

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Stres sociálních pracovníků pracujících s rodinami a jeho zvládnání

Bakalářská práce

Autor: Lucie Dolková
Studijní program: B0923P240001 – Sociální práce
Studijní obor: Sociální práce ve veřejné správě
Vedoucí práce: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.



Zadání bakalářské práce

Autor: Lucie Dolková

Studium: F19BP0246

Studijní program: B0923P240001 Sociální práce

Studijní obor: Sociální práce ve veřejné správě

Název bakalářské práce: **Stres sociálních pracovníků pracujících s rodinami a jeho zvládnutí**

Název bakalářské práce Stres of social workers working with families and how they deal with it
AJ:

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce bude primárně zkoumat fenomén stresu v souvislosti s výkonem práce sociálních pracovníků pracujících s rodinami. V teoretické rovině bude přiblížen význam základních pojmů spojených s danou problematikou, které jsou předpokladem pro hlubší rozbor tématu. V práci bude použita kvalitativní výzkumná strategie, jejímž pilířem budou data posbíraná z polostrukturovaných rozhovorů s šesti sociálními pracovníky ze tří různých organizací. Výstupy těchto rozhovorů budou stavebním kamenem pro nalezení odpovědí na zkoumané cíle, tedy hlavně na to, jakým způsobem sociální pracovníci čelí stresu a jak se s ním vyrovnávají. V práci bude rovněž představeno i několik doporučení a opatření, jež se dají použít pro eliminaci či zmírnění stresu. Klíčová slova: Stres, sociální pracovník, syndrom vyhoření, příčiny stresu, metody zvládnutí stresu

PEŠEK, R. Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie. Praha: Pasparta, 2016 FONTANA, D. Stres v práci a v životě: jak ho pochopit a zvládat. Praha: Portál, 2016 PAULÍK, K. Psychologie lidské odolnosti 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2017

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

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

Oponent: prof. PhDr. Jana Levická, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 30.4.2020

Prohlášení

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

V Hradci Králové dne 30. 3. 2022

Lucie Dolková

Poděkování

V první řadě bych ráda poděkovala paní doc. MUDr. Aleně Vosečkové, CSc. za ochotu, odborné vedení, cenné rady, a hlavně za trpělivost při zpracování závěrečné práce. Dále děkuji všem informantům, kteří se podíleli na empirické části bakalářské práce.

Anotace

DOLKOVÁ, Lucie. Stres sociálních pracovníků pracujících s rodinami a jeho zvládnání. Hradec Králové, 2022 s. 67. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové. Filozofická fakulta. Ústav sociální práce. Vedoucí práce: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

Bakalářská práce zkoumá stále neutichající fenomén stresu v souvislosti s výkonem práce sociálních pracovníků pracujících s rodinami. V teoretické části jsou blíže vysvětleny základní pojmy, které jsou s danou problematikou spojené. Tyto pojmy jsou předpokladem pro hlubší rozbor tématu, na základě kterých je možné věnovat se hlavnímu tématu, tedy stresu v sociální práci s rodinou. V empirické části bakalářské práce je použita kvalitativní výzkumná strategie, jejímž základem jsou data z polostrukturovaných rozhovorů šesti sociálních pracovníků ze tří různých organizací, zabývajících se rodinami. Analýza těchto rozhovorů je stavebním kamenem při hledání odpovědí na zkoumané cíle, především na to, jak sociální pracovníci vnímají stres a jak se s ním vyrovnávají. V práci je rovněž přiblíženo i několik metod, jež se dají pro zmírnění či úplnou eliminaci stresu použít.

Klíčová slova: Rodina, sociální pracovník, stres, příčiny stresu, syndrom vyhoření, metody zvládnání stresu

Annotatiton

DOLKOVÁ, Lucie. Stress of social workers working with families and how they deal with it. Hradec Králové, 2022 p. 67. Bachelor Thesis. University of Hradec Králové, Philosophical Faculty, Institut of Social Work. Leader of the Bachelor Thesis: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc

The bachelor's thesis examines the still unrelenting phenomenon of stress in connection with the performance of social workers working with families. The theoretical part explains in more detail the basic concepts that are associated with the issue. These concepts are a prerequisite for a deeper analysis of the topic, on the basis of which it is possible to address the main topic, ie stress in social work with the family. The empirical part of the bachelor thesis uses a qualitative research strategy, which is based on data from semi-structured interviews of six social workers from three different organizations dealing with families. The analysis of these interviews is a building block in the search for answers to the researched goals, especially on how social workers perceive stress and how they cope with it. The work also introduces several methods that can be used to alleviate or completely eliminate stress.

