

**Univerzita Hradec Králové**

**Filozofická fakulta**

**Ústav sociální práce**

**Prevence zvládání stresu sociálních pracovníků v  
nizkoprahovém zařízení pro děti a mládež**

Bakalářská práce

Autor: Kateřina Mádrová

Studijní program: B0923P240001

Studijní obor: Sociální práce

Forma studia: kombinovaná

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

Hradec Králové, 2024



## Zadání bakalářské práce

**Autor:** Kateřina Mádrová

**Studium:** F21BK0130

**Studijní program:** B0923P240001 Sociální práce

**Studijní obor:** Sociální práce v preventivních službách

**Název bakalářské práce:** **Prevence zvládnání stresu sociálních pracovníků v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež**

**Název bakalářské práce AJ:** Prevention of stress management of social workers in a low-threshold facility for children and youth

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

Bakalářská práce se bude zabývat problematikou zvládnání stresu a jeho prevencí u sociálních pracovníků v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. V teoretické části budou vymezeny základní pojmy stres, prevence a profese sociálního pracovníka v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Práce se dále bude zabývat praktickými možnostmi přístupů zvládnání stresu. Využita bude kvalitativní výzkumná strategie. Pro získávání dat bude zvolena metoda polostrukturovaného rozhovoru s následnou analýzou dat.

KŘIVOHLAVÝ, J., 2009. Psychologie zdraví. Vyd. 3. Praha: Portál. PAULÍK, K., 2017. Psychologie lidské odolnosti. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada. SELYE, H., 2016. Stres života. Hodkovičky: Pragma.

**Zadávací pracoviště:** Ústav sociální práce,  
Filozofická fakulta

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

**Oponent:** Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

**Datum zadání závěrečné práce:** 30.4.2023

## **Prohlášení**

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

V Hradci Králové dne 30.3.2024

Kateřina Mádrová

## **Poděkování**

Na tomto místě bych ráda poděkovala doc. MUDr. Aleně Vosečkové, CSc., za odborné vedení, cenné rady a trpělivost. Dále bych chtěla poděkovat sociálním pracovníkům a vedení NZDM Modrý pomeranč za ochotu a poskytnutý čas při rozhovorech.

## **Anotace**

MÁDROVÁ, Kateřina. *Prevence zvládnání stresu sociálních pracovníků v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež*. Hradec Králové, 2024. s. 64. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

Bakalářská práce se zaměřuje na problematiku prevence a zvládnání stresu u sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež (NZDM). V teoretické části práce jsou vysvětleny základní pojmy týkající se stresu, jeho prevence a specifik sociální práce v kontextu NZDM. Práce se zaměřuje na praktické možnosti přístupů k zvládnání stresu a jeho prevenci. Empirická část práce popisuje kvalitativní výzkumnou strategii, včetně sběru dat prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů s následnou analýzou dat. Hlavním cílem práce je za pomoci kvalitativního výzkumu identifikovat základní stresové faktory ovlivňující sociální pracovníky a možnosti prevence v NZDM Modrý pomeranč v Hradci Králové. Dílčími cíli práce jsou posoudit stres na pracovišti, zjistit, jakými způsoby se sociální pracovníci v NZDM Modrý pomeranč vyrovnávají se stresem a identifikovat, jaké možnosti prevence stresu v rámci této organizace jsou jim dostupné.

**Klíčová slova:** stres, prevence, sociální pracovník, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM)

## **Annotation**

MÁDROVÁ, Kateřina. *Prevention of stress management for social workers in low-threshold facilities for children and youth*. Hradec Králové, 2024. p. 64. Bachelor Thesis. University of Hradec Králové, Philosophical Faculty, Institute of Social Work. Leader of the Bachelor Thesis: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

The bachelor Thesis focuses on the issue of prevention and management of stress among social workers in low-threshold facilities for children and youth (LTFCY). The theoretical part of the Thesis explains basic concepts related to stress, its prevention, and the specifics of social work in the context of LTFCY. The Thesis explores practical approaches to stress management and prevention in this environment. The empirical part of the Thesis describes a qualitative research strategy, including data collection through semi-structured interviews with subsequent data analysis, which identifies specific stress factors affecting social workers in LTFCY. The main objective of the Thesis is to identify, through qualitative research, the fundamental stress factors influencing social workers and prevention possibilities in the LTFCY 'Blue orange' in Hradec Králové. The specific objectives of the thesis are to determine how social workers in LTFCY 'Modrý pomeranč' cope with stress and what prevention options are available to them within this organization."

**Keywords:** stress, prevention, social worker, low-threshold facility for children and youth (LTFCY)

# Obsah

Úvod.....	9
Cíl práce a nástin metodiky zpracování .....	10
TEORETICKÁ ČÁST .....	12
1    Základní pojmy .....	12
1.1    Stres .....	12
1.1.1    Definice stresu .....	13
1.2    Projevy stresu.....	14
1.2.1    Stresor .....	15
1.3    Prevence.....	16
1.4    Psychologie zdraví.....	16
1.4.1    Definice zdraví.....	18
2    Duševní hygiena a coping.....	19
2.1    Duševní hygiena .....	19
2.2    Coping.....	20
2.3    Možnosti prevence v pracovním prostředí.....	21
2.4    Možnosti prevence na sociální úrovni .....	23
2.5    Možnosti prevence v rovině individuální .....	24
3    Sociální práce v NZDM.....	26
3.1    Služba NZDM.....	26
3.2    Role sociálního pracovníka v NZDM.....	27
3.3    Dovednosti sociálního pracovníka.....	29
3.4    Stresory v NZDM .....	29
3.5    Prevence pracovního stresu v oblasti sociální práce.....	30
Shrnutí teoretické části.....	34
EMPIRICKÁ ČÁST .....	35

4	Metodologické zakotvení výzkumných činností .....	35
4.1	Cíl výzkumu.....	37
4.2	Volba a charakteristika výzkumného vzorku.....	40
4.3	Reflexe etických rizik výzkumu .....	40
4.4	Realizace výzkumného šetření.....	41
5	Interpretace získaných informací.....	42
5.1	Interpretace dílčího cíle 1 .....	43
5.2	Interpretace dílčího cíle 2 .....	47
5.3	Interpretace dílčího cíle 3 .....	51
	Shrnutí empirické části .....	57
	Závěr .....	59
	Seznam použité literatury .....	62
	Seznam tabulek .....	64
	PŘÍLOHY .....	I



# Úvod

Téma stresu u sociálních pracovníků pracujících v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež jsem si vybrala s ohledem na mé budoucí profesní zaměření sociální pracovnice v preventivních službách. Práce v takovém prostředí vyžaduje obrovské úsilí, psychickou odolnost a často zahrnuje situace, které mohou být neřešitelné, což může vést k psychickému stresu. I přesto, že je téma stresu ve spojitosti se sociální prací a pomocnými profesemi často skloňováno, zůstává stále aktuální. Stres je velmi diskutovaným tématem nejen v oblasti sociální práce, ale také v dnešním uspěchaném světě, kde jsou jednotlivci neustále vystaveni různým tlakům a vysokým nárokům, které mají původ nejen v zaměstnání, ale i v rodinných prostředích.

Tyto tlaky a očekávání zvyšují riziko stresu, vyhoření a deprese. Někteří jedinci mohou být odolnější vůči stresu, zatímco jiní jsou více zranitelní. Jakékoli formy stresu jsou pro člověka náročné, jak psychicky, tak fyzicky. Stresové situace mohou negativně ovlivnit nejen osobní, ale i pracovní život.

Od sociálních pracovníků pracujících v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež (dále jen NZDM) se očekává, že si udrží tzv. klidnou hlavu a zachovají psychickou pohodu, což samo o sobě již působí jistou mírou stresu. Pracovníci poskytují pomoc dětem a mládeži s různými potřebami, zejména těm, kteří čelí sociálním nebo rodinným problémům. Jejich práce zahrnuje interakci s dětmi, mládeží, jejich rodinami a dalšími zainteresovanými subjekty. Součástí jejich práce je i administrativní zpracování dokumentů. Byrokratické zatížení je pak další náloží stresu.

V rámci rekapitulace roku 2023 upozornila Česká asociace streetwork na stále se zhoršující duševní zdraví mladých lidí. Tato situace ztěžuje již tak náročnou práci sociálních pracovníků. Vzhledem k tomu, v jaké míře a z kolika stran jsou sociální pracovníci v NZDM vystaveni stresu, by jeho prevence měla být pevnou součástí práce v NZDM.

Tato bakalářská práce se proto zaměřuje na problematiku prevence a zvládání stresu u sociálních pracovníků v NZDM Modrý pomeranč v Hradci Králové.

Rozhodla jsem se pro výzkum právě v tomto zařízení z důvodu praxe, kterou jsem zde absolvovala. Tato praxe mi poskytla nahlédnout do specifik práce sociálních pracovníků v NZDM a přinesla mi osobní zkušenosti, které považuji za cenné pro zkoumání této problematiky.

## **Cíl práce a nástin metodiky zpracování**

Hlavním cílem bakalářské práce je prostřednictvím kvalitativního výzkumu identifikovat základní stresové faktory, které ovlivňují sociální pracovníky v NZDM Modrý pomeranč. Současně se zaměřuji na možnosti prevence stresu v této organizaci. Dílčí cíle práce jsou posoudit stresové situace na pracovišti, zjistit jakými způsoby zvládají stres a jaké možnosti jsou jim v rámci prevence stresu poskytovány ze strany organizace.

V teoretické části práce jsou nejprve vysvětleny základní pojmy týkající se stresu, prevence a celkového zdraví. Poté se zaměřuji na specifika sociální práce v rámci kontextu NZDM. V rámci praktických přístupů k zvládání stresu a jeho prevence jsou v teoretické části představeny strategie, techniky a nástroje, které mohou být účinnou podporou prevence a zvládání stresových situací.

V empirické části práce je popsán kvalitativní výzkum, jehož součástí jsou polostrukturované rozhovory se sociálními pracovníky působícími v NZDM Modrý Pomeranč. Následnou analýzou zmíněných rozhovorů identifikuji specifické stresové faktory ovlivňující pracovníky. Důležitou součástí praktické části práce je identifikace možných preventivních opatření, která sami pracovníci NZDM Modrý pomeranč považují za účinná při boji proti stresu, a která jsou jim již nyní nabízena ze strany organizace. Tato zjištění mají praktický význam. Umožňují navrhnout opatření zaměřená na prevenci stresu, která budou efektivní a přínosná pro pracovníky.

Výsledky realizovaného výzkumu v této bakalářské práci mohou přispět k vytvoření zdravého pracovního prostředí v NZDM Modrý pomeranč a podpořit prevenci stresu sociálních pracovníků. Na základě výsledků výzkumu budou definována doporučení pro prevenci stresu, která mohou v praxi sloužit jako cenný zdroj informací pro vedení organizace a další odbornou veřejnost zaměřenou na sociální práci s dětmi a mládeží.

Touto cestou lze přispět ke zkvalitnění poskytovaných služeb, a tudíž i ke zvýšení pohody dětí a mládeže v NZDM. Tyto výsledky mohou rovněž posloužit jako inspirace pro jiná NZDM v ČR.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1 Základní pojmy

V teoretické části práce se zaměřuji na vymezení základních pojmů spojených s problematikou stresu a jeho prevence. Stres je neodmyslitelnou součástí našeho života a je důležité ho správně chápat, rozumět jeho projevům a hledat efektivní způsoby, jak mu čelit a předejít jeho negativním dopadům. Vymezení základních pojmů je důležité pro následné zkoumání a porozumění celé problematice stresu a jeho prevenci v této práci.

### 1.1 Stres

Používání termínu stres je spojeno s různými kontexty a zahrnuje široké spektrum situací. V obecném jazyce se význam slova stres často liší od jeho odborné definice.

Každý člověk se setkává s různými obtížemi a náročnými situacemi, jak v osobním, tak v pracovním životě. Tyto situace mohou vyvolat pocit stresu. Jedním z průkopníků studia stresu byl Hans Selye. Rozlišil stres na **distres** a **eustres**.

Pojem distres popisuje negativně prožívaný stres, který se projevuje emocionálními příznaky jako jsou například úzkost, frustrace nebo beznaděj. Tento typ stresu má škodlivý vliv na lidské zdraví a každodenní život jedince, zejména pokud vnímá nedostatek síly a možností k zvládnutí obtížné situace. Mezi tyto obtížné situace patří ztráta blízké osoby, ztráta zaměstnání, rozvod, zdravotní problémy, rodinné problémy nebo finanční potíže (Křivohlavý, 2009).

Opačný význam má pojem eustres. Eustres je spojen s pozitivními emocionálními zážitky. Na lidský organismus působí zdravě. Projevuje se při radostných událostech, jako je například narození dítěte nebo svatba. Eustres je také spojen s okamžiky, kdy se jednotlivec dobrovolně vystavuje situacím s vyšším rizikem, například při sportovních výkonech nebo riskantních aktivitách. (Křivohlavý, 2009). Tento typ stresu se objevuje při tělesném cvičení nebo při zdravém zaujetí v práci (Nešpor, 2019).

Hans Selye (2016) ve svých myšlenkách zdůrazňuje, že stres není vždy jevem negativním. Spíše ho vnímá za nedílnou součást lidského života, která plní svou určitou funkci. Jak Selye poznamenal: „*Život je do značné míry procesem, ve kterém se přizpůsobujeme okolnostem, v nichž existujeme*“ (Selye, 2016, s. 11). Nelze úplně zabránit stresu, neboť určitá míra napětí a vzrušení je přirozenou součástí života. Skutečným zjištěním je, že život bez jakéhokoliv stresu by byl nejen nezajímavý, ale také by chybělo mnoho podnětů pro osobní růst (Paulík, 2010). Tento přístup k pojetí stresu ukazuje na jeho komplexní povahu a zdůrazňuje, že stres nemusí vždy být škodlivý, pokud je správně zvládán a kontrolován (Selye, 2016).

Pokud však stres převáží a trápí jedince nepřetržitě, dochází k porušení původního zdravého způsobu zvládání zátěže (Buchvald, 2013). Příkladem mohou být pravidelné konflikty v pracovním prostředí, každodenní komplikace v rodinném životě, finanční obavy nebo chronické zdravotní problémy. V této situaci pak hovoříme o **chronickém stresu**. Jedná se o formu, která vzniká postupným působením stresorů s postupně se zvyšující intenzitou a často trvá delší dobu nebo se vyskytuje v nepravidelných intervalech (Paulík, 2017).

Křivohlavý (2009) uvádí, že se chronický stres objevuje v podobě mikro stresorů, což jsou drobné stresory nebo situace, které mohou postupně přispívat k celkovému zatížení jedince.

### 1.1.1 Definice stresu

Hans Selye definoval stres jako „*nespecifickou odpověď organismu na jakýkoliv požadavek (zátěž), který je kladen na organismus*“ (Cungi, 2001, s. 15). Stres je stav organismu, který je obecnou odezvou na jakoukoliv výrazně působící zátěž – fyzickou nebo psychickou. Při stresu se uplatňují obranné mechanismy, které umožňují přežití organismu vystaveného nebezpečí (Fontana, 2016).

Původní definice stresu vycházející z pojmu napětí byla formulována jako negativní emocionální zážitek, který je provázen určitým souborem biologických, fyziologických, kognitivních a behaviorálních změn. Tyto změny jsou reakce na situace, které jedince ohrožují, nebo reakcí na přizpůsobování se podmínkám, které nejsou jedincem ovlivnitelné (Křivohlavý, 2009).

Stres lze dále charakterizovat jako kombinaci nežádoucích fyziologických stavů a psychologických reakcí, které vznikají v situacích, kdy jedinec vnímá ohrožení své pohody, které mu připadá velice obtížné zvládnout (Lazarus, Folkman, in Hill, 2004).

## 1.2 Projevy stresu

Stresová situace nastává, když existuje rozpor mezi požadavky, které jsou na jedince kladeny. Rozpor vzniká, pokud jsou nároky příliš vysoké a přesahují osobní kapacitu jedince nebo pokud jsou nároky velmi nízké a nevyžadují využití jeho schopností. V obou případech může nedostatečná stimulace, jak upozorňuje Paulík (2010) vést k projevům stresu.

Situace vzniká v reakci na silné stresové faktory nebo kombinaci různých zdrojů stresu, včetně běžných denních starostí (Křivohlavý, 2009). Jednotlivé reakce na různé stresové situace představují adaptivní odpovědi, které mají za cíl udržet životní rovnováhu vzhledem k daným okolnostem. Stres zde funguje jako nástroj k dosažení vnitřní rovnováhy (Gungi, 2001).

