrum, s.r.o.
11. Joshi, V. (2007) *Stres a zdraví*. Praha: Portál, s.r.o.
12. Klose, J., & Kebza, V. (2009). Stres - reakce na zátěž. V B. Baštecká, *Psychologická encyklopedie: Aplikovaná psychologie* (stránky 382 - 387). Praha: Portál, s.r.o.
13. Kopřiva, K. (2006). *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, s.r.o.
14. Křivohlavý, J. (1994). *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum .
15. Křivohlavý, J. (2009). *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, s.r.o.
16. Landecká, I. (2010). *Zátěž u pomáhajících pracovníků*. (Nepublikovaná diplomová práce). Univerzita Palackého v Olomouci, Česká republika.
17. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing Company, Inc.
18. Lucká, Y., & Koblíček, L. (2002). Syndrom vyhoření, práce s ním a jeho prevence. V D. Vodáčková, & kol, *Krizová intervence*. Praha: Portál, s.r.o.

19. Matoušek, O. (2001). *Základy sociální práce*. Praha: Portál, s.r.o.
20. Matoušek, O., & kol. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, s.r.o.
21. Mičák, Z. (2004). Stres a syndrom vyhaslosti v pomáhajících profesích. V K. Paulík, *Psychologické poradenství v sociální práci II* (stránky 19 - 37). Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.
22. Mičák, Z. (2004b). Vybrané osobnostní dimenze a syndrom vyhaslosti v profesi sociálních pracovníků. *Psychologie, filosofie, sociologie* (stránky 53 - 66). Ostrava: Ostravská univerzita.
23. Mičák, Z. (2004a). Základní psychologické aspekty sociální práce: afiliace, empatie a prosociální chování. *Psychologie, filosofie, sociologie* (stránky 5 - 26). Ostrava: Ostravská univerzita.
24. Novotná, V., & Schimmerlingová, V. (1992). *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. Praha: Univerzita Karlova.
25. Paulík, K. (2004a). Profesionální kompetence sociálního pracovníka. V K. Paulík, *Psychologické poradenství v sociální práci II* (stránky 39 - 48). Ostrava: Ostravská Univerzita.
26. Paulík, K. (2004b). K otázce nároků na pracovníky v profesi sociální práce. *Psychologie, filozofie, sociologie 2004* (stránky 29 - 52). Ostrava: Ostravská Univerzita.
27. Řezníček, I. (1994). *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství.
28. Saforek, P. (2004). K sociální práci v České republice. *Psychologie, filozofie, sociologie 2004* (stránky 141 - 164). Ostrava: Ostravská univerzita.
29. Schmidbauer, W. (2008). *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál, s.r.o.
30. Smékal, V. (2007). *Pozvání do psychologie osobnosti*. Brno: Barrister & Principal.
31. Sotorníková, J., & Mičák, Z. (2004). Motivace ke studiu sociální práce a úroveň emocionální empatie. *Psychologie, filozofie, sociologie* (stránky 165 - 175). Ostrava: Ostravská univerzita.
32. Zacharová, E., Hermanová, M., & Šrámková, J. (2007). *Zdravotnická psychologie*. Praha: Grada Publishing, a.s.

SEZNAM POUŽITÝCH TABULEK A GRAFŮ

- Tabulka č. 1, Přehled příznaků působení zátěže
- Tabulka č. 2, Klasické pojetí stresu
- Tabulka č. 3, Přehled strategií zvládnání zátěže
- Tabulka č. 4, Přehled subtestů SVF 78
- Tabulka č. 5, Přehled testových oblastí SVF78
- Tabulka č. 6, Pohlaví respondentů
- Tabulka č. 7, Věk respondentů
- Tabulka č. 8, Délka praxe respondentů
- Tabulka č. 9, Délka praxe respondentů ve dvou kategoriích
- Tabulka č. 10, Zastoupení podle pracovní pozice
- Tabulka č. 11, Zastoupení podle typu sektoru
- Tabulka č. 12, Srovnání zkoumaného souboru s normou v subtestech
- Tabulka č. 13, Srovnání zkoumaného souboru s normou v testových oblastech
- Tabulka č. 14, Statistické ověření platnosti H1
- Tabulka č. 15, Statistické ověření platnosti H2
- Tabulka č. 16, Statistické ověření platnosti H3
- Tabulka č. 17, Statistické ověření v oblastech POZ1, POZ2, POZ3
-
- Graf č. 1, Pohlaví respondentů
- Graf č. 2, Věk respondentů
- Graf č. 3, Délka praxe respondentů
- Graf č. 4, Zastoupení podle pracovní pozice
- Graf č. 5, Zastoupení podle typu sektoru
- Graf č. 6, Srovnání zkoumaného souboru s normou v subtestech
- Graf č. 7, Srovnání zkoumaného souboru s normou v testových oblastech
- Graf č. 8, Strategie zvládnání podle sektoru v POZ, NEG
- Graf č. 9, Strategie zvládnání podle sektoru v POZ1, POZ2, POZ3

Příloha č. 1. Zadání diplomové práce

Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta
Akademický rok: 2010/2011

Studijní program: Psychologie
Forma: Kombinovaná
Obor/komb.: Psychologie (PSYB)

Podklad pro zadání BAKALÁŘSKÉ práce studenta

PŘEDKLÁDÁ:	ADRESA	OSOBNÍ ČÍSLO
PORZEROVÁ Kateřina	Komenského 654/24, Ostrava - Poruba	I09044

TÉMA ČESKY:

Strategie zvládání zátěžových situací u pracovníků v sociální oblasti.