Key words: Family, social worker, stress, causes of stress, burnout syndrome, stress management methods

Obsah

Úvod	9
TEORETICKÁ ČÁST	11
1. Sociální práce s rodinami.....	11
1. 1 Sociální pracovník a jeho úkoly	11
1. 2 Rodina.....	13
1. 2. 1 Rodina s dítětem se zdravotním postižením.....	14
1. 2. 2 Rodina v kontextu sociální práce.....	15
2. Stres.....	19
2. 1 Definice stresu	19
2. 2 Typy stresu	20
2. 3 Stresory.....	21
2. 4 Reakce na stres	22
2. 5 Osobnost a stres	27
2. 6 Stres a psychická zátěž	28
3. Stres sociálních pracovníků, důsledky a možnosti jeho zvládnutí.....	32
3. 1 Syndrom vyhoření	32
3. 2 Strategie a metody zvládnutí stresu sociálními pracovníky.....	35
3. 3 Možnosti práce se stresem v sociální práci	38
Shrnutí teoretické části	42
EMPIRICKÁ ČÁST.....	43
4. Metodické ukotvení výzkumných aktivit	43
4. 1 Cíl výzkumu	44
4. 2 Charakteristika výzkumného souboru	48
4. 3 Realizace výzkumného šetření	48

4. 4 Etické aspekty a rizika výzkumu	48
5. Interpretace získaných informací	49
5. 1 Interpretace dílčího cíle 1	50
5. 2 Interpretace dílčího cíle 2	52
5. 3 Interpretace dílčího cíle 3	54
5. 4 Interpretace dílčího cíle 4	57
Shrnutí empirické části	61
Závěr	63
Seznam použité literatury	65
PŘÍLOHY	68

Úvod

Téma stres sociálních pracovníků pracujících s rodinami a jeho zvládnání jsem si vybrala na základě toho, že bych chtěla rodinám do budoucna pomáhat právě z pozice sociální pracovníce. Z mého pohledu věnovat se tomuto zaměstnání obnáší neskutečné množství vynaložené energie i do věcí, se kterými mnohdy nelze nic dělat, a člověk se tak může ocitnout v situaci, kdy bojuje s neustále se opakujícími myšlenkami „co kdyby“, se svojí hlavou – se stresem. Téma stres je velice aktuální nejen v sociální práci a pomáhajících profesích, ale i v dnešním uspěchaném světě, kdy je na jedince neustále vytvářen nátlak a vysoké nároky ze strany partnera, rodiny, zaměstnavatele, klienta a od sebe samotného, díky tomu je velice snadné stresu, vyhoření nebo depresi podlehnout. Ne každý má ale to štěstí, aby ho stresující událost příliš neovlivňovala. Zvládnání jakékoli formy stresu je pro člověka nejen psychicky, ale také fyzicky náročné, což se může negativně projevat v osobním i pracovním (v tomto případě nevhodné jednání s klienty, podcenění situace atd.) životě.

Od sociálního pracovníka pracujícího s rodinou je očekáváno, že bude jednat s chladnou hlavou a v co nejlepším psychickém rozpoložení, s čímž samozřejmě souvisí, co nejmenší míra stresu. Pracovník v organizaci má na starost určitý počet rodin, jejichž situace jsou velice různorodé (může se jednat o finanční zabezpečení rodiny, absenci dětí ve škole, postižení dítěte, až po výskyt domácího násilí, které je pácháno na dětech). Největší důraz je tedy kladen primárně směrem k dítěti (na jeho potřeby a práva). Díky neustálé komunikaci s rodiči a s dalšími zainteresovanými organizacemi či nahromaděnému papírování se sociální pracovník ocitá ve stresujících situacích.