Křivohlavý (2009) tuto situaci označuje jako **nadlimitní zátěž**. Tlak způsobí vnitřní napětí u jedince, což je reakce na nepříznivé vlivy (Vosečková, Hrstka, 2007). Následná nadlimitní zátěž může ovlivnit fyzický, emocionální a behaviorální stav člověka, což se projevuje různými příznaky.

Podle Křivohlavého (2009) mohou tyto příznaky zahrnovat:

**Fyziologické projevy stresu:** Zvýšená srdeční frekvence, bolest na hrudi, nechutenství, trávicí potíže, tlakové potíže v břiše, bolesti v dolní části břicha s možným průjemem, časté nutkání na močení, snížená sexuální touha, změny v menstruačním cyklu, bolesti v rukou a nohách, svalové napětí v krku a dolní části zad, bolesti hlavy a migrény, vyrážky na obličeji, nepříjemné pocity v krku, obtížnosti se soustředěním a problémy se zrakem včetně dvojitého vidění.

**Emocionální projevy stresu:** Náhlé a výrazné změny nálad, nadměrné obavy o nepodstatné věci, neschopnost vyjádřit emocionální cit nebo empatii, nadměrné starosti o vlastní zdraví a vzhled, nadměrné denní snění a izolace od sociálního

kontaktu, silná únavnost, obtížnosti se soustředěním a pozorností, zvýšená podrážděnost, popudlivost a úzkost.

**Behaviorální projevy stresu:** Váhavost a nerozhodnost, časté stesky, větší absence v práci, častější onemocnění, pomalé zotavování po nemoci, snaha vyhnout se povinnostem, zvýšená konzumace cigaret a alkoholu.

Také mezilidské vztahy mají významný vliv na stres a psychickou pohodu jedince. Projevy spojené s těmito vztahy, jak je uvedeno v textu od Nešpora (2019), zahrnují nedostatek času, neschopnost vyjádřit sympatii a soucit, nedostatečnou komunikaci, zanedbání dětí a nedořešené problémy s nimi, odcizení a povrchní vztahy bez emocionální hloubky.

Důsledky těchto problémů mohou zahrnovat pokles pracovního výkonu, postupnou ztrátu sebevědomí a energie, apatii, zanedbávání povinností, potíže v týmové práci a vyšší riziko rozvodů (Nešpor, 2019).

### 1.2.1 Stresor

Stresor je obecně vnímán jako jakákoli událost nebo situace, která vyžaduje od jednotlivce reakci nebo změnu v chování. Situace může být neznámá a často vytváří konflikt v osobní adaptaci. Stresory představují zátěž pro tělesné a duševní pohodlí, celkový blahobyt a sebehodnotu (Vosečková et al., 2010).

Pro lepší pochopení tohoto pojmu byla vybraná následující definice: „*Termín stresor je možno chápat jako negativně na člověka působící vliv. Stresorem může být materiální faktor – například nedostatek potravy či tekutiny. Může jím být sociální faktor-třeba působení jednoho člověka na druhého. Stresorem může být i nedostatek času, situace osamění*“ (Křivohlavý, 1994 s. 12).

Stresor je faktorem, který vyvolává stres. Existuje mnoho různých stresorů, rozhodující jsou emoce, které vyvolávají nepříjemné pocity. Jak jedinec reaguje na danou situaci, má vliv na to, jak se tyto emoce projeví, což následně ovlivňuje rozsah stresu. I když je téměř nemožné eliminovat stresory, je podstatné, jak je jedinec vnímá a jak se k nim staví (Selye, 2016).

V dnešní době je častým faktorem stresu nadměrné přemýšlení, které vychází z potřeby zpracovat obrovské množství informací. Podle Vojáčka (2020) lidé v současnosti zpracovávají za týden množství dat, které by před sto lety člověk zpracoval za celý svůj život.

Dalším stresorem může být nedostatek spánku, který má přímý vliv na pozornost, schopnost soustředění a schopnost rozhodování se. To může vyvolávat úzkost a další obtíže (Křivohlavý, 2009).

### **1.3 Prevence**

Prevence je důležitou součástí v oblasti péče o duševní a fyzické zdraví pracovníků, kteří pracují v náročném a stresu plném prostředí. Prevence je často spojována s oblastí zdravotnictví, ale má široký význam i pro další profese.

Prevence má za cíl zabránit vzniku poruch, nehod, úrazů, nemocí a chorob tím, že se soustředí na vytvoření pozitivního prostředí a podmínek pro zachování zdraví. Tato strategie je obecně považována za výhodnější než náprava již existujících problémů. Prevence se zaměřuje na podporu celkového zdraví a dobře fungujícího systému, což v praxi může být obtížné, protože lidské chování není vždy založeno na racionálním uvažování a snadném přijímání informací a poučení (Kebza, 2005).

Prevence stresu a opatření proti vzniku stresu nebo syndromu vyhoření v sociální sféře by měla být součástí výkonu každého sociálního pracovníka. Jednotlivá preventivní opatření mají za cíl změnit chování a přístup pracovníků v sociální sféře tak, aby si uvědomovali nutnost přechodu z oblasti léčení následků do oblasti podpory zdraví a vhodné prevence (Fontana, 2016). Důležitá role v podpoře zdraví pracovníků v sociálních službách patří organizacím a zaměstnavateli. V první řadě by měl ale jedinec začít především u sebe a v rámci prevence stresu, stresu předcházet.

### **1.4 Psychologie zdraví**

Psychologie zdraví je vědeckou disciplínou. Specializuje se na zkoumání psychologických faktorů, které přispívají k udržování dobrého zdraví. Obecně lze



psychologii zdraví definovat jako obor, který aplikuje principy psychologie na oblast zdraví, nemoci a systému péče o zdraví (Pelcák, 2013).

Psychologie zdraví se zaměřuje na prevenci zdravotních problémů a udržování dobrého zdravotního stavu. To znamená, že jejím hlavním cílem je zabránit vzniku těchto problémů, nikoliv je léčit nebo provádět psychoterapii. I když psychologie zdraví může poskytovat základy pro další disciplíny, je jejím hlavním zájmem **prevence a posilování zdraví**. Podle Křivohlavého (2009) se psychologie zdraví věnuje psychologickým faktorům spojeným s udržováním zdraví, prevencí nemocí, zvládnutím psychických stránek různých onemocnění a adaptací na chronické nemoci.

Zakladatel psychologie zdraví, D. Matarazzo, ji vymezil jako souhrn specifických vzdělávacích, vědeckých a profesních přínosů psychologie. Disciplína se soustředí na podporu a udržování zdraví, prevenci nemocí a léčbu, pochopení vztahů mezi psychologickými faktory a zdravím, analýzu zdravotního systému a zdravotní politiky (Vosečková, Hrstka, 2007).

Podle Křivohlavého (2009) se psychologie zdraví snaží vybudovat teoretický rámec pro pochopení zdravého chování a získat vědecké poznatky o tom, co přispívá k posílení našeho zdraví a naopak, co mu škodí. Tato disciplína čerpá ze základních vědeckých metod a využívá odborné literatury z různých oblastí, jako je psychosomatická medicína, lékařská psychologie, klinická psychologie, behaviorální zdraví a další.

Cíle psychologie zdraví jsou jasně definované a zahrnují budování teorie zdravého chování a získávání hlubšího poznání o faktorech, které ovlivňují zdraví. Jedním cílem je pochopit, co přispívá k posílení našeho zdraví, a druhým, co mu škodí (Křivohlavý, 2009).

V tomto kontextu, je klíčovým prvkem **salutogeneze** jelikož se zaměřuje na vztah mezi zdravím, stresem a zvládnutím obtíží. Tento přístup klade důraz na aktivaci celé osobnosti a hledání strategií, jak eliminovat nebo minimalizovat negativní vliv nepříznivých životních událostí (Vosečková, Hrstka, 2007). Salutogeneze, je v souladu s hlavním cílem psychologie zdraví, kterým je prevence a podpora celkového zdraví (Křivohlavý, 2009).

Faktory, které posilují jednotlivce v náročných situacích jsou označovány jako **salutory** a pomáhají s adaptací na stres (Matoušek, 2003a). Jako příklad lze uvést smysl a hodnotu prováděné činnosti nebo ocenění druhých osob (Křivohlavý, 2009). Pojmy spojené se salutogenezí, nebo které lze považovat za jejich součást, zahrnují především optimismus, pozitivní myšlení, sebedůvěru a vnímání osobní účinnosti (Paulík, 2010).

Zaměřím-li se více na pojem **zdraví**, má v etymologických slovnících řečtiny i latiny svůj původ v termínu označujícím **celek**. Dnes se tento pojem opět objevuje zejména v rámci směrů, které rozumí zdraví a jeho péči z širší perspektivy, což přináší koncept **holismu**. Tento termín zdůrazňuje důležitost správného fungování jednotlivých částí celku, systému (Křivohlavý, 2009).

#### 1.4.1 Definice zdraví

Dle definice WHO je zdraví optimální stav tělesné, psychické, sociální i duchovní pohody při zachování všech životních funkcí, společenských rolí a schopnosti organismu přizpůsobovat se měnícím podmínkám prostředí. Individuální hodnota zdraví je spojena s pudem sebezáchovy. Z hlediska sociálního musí každý populační celek, pokud chce přežít, věnovat pozornost a péči zdraví osob.

Zdraví je pro jednotlivce základní biologická potřeba, nezbytná pro úspěšné plnění společenských rolí a osobní pohodu. Mělo by být prioritní hodnotou při snaze o dobrou kvalitu života, plnění sociálních rolí a seberealizaci. Má i důležitou společenskou roli – socioekonomickou, neboť existence a další vývoj společnosti závisí na dobrém zdravotním stavu populace. Poruchy zdraví a nemoci působí značné ekonomické a sociální ztráty s dalekosáhlými důsledky pro společnost (Čeledová a Čevela, 2010).

## 2 Duševní hygiena a coping

Pojmy duševní hygiena a coping jsou spojeny s péčí o psychické zdraví jedince. Představují praktické nástroje a dovednosti, které ovlivňují kvalitu života. Duševní hygiena a péče o fyzické zdraví jsou zásadní pro dosažení harmonie mezi tělem a myslí. Získání principů duševní hygieny posiluje schopnost porozumět emocím a účinně zvládat stres. Coping, jako důležitý nástroj pro adaptaci na náročné podmínky, není pouze momentálním jednorázovým řešením, ale dynamickým procesem, který vyžaduje čas. Kvalitní copingové strategie snižují negativní emoce spojené se stresem a aktivně řeší stresové situace (Pelcák, 2013).

Duševní hygiena a coping mají přínosný dopad na celkovou pohodu člověka, odrážejí se v sociálních vztazích, pracovním výkonu a celkové kvalitě života jedince. Koncepty jsou vzájemně propojené a přispívají k prevenci psychických onemocnění, posilují odolnost vůči stresu a podporují pozitivní psychický stav člověka (Křivohlavý, 2009). Kapitola přibližuje praktické možnosti zvládnutí stresu a jeho prevence.

### 2.1 Duševní hygiena

Psychologická oblast známá jako **duševní hygiena** nebo **psychohygiena** se věnuje péči o psychické zdraví člověka. Disciplína obsahuje komplexní soubor znalostí a doporučených postupů, které pomáhají lidem porozumět a prakticky aplikovat péči o své duševní zdraví do každodenního života. (Křivohlavý, 2009). Osvojení si aktivního používání principů psychohygieny má zásadní význam pro jedince, kteří mají dobré psychické zdraví, tak i pro ty, kteří vykazují začínající nebo rozvinuté zdravotní obtíže. Duševní hygiena pomáhá jednotlivcům lépe porozumět svým emocím, zvládat stres a zlepšovat mezilidské vztahy (Pelcák, 2013).

**Meditace** a **relaxace** jsou osvědčené techniky, které přispívají k duševní pohodě. **Zdravá strava** a **fyzická aktivita**, jako je jóga, běh, plavání atd., mají pozitivní dopad. Tyto činnosti pomáhají předcházet somatickým a psychickým onemocněním a zlepšují odolnost proti nim. Pomáhají zvyšovat pracovní výkonnost, zejména koncentraci, tvořivost, plánování, pečlivost a snižování únavy. Pečování o psychické zdraví

přispívá k lepším vztahům, protože lidé, kteří se naučí lépe zvládat psychické nároky dokáží minimalizovat konflikty. To má pozitivní dopad na jejich sociální interakce. Díky těmto praktikám se cítí subjektivně spokojenější se svým životem. Duševní rovnováha je spojována s fyzickou a psychickou pohodou, schopností adaptovat se na změněné podmínky a prožívat radost, štěstí a spokojenost s kvalitními sociálními vztahy (Urbanovská, 2012).

Dle Urbanovské (2012) lze duševní zdraví definovat jako stav, kdy všechny psychické procesy probíhají harmonicky a efektivně, umožňují člověku vytvářet si realistický pohled na vnější svět, reagovat adekvátně na různé situace, řešit běžné a neočekávané úkoly a cítit uspokojení ze svého života.

## **2.2 Coping**

Coping, neboli zvládání, zaujímá důležité postavení v práci se stresem. V případech, kdy je zátěž vzhledem k odolnosti osobnosti buď nadměrná nebo naopak nedostatečná, je důležité vyvinout dodatečné úsilí k vyrovnání se s danou situací. Coping představuje aktivní způsob, jak čelit náročným a stresovým situacím (Paulík, 2010).

Podle významného psychologa zabývajícího se zvládáním stresu, Thomase L. Lazaruse, existuje několik klíčových úkolů při procesu zvládání stresu. Když se člověk potýká se složitými situacemi, často reaguje automaticky a nevědomě, což jsou tzv. zvládací reakce. Tyto reakce jsou vrozené a spontánní. Proces zvládání stresu zahrnuje konflikt mezi hodnotami, zdroji a možnostmi jednotlivce a vnějším prostředím, které na něj kladou určité nároky. Tento konflikt může vést k různým akcím, reakcím, útokům a obranám. (Lazarus, 1984 in Křivohlavý, 2009). Zjednodušeně řečeno, zvládání stresu vyžaduje vědomou snahu a úsilí ze strany jednotlivce. Jednotlivec se aktivně snaží zvládnout stresovou situaci a používá různé strategie a techniky, aby s ní dokázal úspěšně zacházet.

Lazarus zdůraznil několik pozitivních faktorů, které mohou být užitečné při zvládání stresu. Mezi ně patří udržování dobrého fyzického zdraví a dostatečné fyzické síly.

Dle Křivohlavého (2009) je v procesu zvládání stresu významnou součástí sociální podpora od rodiny a přátel.

V rámci základního rozdělení podle Křivohlavého (2009) se copingové strategie často klasifikují do dvou hlavních kategorií: **strategie zaměřené na problém** a **strategie zaměřené na emoce**.

**Strategie zaměřené na problém** podněcují jedince k aktivnímu a konstruktivnímu řešení stresových situací. To zahrnuje identifikaci zdrojů stresu, snahu o jejich odstranění nebo zmírnění a případně i změnu vnějších podmínek, které mohou přispívat k vytváření stresu. Právě změna postojů, cílů, dovedností a schopností je zásadním hybatelem, který jednotlivcům pomáhá lépe zvládat stresové situace. Jsou využívány tehdy, když jedinec věří, že má schopnost ovlivnit či změnit danou situaci.

**Strategie zaměřené na emoce** se soustředí na regulaci emocionálního stavu jedince a na dosažení emoční rovnováhy. Hlavním cílem je snížit intenzitu negativních emocí, jako je úzkost, strach, hněv nebo zlost. To může zahrnovat přístupy jako přijetí dané situace, odstoupení od ní nebo vyhýbání se jí. Pro dosažení emoční rovnováhy je důležité přehodnotit stresovou situaci a upravit způsoby myšlení a chování, které často přispívají k emočnímu stresu (Křivohlavý, 2009). Ačkoliv existuje toto členění strategií, Pelcák (2013) ho vnímá jako umělé. To proto, že mnohé strategie mohou efektivně plnit obě funkce současně.

Existuje široká paleta různých copingových strategií, z nichž se některé mohou jevit jako účinné a jiné jako méně efektivní v závislosti na situaci. Běžné copingové strategie zahrnují **problémové řešení, emoční regulaci, hledání sociální podpory, změnu postojů a myšlenek, aplikaci humoru, fyzickou aktivitu, odměňování se, relaxaci, sebezklidnění a časový management** (Paulík, 2010).

### **2.3 Možnosti prevence v pracovním prostředí**

Stres může být vnímán jako výzva, která povzbuzuje k osobnímu růstu a změně v pracovním prostředí. Využití stresu jako katalyzátoru pro pozitivní změny v myšlení, postojích, a dokonce i v osobnosti je užitečné. Vytvoření nízké úrovně stresu na pracovišti je společným úkolem, který mohou sdílet všichni zaměstnanci. Přispějí tak k vytvoření kultury organizace, která podporuje důraz na minimalizaci stresu (Fontana, 2016).