NÁZEV ANGLICKY:

The Coping Strategies of Workers in Social Fields.

VEDOUcí PRÁCE:

PhDr. Eleonora Smékalová, Ph.D. - PCH

ZÁSADY PRO VYPRACOVÁNÍ:

1. Studium literatury z oblasti klinické, vývojové a sociální psychologie (zaměření na otázky výskytu zátěže, stresu, nároků práce v sociální oblasti)
2. Zpracování osnovy teoretické části práce - porovnat různá teoretická pojetí strategie zvládání zátěže, vybrat jedno z pojetí jako východisko pro výzkumnou část, podat přehled nároků na práce v sociálních službách na jednotlivých pozicích
3. Zpracování projektu výzkumu - doporučen je kvantitativní rámec výzkumu - stanovení výzkumných cílů a hypotéz, výběr výzkumného vzorku, metod a způsobu zpracování
4. Průběžné zpracovávání teoretické části práce - doplnění dle výzkumného zaměření a dílčích výstupů z výzkumu - například výstupů z výzkumů dosud provedených v dané oblasti.
5. Realizace výzkumu dle zpracovaného projektu (administrace, analýza a vyhodnocení získaných údajů), písemné zpracování praktické části práce.
6. Diskuse, přínosy práce.

SEZNAM DOPORUČENÉ LITERATURY:

- BAŠTECKÁ, B. (2003). Klinická psychologie v praxi. Praha: Portál, s.r.o.
KEBZA, V. (2005). Psychosociální determinanty zdraví. Praha: Academia.
KOPŘIVA, K. (2006). Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, s.r.o.
KŘIVOHLAVÝ, J. (2009). Psychologie zdraví. Praha: Portál, s.r.o.
MATOUŠEK, O. (2005). Sociální práce v praxi. Praha: Portál s.r.o.
VÁGNEROVÁ, M. (1999) Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál, s.r.o.

Podpis studenta:

Kateřina Porzerová

Datum: 15.4.2011

Podpis vedoucího práce:

Eleonora Smékalová

Datum: 15/4/2011

Příloha č. 2 Abstrakt diplomové práce v českém jazyce

ABSTRAKT DIPLOMOVÉ PRÁCE

Název práce: Strategie zvládnání zátěžových situací u pracovníků v sociální oblasti

Autor práce: Mgr. Kateřina Porzerová

Vedoucí práce: PhDr. Eleonora Smékalová, Ph.D.

Počet stran a znaků: 64 s., 94 464 znaků

Počet příloh: 4

Počet titulů použité literatury: 32

Abstrakt: Práce zkoumá zvládnání zátěžových situací u pracovníků v sociální oblasti. Jedná se o kvantitativní výzkum s použitím standardizovaného dotazníku SVF 78. Hlavními cíli jsou zjištění strategií zvládnání zátěžových situací u pracovníků v sociální oblasti a porovnání s normou, zjištění vlivu délky praxe, pracovní pozice a typu sektoru na strategie zvládnání. Výzkumu se účastnilo 62 respondentů. Výzkumem bylo zjištěno, že ve srovnání s normou pracovníci nevykazují rozdíly ve strategiích zvládnání zátěže. Nebyla zjištěna souvislost mezi délkou praxe a strategiemi zvládnání zátěže, nepotvrdil se ani vliv pracovní pozici. Byla zjištěna souvislost mezi typem sektoru a strategiemi zvládnání. Pracovníci ve státním sektoru vykazují vyšší sklon k pozitivním strategiím, zatímco u pracovníků v nestátním sektoru byla zjištěna vyšší tendence k užívání negativních strategií zvládnání. Možné příčiny těchto zjištění jsou diskutovány v závěru práce

Klíčová slova: pracovníci v sociální oblasti, zátěž, copingové strategie

Příloha č. 3 Abstrakt diplomové práce v anglickém jazyce

ABSTRACT OF THESIS

Title: The Coping Strategie sof Workers in Social Fields

Author: Mgr. Kateřina Porzerová

Supervisor: PhDr. Eleonora Smékalová, Ph.D.

Number of pages and characters: 64 s., 94 464 znaků

Number of appendices: 4

Number of references: 32

Abstract: This thesis is focused on coping strategies of workers in social care. This is a quantitative research using a standardized questionnaire SVF 78. The main targets are to identify the coping strategies of workers in social care and to compare them with the standard, to identify the influence of length of experience, job position and sector type on coping strategies. The research sample consisted of 62 respondents. Research does not show differences in coping in comparison with the standard. There was no correlation between the length of practice, job position and coping strategies. There was a correlation between the type of sector and coping strategies. Workers in the public sector are more prone to positive strategies, while workers in the non-governmental sector have higher tendency to use negative coping strategies. The results and their possible causes are discussed in bachelor thesis conclusion.

Key words: workers in social fields, load, coping strategies,

Příloha č. 4: Anamnestický dotazník

Anamnestický dotazník k SVF78
1. Jaký je Váš věk?
do 25
26 – 35
36 – 45
46 – 55
56 – 65
65 a více
2. Vaše pohlaví?
Žena
Muž
3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
základní vzdělání
středoškolské vzdělání bez maturity
středoškolské vzdělání s maturitou
vyšší odborné vzdělání
vysokoškolské vzdělání
4. Na jaké pozici pracujete?
pracovník v sociálních službách
sociální pracovník
jiné (prosím uveďte).....
5. Jak dlouho pracujete v oboru sociální práce?
do 5 let
6 - 10let
11 - 15let
16 - 20let
21 - 25let
26 - 30let
31 a více
6. V jakém sektoru pracujete?
Státní
Nestátní