V první řadě je třeba si uvědomit, že se něco děje, tohle považuji za úplně ten nejdůležitější moment, díky němuž je člověk schopen učinit kroky, které mu pomohou. Proto je potřeba osvojit si techniky, metody a strategie, které nám v těchto situacích budou nápomocné, a díky nimž bude mnohem jednodušší předejít nepříznivým okolnostem, jež se mohou působením stresu vyskytnout.

Hlavní cíl bakalářské práce je zjistit stresové situace a jejich zvládnání u sociálních pracovníků pracujících s rodinami. K tomu, abych získala odpověď na hlavní cíl práce jsou zvoleny čtyři dílčí cíle, kde jsem zjišťovala, jak sociální pracovníci vnímají stres ve svém zaměstnání, jaké jsou nejčastější okolnosti, které stimulují vznik stresu, jak stres ovlivňuje pracovníky při výkonu práce a jaké metody pro zmírnění stresu pracovníci používají.

Na základě zvoleného hlavního cíle jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii formou polostrukturovaného rozhovoru s vybranými sociálními pracovníky pracujícími s rodinou, jelikož vytváří příjemnou a důvěrnou atmosféru mezi tazatelem a dotazovaným.

V práci je nejprve třeba vymezit základní pojmy související se sociální prací s rodinou a se stresem, charakterizovat stresory, jejich vznik a průběh. Také obeznámit s negativními následky, vznikající působením stresu a v neposlední řadě seznámit se strategiemi a metodami, které pomáhají stresu předcházet nebo ho alespoň mohou úspěšně zmírnit.

Bakalářská práce je rozdělena do dvou základních částí – teoretické a empirické. Teoretická část je rozdělena do tří kapitol a několika podkapitol. První kapitola je věnována sociální práci s rodinou a následnými podkapitolami pojmů, které jsou s touto prací spojené, jakožto sociální pracovník, jeho úkoly a řešení obtížných životních situací, rodina (nejen) v kontextu sociální práce, její fáze a stručné seznámení s rodinou dítěte se zdravotním postižením. Druhá kapitola následně vymezuje stres jako takový, jeho typy, jak typ osobnosti může ke stresu přispívat, psychickou zátěž, stresory a reakce na stres v sociální práci, tedy syndrom vyhoření, se kterým se sociální pracovníci setkávají. Na základě vymezení předchozích kapitol jsem navázala na stres v sociální práci, kde jsou zároveň nastíněny strategie a metody, jak lze v této oblasti stres zmírnit.

Empirická část přímo navazuje na část teoretickou a je rozdělena na dvě části. První část popisuje metodické ukotvení výzkumných aktivit: cíl výzkumu, zvolenou metodu, charakteristiku výzkumného souboru, sběr dat a získávání informací. Druhá část je zaměřena na detailnější interpretaci a hlubší analýzu získaných dat. Bakalářská práce je zakončena závěrem, který obsahuje celkové shrnutí teoretické a empirické části.

Ne každý dokáže se stresem bojovat nebo si alespoň přiznat, že se něco děje. Proto by práce mohla sloužit jako zpětná vazba všem sociálním pracovníkům, kdy je záměrem pomoci porozumět stresovým situacím, informovat o tom, jaké metody by mohly být v těžkých chvílích nápomocné a poukázat na to, co vše se může stát, když stresu zcela podlehnou. Zároveň by mohla sloužit jako ukazatel toho, že s problémy, se kterými se daný pracovník potýká, mohou řešit i ostatní, díky čemuž sociální pracovník nemusí mít pocit, že je na něco sám.

TEORETICKÁ ČÁST

1. Sociální práce s rodinami

V této kapitole je třeba nejprve vymezit základní pojmy, jako jsou sociální pracovník a rodina, které jsou vzhledem k tématu bakalářské práce důležité. Teprve po objasnění těchto pojmů se věnuji sociální práci s rodinou.

1. 1 Sociální pracovník a jeho úkoly

Sociální pracovník velmi úzce souvisí s pojmem sociální práce a dle Navrátila (2001) se za pomoci vlastních metod pokouší pomáhat a zajistit svým klientům uspokojivé komunitní, skupinové a osobní vztahy. Takovéto metody zahrnují jak individuální, skupinovou, tak i komunitní sociální práci. V některých případech se za sociální práci považuje také administrativa a výzkum.