Podle Uzla (2008) existuje několik kroků, které přispívají k vytvoření pracovního prostředí s nízkým stresem:

1. **Přijetí osobní odpovědnosti:** Každý zaměstnanec by měl přijmout svoji část odpovědnosti za své vlastní pocity stresu a snažit se pracovat na jejich zvládnání.
2. **Otevřená komunikace:** Důležité je otevřeně komunikovat o stresu. Zaměstnanci by měli mít možnost sdílet své pocity a obavy s kolegy a nadřízenými.
3. **Získání informací o stresu:** Je důležité dozvědět se všechno důležité o stresu, jeho příčinách a způsobech, jak ho řešit. To může zahrnovat i vzdělávání zaměstnanců o technikách řízení stresu.
4. **Vzájemná podpora:** Zaměstnanci by se měli navzájem podporovat a vytvářet prostředí, kde se mohou sdílet rady a zkušenosti s řešením stresu.
5. **Rozvoj odolnosti a přizpůsobivosti:** Organizace by měla podporovat zaměstnance v rozvoji jejich odolnosti a schopnosti přizpůsobit se změnám. To může zahrnovat trénink na zvládnání stresu a rozvoj dovedností potřebných k řešení obtížných situací.

Celkově lze stres v pracovním prostředí využít jako motivující faktor ke změně a růstu, a tím vytvořit kulturu organizace s nízkou hladinou stresu, která prospívá všem zaměstnancům (Uzel, 2008).

Kebza (2005) podtrhuje aktivní přístup k životu spojený s energickým a vytrvalým úsilím zvládat všechny obtíže. Přístup sumarizuje v osmi hlavních bodech:

1. Otevřený postoj k dění kolem nás. Chápat ho jako smysluplné a zajímavé.
2. Otevřený přístup ke změnám, bez zbytečných obav a chápání změn jako přirozenou součást života a příležitost k prokázání vlastních dovedností.
3. Aktivní hledání možností, jak čelit stresujícím situacím.
4. Realistické vnímání stresových událostí a jejich začlenění do kontextu reality.

5. Oddělování stresu od ostatních aspektů života, například nepromítání pracovních problémů do osobního života a naopak.
6. Záměrné budování a rozvíjení pozitivních mezilidských vztahů.
7. Systematické vytváření pozitivního prostředí, což zahrnuje uspořádání věcí a vztahů a uvážený přístup k řešení problémů.
8. Osvojení si zdravého životního stylu, včetně racionální výživy, dodržování hygieny, regulace pracovního a odpočinkového režimu a odstranění škodlivých návyků.

Nácvik těchto přístupů je užitečným nástrojem pro zvládnání stresujících nebo náročných situací. Procvičování, jak se v takových situacích chovat, poskytuje větší klid a jistotu. Smích a humor mohou zlepšit týmovou práci, ale je důležité, aby se smáli všichni společně. Důležité je také mít sebeuvědomění, které umožňuje včasnou reakci na stres a vyčerpání (Nešpor, 2019).

## 2.4 Možnosti prevence na sociální úrovni

Sociální prostředí je významnou částí v poskytování podpory, která představuje základ prevence. Lidé si často uvědomují hodnotu této sociální opory až v náročných situacích. Proto je důležité snižovat mezilidské konflikty a současně budovat pevné sociální sítě, které mohou poskytnout podporu.

Podle Křivohlavého (2009) sociální opora zahrnuje různé zdroje, včetně rodiny, kolegů a přátel. Tito lidé mohou být cenní tím, že sdílejí pracovní stresové situace, vedou diskuse o nich a společně hledají řešení. Forma interakce je často označována jako **sdílení stresu** nebo **stres-sharing**. Může také zahrnovat jedince z různých pracovních míst, kteří mají podobné pracovní zaměření, a společně sdílí odborné problémy a hledají společné způsoby, jak s nimi zacházet. Sociální opora, jako prostředek k nalezení nového smyslu života, je podle Baštecké (2013) klíčová v situacích, kdy člověk čelí nenávratné ztrátě, ztrácí své blízké nebo prochází rozpadem vztahu. Aby se člověk vyhnul naprostému zoufalství, je nezbytné najít nový smysl, což často nelze uskutečnit bez výrazné pomoci a inspirace od druhého člověka.

*„Sociální oporou v širším slova smyslu se rozumí pomoc, která je poskytována druhými lidmi člověku, který se nachází v zátěžové situaci“ (Křivohlavý, 2009 s. 94)*

Rodina, přátelé a členové sociálních skupin mimo pracovní prostředí jsou důležitými aktéry v poskytování sociální opory. Budování a udržování těchto sociálních vztahů vytváří sociální síť, která zajišťuje pocit bezpečí, emocionální podporu, pomoc, zpětnou vazbu a podněty pro osobní rozvoj. Tato síť je základem sociální podpory a má významný vliv na duševní pohodu (Urbanovská, 2012).

Důležitá je efektivní komunikace, empatie a čas, který je věnován vztahům. Podle Uzla (2008) hraje otevřená a efektivní komunikace zásadní roli při prevenci stresu a jeho úspěšném řešení. Kvalita interakcí mezi pracovníky významně ovlivňuje pracovní spokojenost, subjektivní pohodu a zdraví jednotlivců i pracovních skupin (Pelcák, 2013).

## **2.5 Možnosti prevence v rovině individuální**

V oblasti osobnosti lze snižovat potenciální stresory tím, že je jedinec dobře připraven odborně, metodicky, komunikačně a sociálně. To zahrnuje eliminaci nevhodných myšlenkových vzorců a životních postojů a zachování si zdravého životního stylu. Důležité je osvojit si principy **time managementu** a organizace práce a času, což je často spojováno s požadavkem pravidelného denního režimu (Pacovský, 2006).

K základním principům duševní hygieny patří správné střídání práce, aktivit a odpočinku. Rozumné plánování denních činností, schopnost stanovit si priority, odmítat úkoly přesahující časové možnosti a efektivní hospodaření s časem jsou podle Fontany (2016) důležité dovednosti.

K odstranění zvýšeného stresu lze použít různé techniky, jako je uvolnění myšlenek pomocí meditace nebo činnostmi spojenými s cvičením, pohybem, uměleckou činností, zpěvem, tancem, sportem, prací na zahradě nebo pobytem v přírodě.

V kritických okamžicích je důležité udržet klid a vyhnout se panice. Užitečné je uvolnit se pomocí **hlubokého dýchání a pozitivních představ**. Když člověk zažívá momentální stres, může se objevit nepravidelné dýchání. Dýchání se projevuje



zvýšenou nebo sníženou dechovou frekvencí. Vhodné je pomalu se nadechnout nosem a co nejhlouběji vydechnout. Tento postup pak opakovat několikrát. Tato technika patří mezi efektivní relaxační prostředky, protože psychika jednotlivce ovlivňuje jeho dech, a naopak dech ovlivňuje psychiku. Relaxací lze snížit svalové i psychické napětí.

Další vhodnou technikou je relaxace zaměřená na stres, který způsobuje napětí v svalstvu celého těla, zejména v obličejové oblasti. Když jedinec úspěšně sníží toto napětí, projeví se to pozitivně i na jeho psychickém stavu (Strnadová, 2005).

## **3 Sociální práce v NZDM**

Sociální práce v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež se zaměřuje na poskytování podpory a služeb mladým lidem v rozmezí věku od 6 do 26 let. Kapitola přibližuje význam a specifičnost sociální práce v této sociální službě, která se vyznačuje nízkým prahem a otevřeným přístupem.

V této části textu jsou popsány klíčové role sociálních pracovníků s důrazem na jejich dovednosti, které jsou nezbytné pro úspěšné plnění jejich práce. Dále je text zaměřen na prevenci pracovního stresu a metody, které mohou pomoci sociálním pracovníkům udržet zdraví a pohodu ve své profesi.

Popis této kapitoly přispívá k hlubšímu pochopení sociální práce v nízkoprahových zařízeních a zdůrazňuje důležitost prevence stresu sociálních pracovníků.

### **3.1 Služba NZDM**

Služba, kterou poskytuje nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, je definována zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Poskytují ambulantní či terénní služby s hlavním cílem zlepšit kvalitu života dětí a mládeže.

Tito mladí lidé potřebují průvodce při zvládání náročných situací, zejména během přechodu mezi dětstvím a dospělostí. Někteří z nich pocházejí z rodin s narušenou dynamikou – rodiče ve výkonu trestu, rodiny žijící v chudobě, rodiče závislí na drogách nebo alkoholu, rodiče s psychickými poruchami, rozvedení rodiče, samoživitelé s omezenými zvládacími schopnostmi atd. (Sociální práce / sociální práce, 2020).

Poskytovaná služba je zaměřena na prevenci nebo snižování sociálních a zdravotních rizik spojených s jejich životním stylem. Zároveň se snaží umožnit mladým lidem lepší orientaci ve svém sociálním prostředí a vytvořit podmínky pro řešení jejich sociálních situací.

Klíčové aktivity této služby zahrnují dle zákona o sociálních službách č.108/2006 § 62 tyto činnosti:

- *„Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,*
- *zprostředkování kontaktů se společenským prostředím,*
- *sociálně terapeutické aktivity,*
- *podporu při prosazování práv, ochranu oprávněných zájmů a řešení osobních záležitostí.“*

Sociální práce v nízkoprahovém zařízení je založena na teoriích sociální pedagogiky a sociální práce. Tato práce klade důraz na udržení nízkého prahu, což znamená otevřený přístup a snahu přiblížit se klientům. Klienty těchto zařízení mohou tvořit jednotlivci nebo specifické zájmové skupiny, často spojené s určitými subkulturami.

Pracovníci v organizacích se snaží budovat partnerský vztah s klienty a respektovat jejich životní svět, vyhýbají se tlačení klientů k určitým aktivitám nebo administrativním povinnostem. NZDM nabízí ambulantní služby v klubech, kde se klienti mohou zapojit, rozvíjet vztahy a získávat nové dovednosti (Klíma et al., 2009).

Terénní práce, jako je streetwork, zahrnuje sledování situace v lokalitě, informování klientů o akcích a udržování kontaktu s těmi, kteří nevyužívají služeb klubů. Zařízení rovněž poskytují různé volnočasové aktivity pro děti a mládež, podporující umělecké aktivity a možnosti seberealizace. Pracovníci mají příležitost diskutovat s klienty o hodnotách a normách v rámci jejich komunity (Matoušek et. al, 2013).

Sociální službu lze jednoduše charakterizovat jako opatření, která poskytují podporu jednotlivcům v náročných sociálních situacích. Hlavním záměrem těchto aktivit je prevence sociálního vyloučení a maximalizace integrace těchto jednotlivců do běžného společenského života.

## **3.2 Role sociálního pracovníka v NZDM**

Role sociálních pracovníků je definována legislativou a zahrnuje širokou škálu činností. V rámci zařízení NZDM jsou úkoly sociálních pracovníků provádění sociálních šetření pro ověření sociální situace klientů, poskytování sociálně-právního

poradenství, orientace klientů v systému sociálního zabezpečení včetně odkazování na dávky a služby, a poskytování informací ohledně sociálně-právních otázek týkajících se rodinných záležitostí, zaměstnanosti, výchovy, vzdělání, bydlení a zdraví (Klíma et al., 2009).

Sociální pracovníci jsou rovněž schopni analyzovat sociálně patologické jevy v dané lokalitě a navrhnout odborná řešení. Jejich práce zahrnuje poskytování služeb sociální prevence s cílem předejít vzniku a snížit důsledky sociálně patologických jevů u dětí a mládeže. Věnují se depistážní činnosti, průzkumu terénu a vyhledávání potenciálních klientů. Realizují terénní práci (streetwork), individuálně plánují podporu klientů a uskutečňují programy rozvíjející jejich pozitivní potenciál. Programy NZDM zahrnují výtvarné dílny, sportovní aktivity, hudební nauku, koncerty, výlety a akce během prázdnin (Sociální práce / sociálna práca, 2020).

V rámci denních služeb sociální pracovníci pracují s klienty individuálně i ve skupině v plánovaných časech. Pravidelně konzultují postup práce s ostatními pracovníky. U klientů, kteří pravidelně využívají služby, uzavírají smlouvu o poskytovaných službách, jejíž obsah pravidelně revidují. Klientům poskytují podporu při řešení konfliktních situací ve škole, bydlišti, rodině a vrstevnických skupinách prostřednictvím krizové intervence, poradenství nebo mediace. Podpora také zahrnuje doučování a pomoc s přípravou do školy. (Klíma et al., 2009).

V tomto kontextu lze sociální pracovníky v oblasti NZDM považovat za součást pomáhajícího oboru, kde tvoří organizovanou skupinu odborníků. *„Za „pomáhající obor“ tedy můžeme považovat organizovanou skupinu pracovníků, kteří lidem v nesnázích poskytují specializovaný typ podpory nebo zdrojů s cílem umožnit jim zvládat jejich problémy či uspokojovat potřeby“* (Matoušek et al., 2013 s. 506).

### 3.3 Dovednosti sociálního pracovníka

Kompetence sociálního pracovníka jsou důležité pro zvládnutí této profese. Níže jsou uvedeny dovednosti, které popisuje Matoušek (2003b):

**Intelligence a touha po obohacování:** Schopnost učit se a rozšiřovat své znalosti je v této profesi důležitá, protože sociální pracovníci musí mít aktuální povědomí o nových teoriích a postupech.

**Emoční a sociální intelligence:** Emoční intelligence, která zahrnuje schopnost vcítit se do emocí klienta a angažovat se emocionálně, je pro budování důvěry a vytváření silného vztahu mezi pracovníkem a klientem nepostradatelná.

**Přitažlivost:** Přitažlivost pracovníka zahrnuje nejen fyzický vzhled, ale také odbornost, pověst a způsob, jakým pracovník komunikuje s klienty. Podstatné je, aby klienti vnímali, že pracovník aktivně reflektuje jejich zájmy a považovali ho za důvěryhodného v jejich spolupráci.

**Důvěryhodnost:** Důvěryhodnost zahrnuje čestnost, diskrétnost, spolehlivost a schopnost využívat svou pozici moci s ohledem na klienta.

**Komunikační dovednosti:** Schopnost naslouchat, chápat a komunikovat s klienty je součástí efektivní práce sociálního pracovníka. Včetně dovednosti číst verbální a neverbální signály klientů.

**Empatie:** Empatie, tj. schopnost vcítit se do emocí a situace klienta. Umožňuje vytvářet empatický vztah a podporovat klienty ve složitých situacích. Empatie buduje klientům podporu ve složitých situacích.

**Schopnost zacházet s emocemi:** Sociální pracovníci musí být schopni zacházet s emocemi, jak se svými vlastními, tak emocemi klientů. To obnáší dovednost zacházet s konflikty a stresujícími situacemi.

### 3.4 Stresory v NZDM

Pravděpodobné zdroje pracovní zátěže, které mohou představovat rizikové faktory, lze označit jako **pracovní stresory** (Paulík, 2018). Stresory v oblasti sociální práce

vyplývají z různorodých faktorů a situací, které ovlivňují pracovníky. Podle Matouška (2003a) mohou tyto faktory zahrnovat nároky spojené s prací, organizační požadavky, konflikty v pracovních rolích, komunikačních výzev, tempa a povahy práce, fyzického prostředí pracoviště, nedostatečného využití pracovních kvalifikací a nedostatečného osobního růstu.

Sociální pracovníci čelí emočním nárokům vyplývajícím z náročných situací mládeže a dětí, zahrnujících těžké emocionální okamžiky spojené s případy zneužívání, traumaty a rozvody. Kromě toho se potýkají s konkrétními stresory, jako jsou **klienti opakovaně porušující pravidla, nízké finanční ohodnocení práce, nejisté krátkodobé financování služby, obtíže v komunikaci s bývalými klienty a nepochopením smyslu práce ze strany veřejnosti. Udržování hranic profesního přístupu, agresivní chování klientů, konflikty v mládežnických skupinách a dilemata ohledně nahlášení trestné činnosti nebo zneužívání** přispívají ke stresu sociálních pracovníků (Sociální práce / sociálna práca, 2020).

Varovné signály stresu na pracovišti se projevují v mnoha stresorech, které překračují hranice únosnosti. Pracovní stresory, jako je **nárůst požadavků bez odpovídajícího času**, vedou k paradoxním situacím, zkráceným přestávkám, nedostatku času na komunikaci s kolegy a snižující se výkonnosti pracovníků. Tato situace způsobuje porušování termínů, časté absence z důvodu nemocí a vysokou fluktuaci zaměstnanců. Zároveň se objevuje nárůst nehod a úrazů, a konflikty mezi kolegy postupně nabývají na intenzitě, případně přerůstají v podobu šikany (Ludecke, 2007).

### **3.5 Prevence pracovního stresu v oblasti sociální práce**

**Vhodné strategie:**

- **Supervize**

Profesionální supervize představuje důležitou oporu pro sociální pracovníky. Tento proces zahrnuje spolupráci mezi jednotlivcem nebo pracovní skupinou a kvalifikovaným supervizorem či konzultantem. Během supervize se otevírá prostor pro zlepšení kvality práce tím, že se konfrontují složité situace s klienty a konflikty v pracovním prostředí (Matoušek, 2003a). Supervize zásadně přispívá ke zvýšení

kvality práce sociálních pracovníků a také pomáhá řešit konflikty, rozvíjet vlastní dovednosti, pomáhá řešit problémy pracovníků a snižovat pracovní stres (Baštecká et al., 2016).

- **Psychohygienu**

Psychohygienu je velice důležitá péče v prevenci stresu a syndromu vyhoření u sociálních pracovníků. Je nutné dbát na zdravý životní styl, nenosit si práci domů a dodržovat rovnováhu mezi volným časem a zaměstnáním. Důležitá je také aktivita, ať už duševní či fyzická, umět odpočívat a relaxovat.

- **Zajištění relaxačních služeb v podniku**

Dle stresových faktorů, které vedly u konkrétního pracovníka k rozvoji stresu, je možné zvolit vhodný druh terapie. Některým lidem může výrazně pomoci pohybová terapie nebo relaxace, vše je individuální.

- **Dovolená**

Dostatek odpočinku a dovolená jsou nezbytné při náročné práci sociálních pracovníků. Možnost změnit prostředí, zrelaxovat, patří mezi primární podmínky pro práci v sociální sféře (Fontana, 2016).

- **Profesní rozvoj zaměstnanců**

Zvyšování kvalifikace (profesní rozvoj) pracovníků v sociálních službách pomocí školení je povinný, jedná se o 24 hodin ročně. Může být pomocí školení, stáží, workshop a studia. Dálková studia a seberozvoj často zaměstnavatelé podporují a snaží se vyjít vstříc pracovníkům. Seberozvoj může být velmi přínosný pro sebevědomí pracovníků.

**Možná témata školení:**

- Zvládání obtížných situací ve spolupráci s uživatelem sociální služby
- Alternativní komunikace a augmentativní komunikace pro zaměstnance v sociálních službách
- Specifická komunikace s klientem v sociálních službách
- Supervize – na člověka orientovaná komunikace (Baštecká et al., 2016)

- **Výcvik dovedností**

Výcvik dovedností pro řešení stresu a prevenci stresových situací zahrnuje rozsáhlou paletu metod a technik, které mohou účinně pomoci jednotlivcům zvládat stres a předejít jeho negativním účinkům.

Mezi tyto techniky dle Krivohlavého (2009) patří:

- **Kognitivně-behaviorální terapie:** Jedná se o běžně používanou metodu, která zahrnuje kognitivní restrukturalizaci a změnu nežádoucího chování. Tato terapie umožňuje identifikovat a přehodnotit negativní myšlenkové vzory a následně změnit chování.
- **Time Management:** Efektivní plánování a správa času jsou součástí výcviku. Správně nakládat s časem pomáhá organizovat úkoly a minimalizovat stres. Vzdělávání v oblasti time managementu zahrnuje nejen techniky plánování, ale také schopnost prioritizace, delegování úkolů a řízení pracovní zátěže.
- **Vnitřní dialog a pozitivní autoinstrukce:** V rámci vnitřního dialogu a pozitivní autoinstrukce se jedinec zabývá analýzou svého vnitřního dialogu a formuluje pozitivní autoinstrukce, jež podporují požadované akce. Analyzováním svých vnitřních myšlenek a pohledů může jedinec identifikovat konstrukční a motivující prvky, které mu pomáhají dosáhnout svých cílů. Vytvářením pozitivních autoinstrukcí si jedinec osvojuje pozitivní a podpurný vnitřní hlas, který mu může být nápomocný při řešení obtížných situací a podporovat ho v procesu osobního rozvoje.
- **Trénink podmíněnosti:** Jedná se o proces učení, při kterém jedinec uzavírá dohody sám se sebou, včetně závazků k provádění určitých činností. Tato metoda podporuje vybudování zdravých návyků. Například uzavření dohody sám se sebou o pravidelném cvičení a stanovení konkrétních termínů a délky cvičebních seancí. Tímto způsobem jedinec aktivně pracuje na budování zdravého životního stylu a posiluje svou schopnost dodržovat stanovené závazky a buduje nové návyky.



- **Sociální podpora:** Budování sociálních vztahů a sítí, které mohou poskytovat podporu během stresových období.
- **Asertivního řešení konfliktů:** Učení se asertivní komunikační dovednosti a dovednostem pro konstruktivní řešení konfliktů, jak v osobním, tak v pracovním životě.
- **Rozvoj dovedností v rozhodování:** Zahrnuje schopnosti rozhodovat a stanovovat priority v životě, to pomáhá jednotlivcům lépe řídit svůj život (Křivohlavý, 2009).

Výcviky pracovníků mohou být velmi různé. Všechny lze rozdělit do dvou směrů. První vede k rozvíjení odbornosti a specializace. Druhý směrem k disciplinovanému reflektování (Úlehla, 1999).

## Shrnutí teoretické části

Teoretická část bakalářské práce představuje problematiku prevence zvládání stresu u sociálních pracovníků v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Struktura teoretické části obsahuje tři kapitoly, z nichž každá souvisí s tématem a přináší informace k problematice stresu a jeho prevence v rámci sociální práce v NZDM.

V první kapitole jsou vysvětleny základní pojmy stres a jeho projevy, stresor, prevence v souvislosti s psychologií zdraví, která klade důraz na celkové zdraví. Stres je důležité správně chápat, rozpoznat jeho projevy a identifikovat tak účinné strategie k jeho zvládnutí a minimalizaci negativních dopadů. Toto teoretické porozumění poskytuje rámec pro určení preventivních opatření a strategií pro zvládnutí stresu v pracovním prostředí NZDM.

Druhá kapitola se věnuje duševní hygieně a copingovým mechanismům, které pomáhají k individuálnímu zvládnutí stresu. Popisuje tyto strategie jako součást komplexního přístupu k péči o psychické zdraví a přináší ucelený pohled na jejich využití. Dále se kapitola zabývá možnostmi prevence stresu v pracovním prostředí a poskytuje praktické informace pro jejich aplikaci.

Ve třetí části je popsána sociální práce v NZDM a role sociálního pracovníka. Tato část přibližuje čtenáři specifika práce v tomto pracovním prostředí a představuje službu, ve které sociální pracovníci působí. Kapitoly v teoretické části tak navazují na jednotlivé dílčí cíle v empirické části práce.

# EMPIRICKÁ ČÁST

## 4 Metodologické zakotvení výzkumných činností

Empirická část bakalářské práce vychází z teoretické části, která se věnuje prevenci stresu sociálních pracovníků v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Z tohoto teoretického rozčlenění vychází hlavní cíl práce, který spočívá v identifikaci základních stresových faktorů ovlivňujících sociální pracovníky v daném zařízení, a dále zkoumá možnosti jejich prevence. Hlavní cíl práce je rozložen na dílčí cíle, které jsou popsány v následující transformační tabulce spolu s tazatelskými otázkami.

Pro dosažení stanoveného cíle jsem se rozhodla použít kvalitativní výzkumnou strategii. Za použití polostrukturovaných rozhovorů budu výzkum realizovat. V oblasti kvalitativního výzkumu neexistuje přesně definovaný postup. Tato absence je způsobena rozmanitostí metodologických přístupů. V kvalitativním výzkumu je výzkumný projekt často chápán jako rámcový návrh, který může být v průběhu výzkumu upravován a reagovat na nově získané poznatky z terénu (Topinka, 2013).

Kvalitativní výzkum zdůrazňuje, že každý jev existuje v různých podobách a projevech, které se mohou lišit v různých kontextech a podléhat různým proměnám. Izolace a předem definované nebo redukováné faktory by mohly omezit porozumění zkoumaného fenoménu. Kvalitativní přístup je tak orientován na maximální otevřenost vůči rozmanitým kontextům, které mohou ovlivnit povahu sledovaného jevu. Tento výzkum je stále přizpůsobován a měněn v reakci na různé subjekty a situace, což podtrhuje jeho otevřenost, pružnost a flexibilitu (Novotná et al., 2019).

Rozhodnutí o otevřenosti k různým kontextům je v souladu s charakteristikou kvalitativního výzkumu podle Hendla. Podle Hendla (2005) lze kvalitativní výzkum charakterizovat jako pečlivé zkoumání konkrétních situací a využívání kvalitativního pozorování. V průběhu této fáze se nejen tvoří otázky pro výzkum, ale zároveň se rozhoduje o nových krocích a směrech. Během tohoto procesu výzkumník získává potřebné informace přímo v přirozeném prostředí, kde se situace odehrává, a následně na základě těchto informací formuluje své závěry.

Kvalitativní metoda formou polostrukturovaných rozhovorů byla zvolena s ohledem na citlivost tématu stresu v pracovním prostředí. Kvalitativní výzkum, a zejména polostrukturované rozhovory, umožňují vytvoření důvěrné atmosféry mezi tazatelem a informantem. Otevřenost a variabilita této metody dále umožňují hlubší pochopení a zachycení komplexních informací, které souvisejí s individuálními prožitky.

Vedení kvalitativního rozhovoru vyžaduje množství praktických dovedností a schopnost improvizace. Od výzkumníka se očekává, že bude schopen vést rozhovor minimálně ve třech rovinách – a to otevřeně a reflexivně, s důrazem na detaily, podrobnosti a rozdíly, a zároveň průběžně tvořit otázky (Topinka, 2013).

Podle Topinky (2013) značí otevřenost a reflexivita schopnost nepřetržitě zachycovat informace v průběhu interakcí. Nové poznatky jsou považovány za stimul, zdroj inspirace nebo prostředek k upřesnění rozvíjející se teorie. Účelem polostrukturovaných rozhovorů je získat spontánní odpovědi. Dotazování by měli být upřímní a otevření.

Pro interakci jsem vytvořila otevřené otázky, které mohu v průběhu rozhovoru dovysvětlit, upřesnit a rozvinout. Otázky nedávají respondentům předem stanovenou odpověď ani předurčený způsob odpovědi. Při pokládání otázek je důležité poskytnout informantovi dostatek prostoru a času k vyjádření. To podněcuje k hlubšímu zamyšlení nad daným tématem. Pokud dotázaný nepochopí položenou otázku, je důležité ji zopakovat a podat vysvětlení s větší jasností. Naslouchání, ochota, vnímavost a projevení zájmu jsou zásadní při dosahování úspěšného a důvěrného rozhovoru (Novotná et al., 2019).

## 4.1 Cíl výzkumu

Hlavním cílem empirické části bakalářské práce je identifikovat základní stresové faktory ovlivňující sociální pracovníky v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež Modrý pomeřanč a možnosti jejich prevence.

### Dílčí cíle a výzkumné otázky

Zkoumáním stanovených dílčích cílů („dále DC“) a tazatelských otázek („dále TO“) jsem hledala odpovědi na hlavní cíl mé práce.

#### DC1:

Posoudit stres na pracovišti.

- **TO 1:** S jakými stresovými situacemi se setkáváte?
- **TO 2:** Které situace považujete za nejvíce stresující?
- **TO 3:** Jaké projevy stresu pozorujete při své práci?

Dílčím cílem jedna je prostřednictvím tří tazatelských otázek posoudit stres na pracovišti. TO 1 a TO 2, s jakými stresovými situacemi se sociální pracovníci setkávají a které situace považují za nejvíce stresující, mi pomáhají určit konkrétní stresové situace. Pomocí TO 3 zjišťuji, jaké projevy stresu sociální pracovníci pozorují při své práci. Na základě těchto odpovědí získám informace, které mi pomohou posoudit stres na pracovišti.

#### DC2:

Zjistit způsoby zvládnání stresu.

- **TO 4:** Jakými konkrétními strategiemi a technikami zvládáte stres?
- **TO 5:** Jaký vliv má zvládnutý stres na kvalitu a efektivitu vaší práce?
- **TO 6:** Jak se vypořádáváte s nároky kladenými na váš výkon?
- **TO 7:** Jak vy sám (a) pečujete o své zdraví?

Dílčím cílem dva je pomocí čtyř tazatelských otázek zjistit způsoby zvládnání stresu. TO 4 až TO 7 jsou navrženy tak, aby poskytly podrobný pohled na způsoby jeho zvládnání sociálními pracovníky. Otázky, jakými konkrétními strategiemi a technikami

sociální pracovníci zvládají stres, jaký vliv má zvládnutí stresu na kvalitu práce a efektivitu jejich práce, jak čelí nárokům na svůj výkon a jak oni sami pečují o své zdraví, mi umožňují získat pohled na jejich osobní přístup zvládání stresových situací. Celkově tyto otázky pomáhají nejen zjistit způsoby, jakými sociální pracovníci zvládají stres, ale také pochopit, jaký vliv má zvládnutý stres na jejich pracovní výkon.

### **DC3:**

Zjistit možnosti prevence stresu a zvládání stresu ze strany organizace.

- **TO 8:** Jak vnímáte podporu prevence stresu ze strany organizace a kolegů?
- **TO 9:** Jaké možnosti prevence jsou ve vašem zaměstnání dostupné?
- **TO 10:** Jaké formy prevence byste ve svém zaměstnání uvítal (a)?
- **TO 11:** Jaká preventivní opatření považujete za účinná?

Dílčím cílem tří je zjistit možnosti prevence a zvládání stresu ze strany organizace. TO 8 až TO 11, jsou navrženy tak, aby poskytly konkrétní a detailní informace. Pomocí tazatelských otázek, jak vnímají sociální pracovníci podporu prevence ze strany organizace a kolegů, jaké jsou jim dostupné možnosti prevence v jejich zaměstnání, jaké formy prevence by uvítali v jejich zaměstnání a jaká preventivní opatření považují za účinná jsou otázky, které mi umožní zjistit možnosti prevence a zvládání stresu ze strany organizace. Celkově tyto otázky pomáhají shromáždit komplexní informace, které lze využít k návrhům a realizaci opatření podporujících duševní zdraví a prevenci stresu v pracovním prostředí.

## Transformační tabulka

Tabulka č. 1: Transformační tabulka

<b>Hlavní cíl práce:</b>	Identifikovat základní stresové faktory ovlivňující sociální pracovníky v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež a možnosti jejich prevence.
<b>Dílčí cíle</b>	<b>Tazatelské otázky</b>
<b>DC1:</b> Posoudit stres na pracovišti	<b>TO 1:</b> S jakými stresovými situacemi se setkáváte? <b>TO 2:</b> Které situace považujete za nejvíce stresující? <b>TO 3:</b> Jaké projevy stresu pozorujete při své práci?
<b>DC2:</b> Zjistit způsoby zvládnání stresu	<b>TO 4:</b> Jakými konkrétními strategiemi a technikami zvládáte stres? <b>TO 5:</b> Jaký vliv má zvládnutý stres na kvalitu a efektivitu vaší práce? <b>TO 6:</b> Jak se vypořádáváte s nároky kladenými na váš výkon? <b>TO 7:</b> Jak vy sám (a) pečujete o své zdraví?
<b>DC3:</b> Zjistit možnosti prevence stresu a zvládnání stresu ze strany organizace	<b>TO 8:</b> Jak vnímáte podporu prevence stresu ze strany organizace a kolegů? <b>TO 9:</b> Jaké možnosti prevence jsou ve vašem zaměstnání dostupné? <b>TO 10:</b> Jaké formy prevence byste ve svém zaměstnání uvítal (a)? <b>TO 11:</b> Jaká preventivní opatření považujete za účinná?

Zdroj: vlastní

## **4.2 Volba a charakteristika výzkumného vzorku**

Informanti jsou sociální pracovníci z NZDM Modrý pomeranč – Salinger. Vybrala jsem je na základě svého uvážení a absolvování praxe v rámci studia. Je důležité zvyšovat povědomí o funkci tohoto zařízení a zároveň věnovat pozornost náročnosti této profese v daném kontextu sociální práce. Sociální pracovníci se setkávají s různými situacemi, ať už pozitivními či negativními. Pro jejich profesi a zaměření je důležité umět s těmito situacemi správně zacházet a věnovat pozornost svému fyzickému a psychickému zdraví právě proto, aby byli schopni vykonávat svou práci kvalitně a zároveň udržovat rovnováhu i ve svém osobním životě.