Od roku 2000 se v odborné literatuře zahraničních i českých autorů dočteme o téměř shodných názorech z oblasti sociální práce. Dle Smutkové (2007) profesionální sociální pracovníci jsou zaměstnáváni sociálními subjekty z důvodu realizace jejich sociálních cílů, programů či plánů, aby poskytovali klientům nějaký předmět k uspokojení specifických sociálních potřeb. Profesionální sociální pracovníci poskytují klientům nejen informace a rady, ale i další služby.

Dle Nečasové (2001) sociální pracovník využívá předem definovaný právní rámec, jehož součástí jsou práva a povinnosti. Součástí profese sociálního pracovníka je zasahování do života klienta – podmínkou je, že tento zásah musí být vždy legitimní, z tohoto důvodu se institucionální rámec řadí mezi jeden z nejdůležitějších. Zásahem do života klientů se odkryjí různé aspekty z jejich života, proto jsou nebytná a velice důležitá pravidla zajišťující klientům ochranu.

Dnešní společnost dle Smutkové (2007) klade na sociální pracovníky vysoké nároky zejména po stránce vědecké. Musejí být velice přizpůsobiví a mít schopnost měnit své techniky a plány intervence dle aktuální potřeby. Měli by se předem připravovat a své přípravy poté také

podle situace aktualizovat (měnit, doplňovat). Dále by si měli zvolit cíle, k nimž směřují, umět je přehodnotit a v neposlední řadě také neustále promýšlet svou profesionální identitu.

Za obecné předpoklady, které by měl každý sociální pracovník vykazovat Matoušek a kol. (2009) považuje především zdatnost a inteligenci, přitažlivost (nejen fyzického vzhledu, ale myšlenkovou součinnost), důvěryhodnost, tedy smysl pro srdečnost a otevřenost, spolehlivost, diskrétnost a porozumění. Dalším předpokladem jsou dobré komunikační dovednosti a empatie. S těmito předpoklady se ztotožňuje většina českých i zahraničních odborníků. Dle Smutkové (2007) by měl kvalifikovaný pracovník vykazovat znalosti sociologie, psychologie, zdravotní péče, práva a sociální politiky, na základě kterých je schopen diagnostikovat potřeby klienta a navrhnout optimální řešení.

Je známo, že činnost sociálních pracovníků se zaměřuje na práci s mládeží, jednotlivci, rodinami, skupinami atd. Jsou důležitými aktéry sociálních hnutí a podílí se na různých sociálních projektech. Pomáhají zvládat tíživou sociální situaci těm, kteří řeší každodenní životní problémy a povzbuzují je natolik, aby byli schopni uspokojit potřeby klienta.

Sociální pracovníci (také pracovníci pomáhajících oborů) jsou neustále vystavováni různorodým očekáváním. Etický kodex například od pracovníků očekává, aby jednali dle potřeb jednotlivých klientů. V organizaci však mají pracovníci postupovat podle již zavedených metod, které jsou vnímány jako žádoucí. Avšak etický kodex je dle Šrajera (2008) zastřešujícím dokumentem, upravující nejen obecné, ale i konkrétní postupy v jednotlivých profesích, podle něhož se má klientovi pomoci z hlediska jeho dlouhodobých zájmů. Majoritní část klientů však předpokládá, že obdrží jednoznačnou, a pokud možno ihned uskutečnitelnou radu. Omezovány také mohou být zákonodárci, kteří prosazují úspory ve státním rozpočtu, čímž omezují klientovu závislost na veřejné pomoci.

V praxi se setkáváme s různými představami o sociální práci, které i přes veškeré rozdíly mají společné očekávání: *„sociální pracovníci budou svým klientům pomáhat překonávat nesnáze, které pramení z kolizí mezi očekáváním jejich sociálního prostředí a schopností klientů tato očekávání zvládat, a že to bude dělat způsobem, který je přijatelný jak pro sociální prostředí, tak pro klienta samotného“* (Šrajer, 2008, str. 85).