NZDM Modrý pomeranč doprovází děti a mladé lidi od 7 do 21 let na jejich životní cestě k dospělosti. Je pro ně oporou při zvládnání nároků v období dospívání a společném hledání řešení nelehkých situací a překážek, které vznikají v prostředí, ve kterém žijí a tráví volný čas. Modrý pomeranč vytváří bezpečné a respektující prostředí pro poskytování svých služeb v terénu, online prostředí a v rámci programu Chyt' svou šanci, jehož cílem je zvyšovat kompetence k zodpovědnosti a samostatnosti v životech těchto mladých jedinců.

## **4.3 Reflexe etických rizik výzkumu**

Plánování a realizace výzkumu vyžadují pečlivé zohlednění etických zásad, zejména otázek týkajících se ochrany soukromí, zabezpečení anonymity a dobrovolné účasti respondentů. Podle Topinky (2013) anonymizace slouží k ochraně soukromí zkoumané osoby, zároveň zabrání zveřejnění jejích osobních údajů a vytváří prostředí důvěry. Výzkumník by měl neustále reflektovat své působení a vyhodnocovat, jak výzkum ovlivňuje, a zda nepřekračuje své hranice a cíle.

Základní podmínkou tohoto přístupu (nepoškodit, nezranit) je respekt vůči všem účastníkům výzkumu. Předpokládá se, že výzkumník v žádném případě nepovažuje své vlastní hodnoty za nadřazené (Novotná et al., 2019).

Výzkum založený na kvalitativní metodologii se zaměřuje na subjektivní vnímání výzkumníka, a proto nelze získané informace jednoznačně přiřazovat všem sociálním



pracovnícím. I když se výpovědi respondentek v mnoha odpovědích mohou shodovat, je zde riziko zkreslení informací nebo nesprávné interpretace výsledků.

Dále existuje obava, že informanti by mohli pociťovat negativní dopad, zejména pokud by ve svých odpovědích vyjádřili kritická hodnocení nebo identifikovali nedostatky ve fungování NZDM Modrý pomeranč. Situace by mohla vyvolat emocionální reakce, nejistotu a obavy ohledně možných důsledků na jejich pracovišti.

Budu dbát na objektivní posouzení odpovědí při analýze rozhovorů a reflektovat vlastní postup s cílem minimalizovat etická rizika ve výzkumném procesu.

#### **4.4 Realizace výzkumného šetření**

Pro realizaci rozhovoru jsem telefonicky oslovila vedení NZDM Modrý pomeranč a nastínila jim téma mé bakalářské práce. S radostí, že se o tuto problematiku zajímám, jsme se domluvili na následné emailové komunikaci. Emailem jsme si poté upřesnili termín, kdy budou rozhovory probíhat. K rozhovorům mi bylo s jejich svolením poskytnuto pět sociálních pracovníků NZDM.

Podle Hendla (2005) je při provádění kvalitativního výzkumu zásadní respektovat soukromí informantů. Během rozhovorů se účastníci obvykle vyjadřují k citlivým otázkám, jako jsou například problémy v práci. Proto všichni účastníci byli informováni, že data získaná během rozhovoru budou využita pouze pro účely tohoto výzkumu a nebudou dále distribuována.

Rozhovory byly realizovány v lednu roku 2024 přímo v NZDM Modrý pomeranč v dopoledním čase, ještě před otevřením klubu pro děti a mládež. To bylo z toho důvodu, aby chod zařízení nebyl narušen. Vedení mi poskytlo prostor v soukromí, kde mi bylo umožněno uskutečnit s každým pracovníkem jednotlivě rozhovor. Každý rozhovor trval přibližně 40 minut. S plným souhlasem všech informantů byl zaznamenáván na diktafon, což mi umožnilo detailní zachycení informací a pozdější pečlivější zkoumání obsahu rozhovorů. Přepsané rozhovory se staly významným nástrojem v procesu následné interpretativní analýzy a vyhodnocování poskytnutých odpovědí. Po přepsání byly rozhovory smazány z důvodu zachování anonymity informantů.

## 5 Interpretace získaných informací

V této části práce budou analyzovány výsledky jednotlivých interpretací výzkumných otázek a dílčích cílů, které jsem získala během průběhu výzkumu. Zároveň se zaměřím na dosažení hlavního cíle mé práce, tj. identifikovat stresové faktory ovlivňující sociální pracovníky v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež a zhodnotit možnosti prevence těchto faktorů.

S ohledem na citlivý charakter informací je v příloze k dispozici jeden přepis rozhovoru s informantem. Při obhajobě bakalářské práce budou ostatní rozhovory předloženy komisi k nahlédnutí v tištěné podobě. Tato opatření jsou nezbytná pro zachování bezpečnosti a důvěrnosti informací poskytnutých informanty.

Metoda interpretativní analýzy mi umožní lépe porozumět osobnímu vnímání stresových situací sociálních pracovníků. Interpretace získaných informací od sociálních pracovníků z NZDM Modrý pomeranč bude v textu jasně označena přímou citací. Tím bude zajištěno snadné identifikování rozdílných odpovědí pomocí uvozovek a kurzívy.

**Sociální pracovníce jsou v interpretaci označeny tímto způsobem:**

**Tabulka č. 2:** Seznam informantů

<b>Informant</b>	<b>Věk</b>	<b>Vzdělání</b>	<b>Praxe</b>
I 1	28	magisterské	7 let
I 2	27	bakalářské	6 let
I 3	28	magisterské	5 let
I 4	26	bakalářské	3 roky
I 5	23	bakalářské	1 rok

Zdroj: vlastní

## 5.1 Interpretace dílčího cíle 1

**První dílčí cíl (DC1):** Posoudit stres na pracovišti.

V prvním dílčím cíli jsem zjišťovala, s jakými stresovými situacemi se sociální pracovníci NZDM Modrý pomeranč setkávají a které situace považují za nejvíce stresující. Zajímalo mě, jak pozorují projevy stresu při výkonu své práce.

**TO 1: S jakými stresovými situacemi se setkáváte?**

Sociální pracovníci NZDM se setkávají se širokou škálou stresových situací. Jednou ze stresových situací jsou **tlaky zvenčí spojené s financováním služby**. **I 1:** „*Za mě jsou jedny z největších stresorů tlaky, které jsou vytvářeny městem nebo krajem jako dvěma donátory, kteří dotují službu financemi. Musíme se dobře prezentovat a prokazovat, že jsme užitečná služba, tak abychom v tom byli podpořeni.*“

Další stresovou situací je **fluktuace zaměstnanců**. V organizaci pracuje spousta studentů, kteří po dokončení bakalářského nebo magisterského studia hledají práci na hlavní pracovní poměr. Velká část jsou „dohodáři“ a zaměstnanci na částečný úvazek. To vede k potřebě neustále nového školení a začleňování zaměstnanců do pracovního procesu. **I1:** „*(...) neustále nabíráme nové lidi a zaškolujeme je a pak je pouštíme do přímé práce, a to je člověk zase ve stresu z toho, aby bylo vše včas, a hlavně, aby lidi odváděli práci v klientské části dobře.*“

Stres se projevuje v náročných situacích **při práci s klienty**. Na tomto tvrzení se shodují I1, I2, I3 a I4. **I2:** „*Jsou to klientské situace, když se bavíme o těžkých tématech. Třeba to, když nám někdo řekne o domácím násilí (...).*“ **I1:** „*Nebo když vykazují znaky, které spadají do povinnosti ohlášení.*“ **I3:** „*Nebo když je náročná situace na klubu s klientama, když se dostanou do konfliktu fyzicky a slovně se uráží.*“ Informant I4 uvádí za stresovou situaci vedení rozhovoru s hendikepovaným klientem. „*Nějaký nároční klienti (...) někteří na tom nejsou úplně mentálně nejlíp.*“

Informanti I1, I2, I3 a I5 se shodli na **stresové situaci týkající se velkého množství administrativních úkolů a termínu jejich plnění**. **I1:** „*Pak je to takovej ten běžnej stresor (...) aby všechno bylo splněné včas a aby to bylo kvalitně.*“ **I5:** „*Stresující*

je (...) i náš pracovní kalendář, kdy vidíme, kolik toho člověk musí stihnout a co nás vše čeká.“ **I2:** „Občas jsem ve stresu, když je toho hodně. Což je vlastně furt (...).“ **I3:** „(...) když nestíhám odevzdat úkol včas (...).“ Informant I3 dále zmiňuje za **stresovou situaci vypjaté vztahy mezi pracovníky.**

## **TO 2: Které situace považujete za nejvíce stresující?**

Touto otázkou jsem se zaměřila na identifikaci konkrétních stresových situací, které sociální pracovníci v NZDM Modrý pomeranč vnímají v rámci svého zaměstnání za nejvíce stresující. Nejvíce stresující pro sociální pracovníky představují **situace spojené s ohlašovací povinností orgánu sociálně právní ochrany dětí (OSPOD).** Konkrétně jde o situace, kdy klienti projevují znaky spadající do povinnosti ohlášení orgánu SPOD a to tak, aby nedošlo k poškození klienta nebo jeho rodiny a zároveň byly dodrženy právní předpisy. Tato situace je nejvíce stresující pro informanta II a I4. **I1:** „Největší stresory jsou v případech, kdy víme, že je nutná ohlašovací povinnost. Jak to vlastně udělat, tak abychom nepoškodili klienta, abychom nepoškodili jeho rodinu, ale zároveň abychom tuhle zákonnou povinnost splnili.“ **I4:** „(...) když musíme něco nahlásit na OSPOD a vykomunikovat to s klientem, tak aby to vzal.“

Pro informanty I2 a I5 je nejvíce stresující situace, kdy mají před sebou **hodně úkolů** a musí **dodržet stanovené termíny.** Tlak z důvodu časového omezení a obava z nedostatečného času na dokončení práce jim způsobuje zvýšený distres. **I2:** „Pro mě asi to, když je toho hodně (...) takže deadline. Ten tlak, že to nestihnu.“ **I5:** „Mým největším stresem je asi práce s časem tedy dodržování termínů pracovních úkolů a tak dále ...ne že by se mi to nedařilo ale raději mám přímou práci s klienty i když tu však také provází spousta administrativy, která není tolik vidět a stíhat vše včas mě stresuje asi nejvíc.“

Pro informanta I4 je nejvíce stresující situací **vedení rozhovorů s klienty, kteří mají mentální handicap.** **I4:** „To je asi největší stres, vést ty rozhovory s klienty s mentálním postižením (...).

Pro I3 jsou nejvíce stresující situace týkající se **vztahových konfliktů mezi kolegy.** **I3:** „Nejvíc to jsou vztahové situace, kdy dochází k nesouladu nebo konfliktu a já jsem

*ta třetí osoba, která do toho vstupuje a měla by poskytnout tu intervenci (...) myslím třeba mezi kolegy.“*

### **TO 3: Jaké projevy stresu pozorujete při své práci?**

Interpretace informantů TO 3 zahrnují různé reakce na stres včetně emočních, fyzických a behaviorálních projevů. Behaviorální projev, který I1 popisuje, je **zvýšená pracovní aktivita a tlak na dokončení práce rychleji**. **I1:** *„Když jsem ve stresu, o to víc tlačím práci, aby byla rychleji udělaná. To znamená, že tak reaguji na ten stres – tlak.“* I1 si však také uvědomuje, že tato strategie není ideální, a přiznává, že může vést k větší chybovosti v práci.

Početnější zastoupení mají u informantů projevy emocionální a fyzické.

Emocionální projevy popisují informanti následovně. **Nervozita a vztek:** I1 se pod vlivem stresu cítí nervózní a citlivější, s tendencí vybuchnout vztekem. **I1:** *„Co se týká emocí, pod vlivem stresu padám do negativních emocí. To znamená, že jsem víc nervózní. Asi je to vztek. Jsem taková citlivější a dřív vybuchnu.“* I2 se sám označuje za "vzteklou" a popisuje, že se cítí podrážděný a šťve ho, když je vyrušován. **I2:** *„Jsem vzteklá. Moc pracuju a pracuju, (...) jsem podrážděná. (...) šťve mě, když mě někdo vyrušuje.“* **Napětí a nejistota:** Informant I3 popisuje emocionální projevy stresu jako napětí a nejistotu ohledně řešení situací **I3:** *„(...) co se týká emocionální stránky, tak je to napětí a nejistota, jak situaci vyřeším, jak do ní vstoupím a jak to dopadne.“* **Lítost a bezmoc:** I4 zmiňuje, že jeho emoce vyvolávají pocit lítosti a bezmoci z toho, že nedokáže udělat více pro klienty. **I4:** *„(...) lítost, (...) bezmoc z toho, že nemůžu udělat víc.“* **Podrážděnost:** Informant I5 uvádí, že stres ovlivňuje jeho emoční stav převážně v osobním životě. Po náročném pracovním dni se cítí únavný a tato únava někdy vyvolává podrážděnost **I5:** *„Emočně mě stres asi ovlivňuje spíš v osobním životě. Jakmile dorazím domů a mohu si dovolit vydechnout po práci, tak jsem občas z únavy trochu podrážděná.“*

Fyzické projevy informantů se projevují jako **zanedbávání potřeb**. Informant I1 popisuje, že pod vlivem stresu upozaduje své základní potřeby, jako je spánek a jídlo. **I1:** *„Co se týká tělesné roviny, když je v práci hodně věcí upozadují své potřeby. To znamená spánek, jídlo, takový ty věci, který by v tom dni měly být stanovený pevně.“*

I2 sdílí, že stres ovlivňuje jeho spánek, což má za následek horší náladu a celkový pocit pohody. Zároveň si však není jistý, jestli je tato situace způsobena prací nebo jinými faktory. **I2:** „*Nebo se mi stres projevuje i na spánku, ale to asi není z práce. Nemůžu pak spát. Když se nevyspím ty nálady, a to okolo je horší.*“ **Nepříjemné pocity v břiše:** Informanti I2 a I3 popisují fyzické projevy stresu spojené s trávicím systémem. **I2:** „*Je mi těžko v žaludku. Nemám hlad nebo naopak mám větší potřebu jíst sladký (...).*“ **I3:** „*Po fyzické stránce se to projevuje tak, když mi hladina stresu stoupne víc, cítím to v břiše. Nějaký tlacení v břiše nebo bolest.*“ **Bolest hlavy:** I4 popisuje občasné bolesti hlavy po náročné práci. **I4:** „*Občas mě bolí fakt hlava, jako když jdu z práce po nějakým náročným klubu odpoledne tak to.*“ **Únava a nesoustředěnost:** I5 uvádí, že se nejčastěji setkává s únavou. Vysvětluje, že pracovní doba, která trvá do 18 hodin je náročná na skloubení pracovního a osobního života s běžnými povinnostmi. **I5:** „*Nejčastěji je únava, přece jenom máme pracovní dobu každý den až do 18 hodin, takže stíhat pak osobní život a běžné povinnosti je občas dost náročné nejen časově. (...) pokud chci po práci ještě něco stihnout, tak to občas dělám na úkor svého spánku (...). Potom vždy trochu déle trvá se druhý den ráno pořádně dostat do práce ve smyslu toho, že se mi třeba ráno hůře soustředí.*“

### **Shrnutí dílčího cíle 1**

Prvním dílčím cílem je posoudit stres na pracovišti v NZDM Modrý pomeranč. Z interpretativní analýzy vyplývá, že sociální pracovníci v této organizaci čelí široké škále stresových situací, včetně tlaků zvenčí týkajících se financování služby, fluktuace zaměstnanců, náročných interakcí s klienty a vysoké administrativní zátěži. Za stresující považují vypjaté vztahy na pracovišti. Nejvíce stresující pro sociální pracovníky jsou situace spojené s ohlašovací povinností orgánu sociálně právní ochrany dětí (OSPOD) a časově byrokratická zátěž.

Tyto stresové situace vedou k různým emocionálním projevům, jako je nervozita, vztek, napětí, nejistota, lítost, bezmoc, podrážděnost, a fyzickým projevům, jako je zanedbávání vlastních potřeb, nepříjemné pocity v břiše a bolesti hlavy, únava a nesoustředěnost.

Analýza interpretací naznačuje, že stres má významný dopad na sociální pracovníky NZDM Modrý pomeranč. Ukazuje, že je klíčové aktivně řešit stresové situace jako prostředek k podpoře a prevenci jejich fyzického a psychického zdraví.

## 5.2 Interpretace dílčího cíle 2

**Druhý dílčí cíl (DC2):** Zjistit způsoby zvládání stresu.

V druhém dílčím cíli jsem se dotazovala na konkrétní strategie a techniky, které informanti aplikují ve svém každodenním životě. Zjišťovala jsem, jaký vliv má zvládnutý stres na kvalitu a efektivitu jejich práce. Zajímalo mě, jak informanti čelí nárokům spojeným s jejich pracovním výkonem a jak oni sami pečují o své fyzické a psychické zdraví.

**TO 4: Jakými konkrétními strategiemi a technikami zvládáte stres?**

V následujícím textu popisují informanti širokou škálu strategií a technik, které používají k zvládání stresu v soukromém životě a v pracovním prostředí. V pracovním prostředí za důležitou považuje I1 **supervizi**, která poskytuje prostor pro reflektování a sdílení osobních i pracovních starostí s kolegy. **I1:** „*To vnímám jako něco, do čeho jde člověk za sebe a zároveň může týmu říct, jak to má a proč se v tuhle chvíli tak chová.*“ I 3 používá jako prevenci proti stresu **humor a nadhled**. **I3:** „*Mojí prevencí je humor, a to že se do toho snažím vnést nadhled.*“ I4 se snaží **oddělovat pracovní a soukromý život**. S úsměvem sdílí: **I4:** „*Snažím se to nechávat v práci a nebrat si to domů (...) a vracet se k tomu až druhý den.*“ I5 se během pracovního dne snaží **udělat si chvíli pro sebe a zrelaxovat se**. **I5:** „*Přímo v práci se většinou snažím trochu zastavit a uzemnit se, jít si udělat kávu, dát si k práci něco dobrého. Pokud mám možnost (...) pustím si občas do sluchátek písničky, aby se mi zlepšila nálada.*“ Dále informantovi pomáhá **společnost kolegů**. **I5:** „*Vždycky si také mohu povídat s kolegy, posdílet s nimi, co mě trápí a tak.*“

V soukromém životě se informanti I1, I2 a I5 shodli v používání strategie **trávení času v přírodě**. Vyjádřili, že čas strávený v přírodě je pro ně zásadní strategií. **I1:** „*(...) potřebuji chodit ven. Hodně času trávím venku, ideálně na mrazu.*“ **I2:** „*Hodně mi pomáhá právě chodit ven. Prostě udělat si čas pro sebe i když mám den nabitej.*“ **I5:**

„Ve volném čase se snažím odpočívat, chodit do přírody a dělat činnosti, které mě baví.“ Informanti I1 a I2 také upřednostňují různé formy **relaxace a sebepéče**. **I1:** „(...) hodně funguju na relaxacích, meditacích, jógovým cvičení a podobně na tom, co člověka vrací k sobě samému.“ **I2:** „Potřebuju se zavřít a být sama. Být v tichu a klidu. S nikým nemluvit a jen tak být.“ I1 zdůrazňuje důležitost **vyhranit si čas pro sebe, který je pevně stanovený**. **I1:** „(...) mít opravdu čas pro sebe, kdy je pevně daný v týdně nebo v tom dni.“ I1 dále sdílí poznatek o potřebě **trávit čas s lidmi mimo pracovní prostředí**. **I1:** „(...) přicházím na to, že potřebuji trávit i čas s lidmi mimo práci, aby témata při konverzaci nebyly jen o práci (...).“

#### **TO 5: Jaký vliv má zvládnutý stres na kvalitu a efektivitu vaší práce?**

Zvládnutí stresu má pro sociální pracovníky pozitivní vliv, což se projevuje různými způsoby. I1, I3, I4 a I5 sdílí podobné odpovědi na tuto otázku. I1 vyjadřuje, že zvládnutí stresu má zásadní vliv na jeho práci, protože mu **umožňuje jednat rozvážněji a s větší přirozeností**. **I1:** „Když člověk svým mechanismem nebo svojí technikou zvládne stresovou situaci nebo tlak, způsobí to zpomalení. (...) dovolí si práci dělat rozvážněji a pomaleji. To znamená bez chyb a kvalitně. (...).“ **I5:** „Pokud nejsem ve stresu, tak se lépe soustředím a řekla bych, že mi jde práce lépe od ruky, dávám si větší pozor na chyby a více si vše kontroloji.“ I3 vnímá pozitivní vliv zvládnutí stresu jako potvrzení toho, že jednal podle svého nejlepšího úsudku a možností. Tím, že situaci úspěšně řeší, se ujišťuje, že koná správně a efektivně. **I3:** „Takovou situaci si člověk ujišťuje, že to dělá dobře, protože pozitivně zvládnutý stres vnímám tak, že jsem situaci vyřešil správně a stres vlastně donutil situaci řešit hned a včas.“

I4 považuje zvládnutí stresu za **nástroj, který ho posouvá vpřed a umožňuje mu lépe se připravit na podobné situace**. **I4:** „Člověk to posune dál v tý práci, aby věděl, jak to příště zvládnout.“ I1 dále zmiňuje, že ho zvládnutý stres ovlivňuje pozitivně v práci s klienty **I1:** „(...) když zvládnou svůj stres – nároky, tak vím, že v kontaktu s klientem jsem mnohem přirozenější. Můžu si dovolit tady a teď být s klientem, a to je nejvíc, co klientovi můžu nabídnout. A když tam člověk přijde s opečovaným, tím svým a zvládnutým, tak pro ně je to úplně jiný styl, který tam spolu zažíváme.“ I2



uvadí, že zvládání stresu nemá vliv na kvalitu jeho práce, a tedy v tomto ohledu není stres rozhodující.

### **TO 6: Jak se vypořádáváte s nároky kladenými na váš výkon?**

Celkově lze říct, že všechny odpovědi zdůrazňují důležitost komunikace, spolupráce a schopnost **přiznat si své limity**. **I1:** „*Můj mechanismus je dělat práci nejlíp jak umím ale zároveň se z toho nezbláznit. Odpracuji to, co mám s nejlepším vědomím a svědomím, ale má to svoje hranice.*“ **I2:** „*Zastavím se a řeknu si, ono se to ...vždyť je to jenom práce. Vždycky si to tak rozdejchám a v klidu si řeknu, co musím udělat a podle toho jedu.*“ Informanti I1 a I5 se shodují na tom, že se učí **odmítat nároky, které jsou příliš velké nebo nesplnitelné v rámci jejich možností**. **I1:** „*Praxí jsem se musela naučit po několika letech říkat ne. Když jsou nároky obrovský nebo nesplnitelný co mi můžeme, co je v našich limitech, tak to prostě odmítnu.*“ **I5:** „*Stále se učím odmítat něco, co je už nad rámec mých možností. Také si říkám, že je to stále jen práce a není třeba se kvůli tomu zničit.*“

Pro informanty I1, I3, I4 a I5 je důležitá **komunikace a spolupráce s kolegy a vedením**. **I3:** „*Důležitá je komunikace (...). (...) nebojím se, když něco nezvládnou na 100 %, že je to velkej průšvih.*“ **I4:** „*(...) kdyby jsme prostě nestíhali, nebo neměli čas, bylo to na nás hodně, tak určitě můžeme říct a nějak se to rozloží mezi ostatní pracovníky.*“ **I5:** „*Snažím se vést si kalendář s úkoly, co mám vše splnit, abych měla přehled. Pokud něco nestíhám, řeknu si o pomoc kolegům nebo poprosím o prodloužení termínu. (...) komunikuji s vedoucí a vždy najdeme společné řešení.*“ **I1:** „*(...) když jsou na mě kladený nároky, který sama nezvládnou, tak je dělám ve spolupráci. (...) nějakým způsobem práci rozkouskujeme, aby nárok nebyl tak velkej.*“

Informant I4 nepovažuje nároky, které jsou kladeny na jeho výkon, za negativní nebo omezující faktor. Místo toho se přizpůsobil tempu a nárokům prostředí, do kterého vstoupil. Dokázal se **flexibilně adaptovat na nové situace a pracovní prostředí**. Místo vnímání nároků jako překážky je vnímá jako součást svého profesního života. **I4:** „*Já to neberu jako nároky. Jak jsem do toho přišla a jelo se v nějakým tempu, tak jsem se tomu přizpůsobila (...)*“

## **TO 7: Jak vy sám (a) pečujete o své zdraví?**

Informanti si uvědomují důležitost péče o své psychické a fyzické zdraví. Všichni interpretovali způsoby, jak se snaží o sebe starat, ačkoli každý má své vlastní výzvy a oblasti, ve kterých má rezervy. I1 a I5 zdůrazňují výhody **terapie a supervize**, které jim poskytují podporu v péči o psychické zdraví. **I1:** „*Pomáhá mi vlastní terapie, na kterou docházím. Je fajn mít někoho odborného, kdo do toho s vámi jde. Pojmenovává věci, tak jak jsou, i když je nechcete slyšet.*“ **I5:** „*Občas chodím na terapie, kde pečuji o své psychické zdraví. Také je super, že máme v práci supervize, které ráda využívám. Jinak se snažím pravidelně chodit na zdravotní prohlídky atd.*“

I2 se snaží **naslouchat svým emocím a pocitům** a jednat podle nich. **I2:** „*Snažím se poslouchat se a podle toho jednat. Už dělám i to, že jsem schopná něco přesunout nebo zrušit, když se na to necítím. Je to celý o tom, když cítím že ne, dneska nikam nejdu, tak nejdu. Nebo nebudu nic dělat, nebo právě půjdu ven, nebo si zacvičím.*“

I3 si uvědomuje důležitost **aktivního řízení svého času**, avšak vnímá nedostatek fyzické aktivity. **I3:** „*Dokážu si ve volném čase vyhradit prostor pro své aktivity a dokážu v rámci nějaké time managementu upřednostnit věci, který mi pomáhají. Co se týká fyzického zdraví, chtěl bych pro sebe dělat víc (...).*“

Rozmanitost strategií ukazuje, že každý člověk má individuální přístup k péči o své zdraví, což může být ovlivněno jejich osobními preferencemi a pracovními okolnostmi. **I4:** „*O víkendu chodíme na delší procházky. Jinak o sebe nepečuju.*“

## **Shrnutí dílčího cíle 2**

Druhým dílčím cílem je zjistit způsoby zvládnání stresu. Z interpretativní analýzy vyplývá, že informanti používají různé strategie a techniky k jeho zvládnání, a to jak v pracovním, tak soukromém životě. V pracovním prostředí je za důležitou považována supervize a podpora od kolegů. Humor, nadhled a oddělování pracovního a soukromého života jsou také využívané strategie. V soukromém životě se sociální pracovníci vydávají do přírody a praktikují různé formy relaxace a sebezpečce, jako jsou meditace, jóga nebo jednoduše jenom klid a ticho.

Zvládnutí stresu pozitivně ovlivňuje kvalitu a efektivitu jejich práce. Pomáhá pracovníkům jednat rozvážněji, lépe se soustředit a zvyšuje jejich důvěryhodnost a schopnost komunikace s klienty. Někteří informanti vnímají zvládnutí stresu jako příležitost k růstu a zdokonalení se v práci.

Vypořádávání se s nároky kladenými na výkon je často spojeno s komunikací, spoluprací s kolegy a s vedením a schopností přiznat si své limity. Někteří informanti se učí odmítat příliš velké nároky a hledat společná řešení s kolegy.

Péče o zdraví je pro informanty důležitá a projevuje se různými způsoby. Každý z nich má individuální přístup k péči o své zdraví a preferuje strategie a techniky, které mu nejlépe vyhovují. Informanti však zároveň uvádějí, že mají rezervy v osobním přístupu k péči o své zdraví.

### **5.3 Interpretace dílčího cíle 3**

**Třetí dílčí cíl (DC3):** Zjistit možnosti prevence stresu a zvládnutí stresu ze strany organizace.

Ve třetím dílčím cíli jsem se zaměřila na to, jak informanti vnímají podporu prevence stresu ze strany své organizace a kolegů. Následně se ptám na dostupné možnosti prevence stresu v jejich pracovním prostředí. Třetí otázka zkoumá, jaké konkrétní formy prevence by respondenti uvítali ve svém zaměstnání. Poslední otázka se zabývá identifikací preventivních opatření, která jsou podle informantů účinná. Otázky mi umožňují získat ucelený a detailní obraz o postojích k prevenci stresu v pracovním prostředí a o preferencích informantů ohledně opatření, která by jim nejvíce vyhovovala.

#### **TO 8: Jak vnímáte podporu prevence stresu ze strany organizace a kolegů?**

Interpretace vyjadřují pozitivní vnímání podpory prevence stresu od organizace a kolegů. **Informanti vnímají organizační podporu ve formě pravidelných supervizí, intervizí, vzdělávání a kultury otevřené komunikace a spolupráce. I2:** „Když to vezmu organizačně, máme nastavený systém supervizí, který máme pravidelný.“ **I1:** „Organizace zajišťuje supervize s kvalitními supervizory. **I4:**

„Myslím, že to tam máme hodně dobře nastavený, ať už jsou to ty týmový supervize, které jsou – měli jsme ji častěji, teď jsou teda jednou za šest týdnů.“ **I5:** „Máme podporu v rámci supervizí, intervizí a podporu v rámci vzdělávání. Myslím si, že organizace dělá maximum, co může.“

Pracovníci mají k dispozici finanční prostředky a možnost vybrat si vzdělávací kurzy, které si sami zvolí pro svůj rozvoj. **I1:** „Když vím, že něco nezvládám, mám možnost se to někde doučit, dostudovat si to. Můžeme si vybrat kurzy, které chceme. Salinger nás nechá vybrat právě kurzy zaměřené i na psychohygienu, relaxace, zvládání stresu. Opravdu nám chtějí v tomhle dopřát a podpořit, abychom se v té práci cítili dobře.“

Organizace podporuje otevřenou komunikaci, kde zaměstnanci mají možnost sdílet své problémy a najít společně řešení s vedením nebo v týmu. **I1:** „Dál pak se Selingerem tvoříme kulturu organizace, kde, když se cokoliv něco děje, můžu za kýmkoliv přijít, ať je to někdo z vedení, kterému můžu říct, teď to stojí za prd, teď to fakt nedávám a najdeme společný řešení(...).“ **I3:** My máme možnost říct, ačkoli jsme nastavený výkonově, všechno vykomunikovat. **I5:** „Také kdykoliv můžeme přijít za vedoucí a říci, že něco třeba nezvládáme a vše se vyřeší.“

Podpora mezi kolegy značí důležitost týmové spolupráce a dobrých vztahů na pracovišti. **I1:** „Když vidí, že jsem v presu, nabídnou mi pomoc. Otevřou to. Je to to přirozeno a otevřeno. Důvěra je základ.“ **I3:** „Vnímám to tak, že kolegové tu jsou od toho, aby pomohli a fakt to dělají, aby člověk nevyhořel.“ **I4:** A v týmu, můžeme kdykoliv říct a kolegové jsou ochotný pomoci a zaskočit, když můžou.“ **I5:** „A podpora mezi kolegy je fakt velká – každý rád vyslechne a pomůže, pokud je to v jeho silách. Nemohla bych si přát lepší pracovní tým.“ **I2:** (...) vnímám velkou podporu z vedení organizace a tady mezi náma v týmu. To dělá nejvíc, když se v práci cítíš dobře. Víš, že když něco je, jsou tu ostatní a navzájem si pomůžeme.“

## **TO 9: Jaké možnosti prevence jsou ve vašem zaměstnání dostupné?**

Dostupné možnosti prevence pro pracovníky v organizaci Modrý pomeranč jsou **pravidelné supervize, intervize a vzdělávání**. Tyto možnosti byly detailněji interpretovány v předchozím textu, kde je respondenti vnímají zároveň i jako podporu prevence stresu organizací.

Další možnosti prevence, které jsou pracovníkům dostupné jsou **porady, teambuilding, možnost vzít si office day nebo home office a pravidla vycházející z metodik organizace I1**: *“Na úrovni týmové vnímám možnosti prevence porady, je to určitá prevence stresu a syndromu vyhoření.”* Organizace pořádá pravidelné teambuildingové akce, které přispívají k posílení týmové solidarity, snižují stres a podporují zdravé vztahy mezi kolegy. **I3**: *„No určitě bych zmínil teambuildingy, i když to není nic častýho. Za mě je to prevence stresu a stabilizace v týmu, ukotvení a možná i lepší navázání vztahů v týmu.“*

Zaměstnanci mají možnost vzít si den na home office nebo office day, což umožňuje lépe se vyrovnat se stresem a zátěží. **I3**: *„Potom co středisko dělá, umožňuje to, že si člověk může vzít office day občas i home office, když má toho hodně.“* I2 zdůrazňuje, že situace se vždy točí kolem jednotlivce a jeho ochoty. **I2**: *„Vždycky je to o člověku a když chce. Za mě by si měl člověk vyhodnotit, že je něco špatně a vždycky s tím jít za vedením a říct to (...) Musí to jít vždycky od toho člověka.“*

#### **TO 10: Jaké formy prevence byste ve svém zaměstnání uvítal (a)?**

Při dotazování na tuto TO zazněla od informantů řada návrhů, které by mohly být implementovány do jejich zaměstnání a pracovního prostředí. Je zajímavé poznamenat, že při odpovídání na tuto otázku se informanti často smáli, což naznačuje, že diskuse byla povzbuzující.