1. 2 Rodina

Téměř pro každého z nás je rodina samozřejmostí, ale ne každý má to štěstí, aby ji měl. Dá se říct, že je podstatnou a důležitou součástí našeho života, díky níž získáváme poznatky a zkušenosti od útlého věku až po dospělost. Málokdo se ale zamyslí nad jejím skutečným významem.

„Rodina představuje původní a nejdůležitější skupinu a instituci, která je základním článkem sociální struktury i základní ekonomickou jednotkou a jejímiž hlavními funkcemi je reprodukce trvání lidského biologického druhu a výchova, resp. socializace potomstva, ale i přenos kulturních vzorů a chování kontinuity kulturního vývoje“ (Velký sociologický slovník, 1996, str. 940).

Představy o rodině (vznik, význam, prameny ...) patří v sociologii mezi velice rozšířené a stále se opakující téma, a právě od té doby, kdy sociologie vznikla jako samostatná vědní disciplína, se na základě desítek prací snaží získat ucelený pohled. Avšak díky kulturním a společenským okolnostem se rodina výrazně mění, a proto nemá jednoznačnou definici. Pojem rodina pro každého znamená něco jiného, proto je třeba ji vnímat z více úhlů, a to v závislosti na tom, co je pro nás významné (respektive její charakteristiky existence a fungování). Pro rodinu je charakteristické například její postavení ve společnosti, počet členů, sociální okolí či postavení na trhu práce atd. Všeobecně lze rodinu chápat jako souvislý sociální útvar, chránící nejen své členy, ale také snažící se pomáhat a vyrovnávat se se změnami, probíhajícími v jejím okolí. Stabilita rodin pak vytváří předpoklady pro rozvoj a změny ve společnosti. Z druhé stránky na ni lze však pohlížet jako na skupinu lidí spojenou společnými znaky (např. manželstvím), které se mezi sebou podporují, a představují tak jednu společenskou jednotku, podléhající normám a společenským představám o rolích, které by měla naplňovat. Spousta energie je rovněž vkládána do výchovy dětí, kde rodina hraje hlavní roli, a ačkoliv není jedinou institucí v péči o děti, je ve své podstatě jedinečná (Matoušek a kol., 2009; Smutková, 2007).

1. 2. 1 Rodina s dítětem se zdravotním postižením

Nejprve je třeba podotknout, že se v rodinách, které pečují o dítě se zdravotním postižením nesetkáváme s odlišným (specifickým) světem, jelikož většina systémů funguje zcela „normálním“ způsobem. Pokud se do rodiny narodí dítě se zdravotním postižením, znamená to pro rodinu obrovské zatížení. Jedná se o kritickou životní situaci, spojenou s nepříjemnými pocity nenaplněného očekávání, které neumožňuje uskutečnění svých představ, které by mělo naplňovat dítě zdravé. Každý rodič je zranitelný v situacích týkajících se jejich dětí, a zejména pro rodiče, jimž se narodí dítě se zdravotním postižením to znamená jedno z nejtěžších životních období. Pro všechny členy to znamená dlouhodobý, náročný a komplikovaný vyrovnávací proces, který Šrajer (2008) definuje v několika fázích:

1. *Nulitní fáze* – v této počáteční fázi si jedinec své postižení zatím neuvědomuje a rodiče si nepřipouští, žádný „problém“ svého potomka. Na příchod dítěte se rodiče těší a plánují mu skvělou budoucnost. S nulitní fází vzniká tzv. iniciální neboli počáteční šok. Jedná se o úplně první reakci, kdy rodič zjistí, že jejich dítě není zcela „v pořádku“. Rodiče v tuto chvíli prožívají pocit ztráty – ztráta nadějí, snů, očekávání zkrátka ztrátu vysněného dokonalého dítěte. Rodiče pochopitelně nejsou na tuto událost připraveni. Panuje u nich stav beznaděje, úzkosti a zoufalství, provázené otázkami „*Proč se to stalo právě nám?*“, na které ani není možné najít plnohodnotnou odpověď. Jde o velice vyčerpávající období.