Mezi tyto návrhy patří **vyšší počet dnů dovolené, úprava pracovní doby, efektivnější způsob hodnocení zaměstnanců, zřízení relaxačního prostoru, pořádání sportovních aktivit a relaxačních cvičení, poskytování benefitů na relaxaci**, jako jsou **příspěvky na masáže nebo dovolenou**. Tyto návrhy vyjadřují snahu zaměstnanců o zlepšení pracovního prostředí a podporu jejich celkového zdraví a pohody prostřednictvím různých forem prevence. Ačkoliv, již nyní vnímají maximální podporu prevence stresu od organizace.

I1 uvádí potřebu vyššího počtu dnů dovolené a navrhuje úpravu pracovní doby. **I1**: *“Delší dovča by byla určitě fajn. Dokázala bych si představit třeba třicet dní, protože potřebujete tu sílu někde načerpat a my jsme tady furt. Máme pracovní dobu od rána do večera. Nemáme prostor od toho odstoupit.“*

I1 také navrhuje efektivnější způsob hodnocení zaměstnanců jako prevenci stresu a vyhoření, tak aby se více zaměřoval na individuální potřeby zaměstnanců. **I1:** „Napadá mě, že jako prevenci stresu, vyhoření a podobně, bych uvítala efektivnější způsob hodnocení zaměstnanců. Říkám si, že tam by to šlo vylepšit, abychom se víc zaměřovali na potřeby pracovníků, na to, jak se aktuálně mají a jak jim to jde.“

I2 a I3 vyjadřují zájem o zřízení relaxačního prostoru a pořádání sportovních aktivit jako způsob, jak si vyvětrat hlavu a odpočinout si. **I2:** „Bylo by hezký, kdyby jsme tady měli nějakou místnost, hernu, kde byl pin pong, šipky, boxovací pytel(...). Nebo třeba relaxační zónu, kde bysme touto aktivitou trávili čas společně.“ **I3:** „Víc aktivit, aby si člověk vyvětral hlavu. Mě napadli ty sportovní, protože je to za mě velká prevence stresu. Třeba nějaká túra nebo pro mě je prevence stresu i bowling.“

I4 navrhuje pravidelné relaxační cvičení. **I4:** „No možná by se mi líbilo, kdybychom měli každý pátek nějaký relaxační cvičení.“

I5 navrhuje zavedení benefitů na relaxaci, jako jsou masáže nebo finanční příspěvky na dovolenou. **I5:** „Napadá mě (...) například nějaký benefit typu příspěvek na relaxaci (masáž, dovolená, ...).“

#### **TO 11: Jaká preventivní opatření považujete za účinná?**

Za účinná opatření považují informanti **supervizi, intervizi, vzdělávání a teambuildingové aktivity, možnost uplatnit Office day a pravidla vycházející z metodik organizace.** I1, I4 a I5 se shodují na nezastupitelnosti supervize jako účinného opatření prevence. **I1:** *Je to alfa omega naší práce.* **I4:** *Vždycky je něco ve vzduchu a tam je ten prostor bezpečně to vyřešit.* I1 dále uvádí za účinné opatření pravidelné intervize, které poskytují prostor pro otevřenou komunikaci mezi zaměstnanci. **I1:** „Za mě jsou účinný i intervize, mám pocit, že je to prostor pro nás jako pracovníky, kde můžu říct, je mi tady dobře nebo mi tu dobře není.“

Za účinné opatření považuje I1 a I3 vzdělávání a teambuildingové aktivity, které posilují vztahy mezi kolegy a přispívají k příjemné atmosféře v práci. **I1:** „(...) mě napadli teambuildingy, to je velmi důležitá součást. Zároveň je to i tmelivý mezi náma.“

I3 poukazují na práci ve dvojicích jako na účinné preventivní opatření vycházejí z metodik služby a pravidla, které umožňuje lépe zvládat stresové situace. **I3:** „*Velký preventivní opatření je to, že jsme v přímý práci s klientama vždy dva pracovníci. Pomáhá to rozložení práce mezi pracovníky. Velký preventivní opatření je i to, že pokud klient nespolupracuje a vytáčí mě, a právě mi způsobuje distres, tak tomu klientovi můžu dát sankci, teda pokud porušuje pravidla. Pravidla jsou dobré preventivní opatření při práci s klientama.*“

I5 považuje za účinné opatření office day. **I5:** „*Stejně tak možnost vzít si tzv. office day, pokud máme hodně administrativy, nestíháme a potřebujeme se jí věnovat místo přímé práce.*“

I2 považuje za účinné a důležité **nalezení zdrojů a strategií**, které pomáhají při zvládnutí stresu. Navrhuje zaměřovat se na pozitivní zkušenosti. **I2:** „*Zaměřovat se na to dobrý, protože když se zaměřuješ na to, co tam dobrý není, akorát se v tom držíš.*“

Všichni informanti považují za účinnou prevenci **zdravé vztahy na pracovišti**, přesto však uznávají, že tyto vztahy nelze uměle vytvořit a nastavit. Jsou si vědomi, že zdravé vztahy vyžadují otevřenou komunikaci, důvěru a vzájemné porozumění a práci na nich. **I3:** „*A ještě je to atmosféra, to je to, že mám důvěru od kolegů a vedoucí.*“

### **Shrnutí dílčího cíle 3**

Třetím dílčím cílem je identifikovat možnosti prevence a zvládnutí stresu ze strany organizace. Informanti vnímají pozitivní postoj organizace k podpoře prevence stresu, který se projevuje prostřednictvím pravidelných supervizí, intervizí, vzdělávání a otevřené komunikace.

Dostupné možnosti prevence také zahrnují porady, teambuilding, home office a office day. Sociální pracovníci vyjádřili zájem o další formy prevence, jako jsou zvýšení počtu dnů dovolené, úprava pracovní doby, poskytnutí relaxačních prostor, pořádání sportovních aktivit pro ně samotné a benefity na relaxaci. Za efektivní opatření prevence stresu považují informanti supervizi, intervizi, vzdělávání, teambuilding, možnost office day a pravidla vycházející z metodik organizace.

Součástí úspěšné prevence je pro sociální pracovníky vytváření zdravých vztahů s kolegy na pracovišti prostřednictvím otevřené komunikace, důvěry a vzájemné podpory. Kromě toho je podstatné nalézt zdroje a strategie, které jim pomáhají při zvládnutí stresu.



## Shrnutí empirické části

Pro vypracování empirické části bakalářské práce byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie. Výzkum byl realizován v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč – Salinger v Hradci Králové. Hlavním cílem práce bylo identifikovat stresové faktory ovlivňující sociální pracovníky v NZDM a možnosti jejich prevence. Hlavní cíl byl rozdělen na tři dílčí cíle, které byly specifikovány v transformační tabulce. Dílčí cíle byly zjišťovány za pomoci 11 tazatelských otázek. Prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů, následné interpretativní analýzy a zjištěných informací bylo možno odpovědět na dílčí cíle práce.

Prvním dílčím cílem bylo posoudit stres na pracovišti. Tato část práce poskytuje hluboké porozumění široké škále stresových faktorů, kterým čelí sociální pracovníci v NZDM Modrý pomeranč. Identifikované stresové situace jasně ilustrují složitost práce v tomto prostředí a zdůrazňují potřebu vhodných opatření pro zvládnání stresu. Z uvedené analýzy interpretací vyplývají stresové faktory, které jsou tlaky zvenčí (Ministersvo práce a sociálních věcí, Krajský úřad) týkajících se financování služby, fluktuace zaměstnanců, náročných interakcí s klienty a vysoké administrativní zátěže. Za nejvíce stresující považují situace spojené s ohlašovací povinností orgánu sociálně-právní ochrany dětí, množstvím úkolů a dodržováním jejich termínů plnění, vedením rozhovorů s klienty, kteří mají mentální handicap, a situace týkající se vztahových konfliktů mezi kolegy. Tyto stresové situace vedou k různým emocionálním a fyzickým projevům (nervozita, vztek, napětí, bezmoc, podrážděnost, zanedbávání potřeb, nepříjemné pocity v břiše, bolest hlavy a únava).

Druhým dílčím cílem bylo zjistit způsoby zvládnání stresu. Byly identifikovány různé strategie, techniky a nástroje, které sociální pracovníci využívají ke zvládnání stresu. V pracovním prostředí je považována za důležitou supervize a podpora od kolegů, nadhled a humor. Ve svém soukromém životě se věnují relaxaci a sebekéči, tráví čas s lidmi mimo pracovní sféru. Způsoby zvládnání stresu pomáhají pracovníkům jednat rozvážněji, lépe se soustředit a zvyšují jejich důvěryhodnost a schopnost komunikace s klienty. Někteří informanti vnímají zvládnutí stresu jako příležitost k růstu a zdokonalení se v práci.

Vypořádávání se s nároky kladenými na jejich výkon je často spojeno s komunikací, spoluprací s kolegy a vedením, a schopností přiznat si své limity. Někteří informanti se učí odmítat příliš velké nároky a hledat společná řešení plnění úkolů s kolegy. Různé strategie a techniky, které sociální pracovníci používají ke zvládnutí stresu, ukazují jejich široké spektrum a individualitu. Tato část práce zdůrazňuje důležitost vyváženosti mezi pracovním a soukromým životem pro efektivní zvládnutí stresu.

Třetím dílčím cílem výzkumu bylo zjistit, jaké jsou možnosti prevence a zvládnutí stresu ze strany samotné organizace. Možnosti byly popsány a zhodnoceny. Sociální pracovníci vnímají preventivní opatření ze strany organizace pozitivně. Možnosti prevence ze strany NZDM Modrý Pomeranč zahrnují supervizi, intervizi, vzdělávání, pravidla vycházející z metodik organizace. Podporu vnímají i ve formě kultury otevřené komunikace s vedením organizace. K dalším možnostem prevence patří porady, teambuilding, home office a office day.

Přestože sociální pracovníci vnímají podporu ze strany organizace jako maximálně možnou, navrhuje další opatření pro zlepšení pracovního prostředí. Konkrétně se jedná o zvýšení počtu dnů dovolené, úpravu pracovní doby, zřízení relaxačních prostor, podporu sportovních aktivit a poskytnutí benefitů zaměřených na relaxaci.

Důležitou součástí úspěšné prevence je podle sociálních pracovníků vytváření zdravých vztahů na pracovišti prostřednictvím otevřené komunikace, důvěry a vzájemné podpory. Zhodnocení možností prevence a zvládnutí stresu ze strany organizace ukazuje pozitivní postoj k prevenci a podpoře zaměstnanců. Doporučení pro zlepšení se zaměřují na rozšíření dostupných opatření a zvýšení flexibility pracovního prostředí, což by mohlo výrazně přispět k prevenci celkového zdraví.

## Závěr

V životě se setkáváme s různými situacemi, jak s pozitivními, které nám přinášejí radost, tak s negativními, kterým musíme čelit a vypořádat se s nimi. Dnešní doba přináší řadu výzev a zklamání. Troufám si tvrdit, že vždy záleží na člověku, jak se k situaci postaví. Je však důležité uvědomovat si, respektovat a nepodceňovat situaci každého člověka, ačkoliv její obtížnost každý může vnímat jinak.

V bakalářské práci jsem se zabývala tématem prevence stresu sociálních pracovníků v nízkoprahovém zařízení. Obecně je známo, že povolání sociálních pracovníků je náročné, zejména vzhledem k vysokým požadavkům, které jsou na ně kladeny. Stejně tak, je tomu i u sociálních pracovníků cílové skupiny NZDM. Tato profese vyžaduje nejen dovednosti v oblasti interakce s klienty, ale také schopnost zvládat emocionálně náročné situace a efektivně řešit problémy. Sociální pracovníci se setkávají s řadou nepříznivých situací dětí a mládeže. Pomáhají jim řešit jejich problémy, poskytují jim pomoc a podporu. Právě proto je důležité věnovat pozornost prevenci stresu u těchto pracovníků.

V teoretické části práce jsem se nejprve zaměřila na důležité pojmy spojené se stresem a jeho prevencí. Po vysvětlení pojmů jsem se dále věnovala strategiím, technikám a nástrojům, které mohou pomoci v prevenci celkového zdraví. Kapitola věnovaná sociální práci v NZDM přispívá k hlubšímu pochopení sociální práce v nízkoprahovém zařízení a zdůrazňuje důležitost prevence stresu sociálních pracovníků. Teoretická část tak nabízí možnosti prevence stresu, které lze aplikovat, jak do osobního, tak pracovního života.

Empirická část práce byla provedena pomocí kvalitativní výzkumné metody, která zahrnovala polostrukturované rozhovory a následnou analýzu interpretací. Rozhovory probíhaly se sociálními pracovníky v NZDM Modrý pomeranč, organizace Salinger.

Hlavním cílem práce bylo identifikovat základní stresové faktory ovlivňující sociální pracovníky v NZDM a možnosti jejich prevence. Odpověď na hlavní cíl práce jsem zjišťovala pomocí tří dílčích cílů – posoudit stres na pracovišti, zjistit způsoby zvládání stresu a zjistit možnosti prevence stresu ze strany organizace.

Z výsledků interpretativní analýzy jasně vyplývá, že sociální pracovníci v NZDM Modrý pomeranč čelí široké škále stresových situací. Velká část pracovníků souhlasí s tím, že náročné interakce s klienty a vysoká administrativní zátěž a dodržování termínů plnění jsou faktory, které je nejvíce stresují.

Za další nejvíce stresovou situací je vnímáno plnění ohlašovací povinnosti orgánu sociálně právní ochrany dětí (OSPOD). Jedná se o situaci, kdy klienti projevují znaky, které vyžadují ohlášení a je nezbytné dodržet právní předpisy. Sociální pracovníci se tak ocitají v dilematické situaci. Na jedné straně budují s klientem vztah založený na důvěře, avšak v momentě, kdy situaci nahlásí OSPOD, jsou klienty vnímáni jako zrádci.

Komunikace s klientem a jeho rodinou je pro sociální pracovníky stresujícím faktorem. Snaží se situaci vyřešit tak, aby rodina nepocíťovala, že je nějak poškozena, a zároveň aby ji porozuměla a přijala, aniž by došlo k narušení důvěry.

Toto zjištění mě přivedlo k uvědomění, jak náročné je budovat důvěru s klientem (dítětem nebo mladistvým), protože v okamžiku, kdy situaci nahlásíte příslušné instituci, může být tato důvěra nenávratně ztracena.

Prevence zvládnutí stresu je důležitá pro celkové zdraví. Každý pracovník preferuje techniky, strategie a nástroje, které mu nejvíce vyhovují. Každý z nich má individuální přístup a připouští si své rezervy, ale současně uznávají důležitost péče o vlastní zdraví. Úprava pracovní doby by mohla přispět k vyrovnání těchto rezerv a umožnit sociálním pracovníkům v některých dnech volné odpoledne.

Sociální pracovníci vnímají podporu prevence stresu ze strany organizace pozitivně. Avšak přes všechna opatření, která sociální pracovníci vnímají, navrhují nové formy prevence, jako jsou zvýšení počtu dnů dovolené, úprava pracovní doby, poskytnutí relaxačních prostor, podpora sportovních aktivit a benefity zaměřené na relaxaci. Toto zjištění ukazuje na důležitost pružnosti a individuálního přístupu k potřebám pracovníků.

Někteří pracovníci projeví zájem o trávení času mimo pracovní prostředí s kolegy, aniž by se zabývali pracovními záležitostmi. Tato přátelská setkání vnímám jako

skvělý nápad. Přestože jsou všechny nástroje, strategie a techniky velkým pomocníkem, někdy je důležité jednoduše jen být spolu. Toto opatření, které vnímají jako určitou strategii nebo techniku, kontrastuje s oddělováním soukromého a pracovního života. Proto je nezbytné nalézt rovnováhu mezi tímto typem volnočasových aktivit a zachováním profesionálních hranic.

Mé vřelé doporučení pro NZDM Modrý pomeranč je informovat o široké škále stresových situací příslušné orgány. Tyto informace by mohly pomoci relevantním institucím lépe pochopit náročnost této profese. Na základě těchto informací dále zhodnocovat a případně upravit zátěž, která je na sociální pracovníky kladena tak, aby pro ně byla únosná.

Zároveň považuji za důležité zaměřit se na tuto problematiku i mimo interní rámec organizace. Námět na budoucí bakalářskou či diplomovou práci by mohl směřovat k podrobnějšímu zkoumání efektivních preventivních opatření proti stresu v širším kontextu sociálních služeb.

Navzdory omezenému počtu sociálních pracovníků NZDM Modrý pomeranč, kteří se účastnili rozhovorů považuji tento výzkum za úspěšný v dosažení stanovených cílů práce a odhalení několika překvapivých poznatků, které lze za určitých předpokladů využít ke zlepšení prevence sociálních pracovníků v pracovním prostředí. Touto cestou lze podpořit prevenci stresu sociálních pracovníků v NZDM.

Tato bakalářská práce může posloužit jako užitečná zpětná vazba pro sociální pracovníky a vedení NZDM Modrý pomeranč. Výsledky mohou rovněž posloužit jako inspirace pro jiná NZDM v ČR.

## Seznam použité literatury

BAŠTECKÁ, B., ČERMÁKOVÁ, V., KINKOR, M. 2016. *Týmová supervize: teorie a praxe*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0940-9.

BAŠTECKÁ, B. 2013. *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4195-6.

BUCHWALD, P. 2013. *Stres ve škole a jak ho zvládnout*. Brno: Edika. ISBN 978-80-266-0159-3.

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

ČELEDOVÁ, L., ČEVELA, R. 2010. *Výchova ke zdraví*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3213-8.

FONTANA, D. 2016. *Stres v práci a v životě: jak ho pochopit a zvládat*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1033-7.

HILL, G. 2004. *Moderní psychologie: hlavní oblasti současného studia lidské psychiky*. Praha: Portál. ISBN 8071786411.

HENDL, J. 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál. 80-7367-040-2.

KEBZA, V. 2005. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia. ISBN 80-200-1307-5.

KLÍMA, P. et al., 2009. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork. ISBN 9788025440018.

KRASKA-LÜDECKE, K. 2007. *Nejlepší techniky proti stresu*. Praha: Grada. ISBN 9788024718330.

KŘIVOHLAVÝ, J. 2009. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál. ISBN isbn978-80-7367-568-4.

KŘIVOHLAVÝ, J. 1994. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada. ISBN 80-7169-121-6.

MATOUŠEK, O., KŘIŠŤAN, A. et al., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 9788026203667.

- MATOUŠEK, O. 2003a. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 8071785490.
- MATOUŠEK, O. 2003b. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 8071785482.
- NEŠPOR, K. 2019. *Přirozené způsoby zvládnání stresu*. Praha: Raabe. ISBN 978-80-7496-443-5.
- NOVOTNÁ, H., ŠPAČEK, O., ŠŤOVÍČKOVÁ, M. 2019. *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: FHS UK. ISBN 9788075710253.
- PAULÍK, K. 2017. *Psychologie lidské odolnosti. 2*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5646-2.
- PAULÍK, K. 2010. *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2959-6.
- PAULÍK, K. 2018. *Psychologie práce a organizace: vybrané kapitoly*. Ostrava: Ostravská univerzita. ISBN 9788075990310.
- PACOVSKÝ, P. 2006. *Člověk a čas: time management IV. generace. 2*. Praha: Grada.. ISBN 978-80-247-1701-2.
- PELCÁK, S. 2013. *Osobnostní nezdolnost a zdraví*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-342-0.
- SELYE, H. 2016. *Stres života*. Hodkovičky: Pragma. ISBN isbn978-80-7349-392-9.
- STRNADOVÁ, V. 2005. *Kurz psychologie I: přehled základních témat moderní psychologie*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 8070414758.
- TOPINKA, D. 2013. *Metody a techniky výzkumu v sociální práci: studijní text pro kombinované studium*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 9788024438535.
- ÚLEHLA, I. 1999. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 8085850699.
- URBANOVSKÁ, E. 2012. *Psychologie zdraví 1*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-3366-0.

UZEL, J. 2008. *Prevence a zvládání stresu*. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce. ISBN 9788086973-99-9.

VOSEČKOVÁ, A., HRSTKA, Z., CELBA, P. 2010. *Kapitoly z psychologie zdraví: učební text pro vysokoškolskou výuku*. Brno: Univerzita obrany. ISBN 978-80-7231-332-7.

VOSEČKOVÁ, A., HRSTKA, Z. 2007. *Kapitoly z psychologie zdraví: učební text pro vysokoškolskou výuku*. Brno: Univerzita obrany. ISBN 978-80-7231-317-4.

VOJÁČEK, J. 2020. *Umění být zdravý*. Brno: CPress. ISBN 978-80-264-3031-5.

## Internetové zdroje

Česká asociace streetwork, z. s. 2023. *Čas na valné hromadě bilancovala uplynulý rok* [online]. Praha: Česká asociace streetwork. [cit. 2024-01-30]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3983/cas-na-valne-hromade-bilancovala-uplynuly-rok/>

Sociální práce / Sociálna práca. 2020. *Sociální pracovník NZDM* [online]. Brno: ASVSP. [31. 1. 2024]. Dostupné z: <https://socialni prace.cz/profesiogramy/socialni-pracovnik-nzdm/>

## Zákony

ČESKO, 2006. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*. Online. In: *Zákony pro lidi*. AION CS© 2010–2024. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>. [cit. 2024-01-30].

## Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Transformační tabulka (vlastní zdroj)

Tabulka č. 2: Seznam informantů (vlastní zdroj)



# PŘÍLOHA

## Rozhovor s informantem – přepis rozhovoru

**Já:** Dobrý den.

**Informant:** Dobrý den.

**Já:** BP se zabývá prevencí stresu a možnostmi jeho zvládnání. Položím vám teď pár otázek.

**Informant:** Dobře.

### **Já TO 1: S jakými stresovými situacemi se setkáváte?**

**Informant:** Může to být stres způsobený konkrétní situací s klientama, kdy pracovník musí reagovat velmi rychle a když si není jistý jaký je ten nejlepší postup, tak se může zvednout ta hladina stresu. To je jedna z věcí. Druhá je, když nestíhám odevzdat úkol včas, což mně se tolikrát nestává, ale když je potřeba něco udělat, cejtím, že se mi zvedá hladina stresu. Nebo když je náročná situace na klubu s klientama a to když se dostanou do konfliktu a to když se fyzicky nebo psychicky nebo teda slovně uráží. Pracovník do toho musí vstoupit a je otázka, jak tu otázku vyřeší. Každý klient může tvrdit něco jiného. V tomhle tom ohledu je to náročný. A ještě vypjatý vztahový situace mezi pracovníkama.

### **Já TO 2: Které situace považujete za nejvíce stresující?**

**Informant:** Nejvíce to jsou vztahový situace, kdy dochází k nesouladu nebo konfliktu a já jsem ta třetí osoba, která do toho vstupuje. A měla by poskytnout tu intervenci, případně pomoc a následně poradenství. Za mě je to to. To je nejtěžší. Ač jsem ta třetí osoba a přímo se mě to netíká. Myslím třeba mezi kolegy. To cítím, jak hladina stresu stoupá a vzniká možnost konfliktu a nesouladu.

### **Já TO 3: Jaké projevy stresu pozorujete při své práci? Můžete popsat i emoce a fyzické projevy.**

**Informant:** No...obecně si myslím, že stres tolik neprožívám nebo ho dobře odbourávám, ale když ten stres mám, tak co se týká emocionální stránky, tak je to napětí a nejistota, jak situaci vyřeším, jak do ní vstoupím a jak to dopadne. To člověk nikdy pořádně neví. A po fyzické stránce se to projevuje tak, když mi hladina stresu vstoupne více, cítím to v břiše. Nějaký tláčení v břiše nebo bolest. To je nejvíc

**Já: Ovlivňuje to váš výkon?**

**Informant:** Možná v té chvíli ano, ale obecně ne. Obecně si myslím, že se stresem pracuji dobře a neovlivňuje to nějak dlouhodobě a dalekosáhle můj výkon. Jen v ty první chvíli.

**Já TO 4: Jakými konkrétními strategiemi a technikami zvládáte stres?**

**Informant:** Pro mě je nejlepší technikou humor a možná až ironie a sarkasmus. To je možná i můj obranný mechanismus. Já pak hodně ty situace přehazuju do humoru a docela i umím vycítit situaci, kdy to vhodný je a kdy není. Mojí prevencí je humor a to, že se do toho snažím vnášet nadhled. Takže, když jde o nějaký vztahový situace, který můžou pro nás být stresorami, tak je to teda nadhled a humor.

**Já TO 5: Jaký vliv má zvládnutý stres na kvalitu a efektivitu vaší práce?**

**Informant:** Ano, určitě má. Když zvládnou vyřešit tu situaci, při který hladina stoupá, tak si myslím, že to člověka ujistí v tom, že se nemusí bát a že konal podle svého nejlepšího úsudku a svých nejlepších možností. Takovouhle situací se člověk ujišťuje, že to dělá dobře, protože pozitivně zvládnutý stres vnímám tak, že jsem situaci vyřešil správně a stres vlastně „donutil“ situaci řešit hned a včas. Není to takový to, když si řeknu, není to nic hrozného, teď to řešit nemusím.

**Já: Poznají to i děti? To, když máte dobrý pocit z dobře zvládnuté a dokončené práce. Když to z vás „spadne“?**

**Informant:** Já určitě myslím, že děti takovýhle věci cítí. Asi je to situace od situace. Když jsem já spokojenej, že jsem nějakou tu situaci vyřešil, tak to neznamená to, že to vnímají děti. Ale zároveň děti dokážou vycítit nejistotu pracovníka. Kdybych byl

permanentně ve stresu a řešil situace emocionálně než racionálně, tak to vycítí. Není to dobře. Řešit situace emocionálně může pak pracovníka ovlivňovat dlouhodobě.

### **Já TO 6: Jak se vypořádáváte s nároky kladenými na váš výkon?**

**Informant:** Myslíte s úkolama, který tady musím plnit?

**Já:** Ano.

**Informant:** Myslím, že dobře. Umím v tom fungovat. Myslím si, že zrovna tady je dost výkonově nastavený prostředí. Neříkám to jen tak, říkám to i v porovnání s tím, když jsem se setkal s prací v jiných sociálních službách, jak funguje. Výkonově to tu nastavený je, jedeme, jak fretky, ač se to z venku nemusí vůbec zdát. Pořád něco vytváříme a děláme. Ale myslím, že se s tím vypořádávám dobře. U mě je to tak, jak už v té práci nějakou dobu jsem, tak dokážu pracovat velmi rychle ve věcech, který mám už nějak zvládnutý. Když přichází nová věc, mám na ni víc času a zároveň vím, že když to neudělám 100 % ani 80 % procentně, tak vím, že dostanu zpětnou vazbu, že by to šlo udělat jinak. Důležitá je ta komunikace, která tu je. Takže se nebojím, že když něco nezvládnou na 100 %, takže je to velké průšvih. Tohle tomu pomáhá. Zvládnout ten nárok.

### **Já TO 7: Jak vy sám (a) pečujete o své zdraví?**

**Informant:** To je moje slabina. Co se týká psychického zdraví, tak o sebe docela pečuju. Dokážu si ve volném čase vyhradit prostor pro své aktivity a dokážu v rámci nějaké Time managementu upřednostnit věci, který mi pomáhají. Pomáhají mi se ukotvit v psychický podobě. Co se týká fyzického zdraví ...chtěl bych pro sebe dělat víc, ale třeba se na to zrovna necejtím v té chvíli. To není výmluva, ale fakt. Ale nejsem s tím spokojen.

### **Já TO 8: Jak vnímáte podporu prevence stresu ze strany organizace a kolegů?**

**Informant:** Vnímám ji ze strany organizace i kolegů. Je to pro mě téměř totožný. Ze strany kolegů ji vnímám hodně. Vnímám to pozitivně. My máme možnost říct, ačkoli jsme nastavený výkonově, všechno vykomunikovat. Teoreticky si tak snížit ty nároky nebo ty úkoly nebo si je rozložit. To je výhoda. Když člověk cítí, že to na něj padá,

vždycky může přehodit nebo rozložit úkol mezi více pracovníků, a to je za mě důležitý. Pro nově přicházející pracovníky to může být extrémně náročný, protože na to nemusí být zvyklý nebo nečekali, že to takový bude. Může se rozcházet ta realita s očekáváním. Komunikace a rozložení úkolů tady funguje. Člověk může říct a ve většině případů mu bude vyhověno. Vnímám to tak, že kolegové tu jsou od toho, aby pomohli a fakt to dělají, aby člověk nevyhořel.

### **Já TO 9: Jaké možnosti prevence jsou ve vašem zaměstnání dostupné?**

**Informant:** No...určitě bych zmínil teambuildingy, i když to není nic častýho. Za mě je to prevence stresu a stabilizace v týmu, ukotvení a možná i lepší navázání vztahů v týmu. Nejvíc je za mě prevence to, že člověk přijde do kolektivu nejen kolegů, ale i kamarádů. V mém případě kamarádek (smích) a může si o těch tématech povídat během pracovní doby, kdy plníme úkoly v kanceláři. Může tak problémy sdílet. Nikdo mu neřekne, o tom teď nechci mluvit, to mě teď nezajímá. Může se to zdát, jako že to nic není, ale pro mě je to hodně, to že o těch tématech můžeme mluvit. Potom co středisko dělá, umožňuje to, že si člověk může vzít office day občas i home office, když má toho hodně. Může právě říct, že toho má nad hlavu a potřebuje zvolnit. V tomhle se vyhovět člověku dá. Je to i podpora od vedoucích, nevychází jen do kolegů. Je jen důležitý komunikovat. Největší prevence za mě jsou prostě zdravý vztahy na pracovišti. To je nejvíc. To z mé strany vnímám, že to tady je.

**Já:** Super. Věřím, že komunikace dělá hodně.

### **Já TO 10: Jaké formy prevence byste ve svém zaměstnání uvítal (a)?**

**Informant:** (smích) Sportovní aktivity. Víc aktivit, aby si člověk vyvětral hlavu. Možná kolektivní aktivity. Mě napadli ty sportovní, protože je to za mě velká prevence stresu. Kdyby se dělali častěji, byl bych určitě rád.

### **Já: Jaké konkrétní sportovní aktivity myslíte?**

**Informant:** Třeba nějaká túra nebo pro mě je prevence stresu i bowling (smích). Víc trávit společný čas s kolegy mimo práci. Může to být v rámci pracovní doby, ale mimo tu práci. Myslím takový to bytí spolu, a to člověku hodně pomáhá, aby nevyhořel nebo neměl distres.

### **Já TO 11: Jaká preventivní opatření považujete za účinná?**

**Informant:** Za mě to jsou bazální věci. Velký preventivní opatření je to, že jsme v přímý práci s klientama vždy dva pracovníci. Vychází to teda z principu služby. Znamená to, pokud nějakou situaci nezvládám nebo mě to nějak dráždí nebo mi to způsobuje vysokou hladinu stresu, tak vím, že to můžu přehodit na kolegu nebo se v tom nějakým způsobem můžeme vystřídat. To je za mě důležitý. Velký preventivní opatření je to, že pokud klient nespolupracuje a vytáčí mě, a právě mi způsobuje distres, tak tomu klientovi můžu dát sankci, teda pokud porušuje pravidla. Není to tak, že tady zůstane za každou cenu. Musí tu fungovat v rámci nějakých pravidel. Většinou tyhle situace se dějou v rámci porušování pravidel. Pravidla jsou dobré preventivní opatření při práci s klientama. Potom teda to, že jsou tam dva pracovníci, někdy tři. To tomu taky pomáhá, protože když máme najednou dvanáct klientů, tak už moc nejde o sociální práci, ale může to být jako kdybychom byli v družině. Pomáhá to rozložení práce mezi pracovníky. Už jsem říkal i ty zdravý vztahy na pracovišti, ale ty se nedají vynutit. A ještě je to atmosféra, to je to, že mám důvěru od kolegů a vedoucích. Nikdo mě pořád nekontroluje. Nestojí mi za zády a neříká mi, jak jsem to udělal a tak. Jak to třeba funguje v korporátech. To je něco, co bych nechtěl. To mi způsobuje velkou hladinu stresu, když mi někdo stojí za zády a kouká na mě, sleduje, co dělám a jestli to nedělám špatně. Já mám raději, když si úkol splním sám, pošlu ho a až pak dostanu zpětnou vazbu, ať je jakákoliv. Není to metodicky nastavený, ale vyplývá to z toho, jak to tady funguje. To je důležitý, že je tam ta důvěra, že pracovník dělá svojí práci a nikdo mu nestojí za zády.

**Já:** Dělal vám problém na otázky odpovědět?

**Informant:** Ne. Jen jsem občas víc musel přemýšlet. Takhle jsem o tom dopodrobna nikdy nepřemýšlel.

**Já:** Děkuji za rozhovor.

**Informant:** Snad to takhle stačí. Děkuju taky.