2. *Fáze popření* – pro tuto fázi je charakteristické, že se rodiče upínají k naději, že jde o omyl a tím sami sebe ujišťují, že se vše vysvětlí a bude vše v pořádku. Přesněji řečeno, vzniklý problém si nechtějí připustit. Rodiče pak hledají z řad odborníků ty, které jim přinesou jiné, a hlavně příznivější odpovědi na kladené otázky, protože podle nichž, se odborníci, co s nimi doposud spolupracují, zmýlili.

3. *Fáze zklidnění (smlouvání)* – tato fáze spočívá v uvědomění si, že situace je opravdu vážná. Rodiče si v této fázi „sestavují“ nový hodnotový systém rodiny. Příliš mnoho energie a financí vynakládají do úpravy zdravotního stavu dítěte a do hledání nových odborníků, často s nadějí, že se jejich nepříznivá situace zlepší. Zkoušejí také vyhledávat léčitele a představitele alternativní medicíny nebo se dokonce přiklání k náboženským postojům, ve kterých také hledají možnosti řešení.

4. *Fáze agrese* – zloba a agrese, bývají příčinou zoufalství rodičů, provázeným pocitem viny a selhání. V této situaci je hledán viník. Zloba je mířena proti nejbližším lidem, není proto divu, že se partneři (manželé) začnou vzájemně obviňovat. Za celkem přirozenou reakci můžeme vnímat i to, když je agrese směřována mezi odborníky (nejčastěji to odnášejí ti, kteří jsou nejvíce vstřícní, empatictí, tím pádem i lehce zranitelní). K tomuto jednání vede rodiče většinou nespravedlnost, které se tímto snaží zbavit.

5. *Fáze deprese, prožívání hlubokého smutku, beznaděje, selhání a sebeobviňování* – rodič je často provázen myšlenkami, že udělal něco, co neměl nebo naopak neudělal. Rodiče postižení dítěte berou jako trest za jejich prohřešky. Někdy se stává, že se rodina izoluje od ostatních, poněvadž se za postižené dítě začnou stydět. V této fázi je nezbytné rodičům ukázat jakýkoli záchytný bod, díky němuž se rodina odrazí a začne situaci řešit. Na postižení rodiče musí začít nahlížet jako na úkol, který je třeba vyřešit, nikoli jako na těžký životní úděl, jenž rodinu potkal.

6. *Fáze akceptace (vyrovnání)* – vyrovnání se se vzniklou situací může mít několik podob. Nejčastěji se jedná o rezignaci, vytvoření ambivalentního vztahu s postiženým, umístění dítěte do ústavní péče, zbavení se rodičovské odpovědnosti (spíše u mužů) či naopak označení dítěte za mnohem krásnější a smysluplnější. Je velice těžké si odpovědět, jak by se měl jednotlivý člověk v této situaci zachovat, proto ani jedno z výše zmíněného nelze odsuzovat ani kritizovat.

Lze říct, že péče o dítě se zdravotním postižením není jen „zátěží“ rodinnou, ale také pro odborný personál, jenž může v krajním případě vést až k syndromu vyhoření. Jedná se o vysilující, psychickou, fyzickou i emocionální zátěž, procházející několika fázemi.

1. 2. 2 Rodina v kontextu sociální práce

Existuje nespočet forem, jak lze s rodinami pracovat za pomoci širokého spektra profesionálů (od lékařů, psychologů až po sociální pracovníky), kteří se rodinám naplno věnují. Jednou z možností, kam se obrátit pro pomoc je sociální práce. Organizace, které si lidé vyhledávají sami (rodinná poradna, oddělení péče o dítě a rodinu apod.), nejčastěji rodinám nabízí pomoc. Naopak nejobtížnější kontakt bývá s rodinou, která o pomoc nestojí, nejčastěji proto, že jí hrozí nějaká sankce (například odejmutí dítěte).

Rodina je dle Smutkové (2007) ve vztahu k rodinné politice příjemcem mnoha různých sociálních služeb, a také je téměř ve všech směrech podporována zejména pomáhajícími institucemi. Sociální práce vč. jejího obsahu se různorodě formovala v 18. a 19. století (nejen na území českých zemí). Tato rozmanitost byla důsledkem toho, že sociální práci poskytovali různé subjekty, které uplatňovaly rozmanité přístupy.

Dřívější postavení sociální práce s rodinou nemělo dostatečnou teoretickou základnu, a proto nebyla jednoznačná. Částečně byla řazena do sociální práce se skupinou či chápána jako individuální sociální práce, kde byla rodina dle Mary Richmond klíčovým útvarem. Publikace Mary Richmond *Social Diagnostic* z roku 1917 je východiskem pro sociální práci s rodinou a jednotlivcem. Klienta bere jako součást rodiny, kdy rodina představuje základ, na nějž se má sociální pracovník primárně zaměřit. Díky tomu ji lze zařadit mezi předchůdce sociální práce s rodinou (Sociální práce s rodinou, online).

U zrodu systematického zájmu o rodinu stojí jednoznačně Sigmund Freud a jeho psychoanalýza, která v prvních letech života zdůrazňovala formativní vliv rodiny na dítě. Z počátku se sociální práce s rodinou věnovala hlavně chudým rodinám, takže pozornost sociálních pracovníků byla směřována především k příjmům a hospodaření rodin, dále pak přítomnosti či nepřítomnosti toho, co je u dětí a dospělých považováno za normální. Byli to právě sociální pracovníci, jež navštěvovali rodiny v jejich přirozeném prostředí. Mezi vůbec první programy na počátku 20. století patří metodiky zaměřené na domácí návštěvy v rodině. Postupně však sociologické hledisko sláblo a v 20. letech 20. století byl stále více nahrazován psychologizujícím pohledem na rodinu. V polovině 20. století začalo vznikat tzv. „hnutí rodinné terapie“, které bylo primárně zaměřeno na interakční chování jednotlivých členů rodiny (Smutková, 2007; Brozmanová Gregorová, in Smutek, Kappl, 2006).

Založení rodiny až do konce 19. století nebylo rozhodnutím svobodné vůle, ale byly zakládány kvůli státu. Avšak již od počátku sociální práce měla rodina dle Brozmanové Gregorové (in Smutek, Kappl, 2006) postavení ve středu zájmu sociálních pracovníků. Prvotní a základní myšlenka, díky níž se začala rozvíjet jak sociální práce, později i rodinná terapie, byla, že potíže jednotlivců, k němž přispívají interakce mezi lidmi či rodina by mohli být vyřešeny mnohem účinněji, kdyby se do celého procesu pomoci zapojila celá rodina. „*První praktickou aplikací rodinné terapie byla psychoterapeutická léčba rodin, ve kterých dospívající dítě trpělo schizofrenií. Dále se na této úrovni rozvíjela práce s rodinami mladistvých*

delikventů a rodinná terapie se do konce 60. let 20. století praktikuje s rodinami, v nichž má jeden nebo více členů závažné problémy jakéhokoli druhu“ (Smutková 2007, str. 35). Dnes můžeme říct, že práce s rodinou je pro sociální práci nevyhnutelná a během své praxe se s ní téměř každý sociální pracovník setká.

Na sociální práci s rodinou dle Brozmanové Gregorové (in Smutek, Kappl, 2006) a Smutkové (2007) také nahlížíme jako na zdroj podpory čili na obnovení sociálního fungování ať už jednotlivce nebo celé rodiny. Klientovi pak pomáhá obnovit a udržet rovnováhu mezi nároky ze strany prostředí a jeho schopnostmi tyto požadavky zvládat. Takovéto pojetí (ve smyslu podpory a obnovy sociálního fungování klienta) můžeme v sociální práci s rodinou chápat ve dvou rovinách: V první řadě chápeme rodinu jako sociální prostředí jednotlivce, kde je cílem zmírnění sociálních problémů jednotlivce prostřednictvím rodiny, která představuje nejen zdroj vzniku, nýbrž i řešení problémů. Na straně druhé nahlížíme na celou rodinu jako na klienta, kde je především kladen důraz na změnu fungování rodinného systému neboli na přizpůsobení se celé rodiny novým podmínkám – zde můžeme hovořit o samostatné formě sociální práce, případně ji zařadit do sociální práce se skupinou. V obou případech je práce s rodinou velice náročný proces, v němž je třeba reflektovat a analyzovat mnoho klíčových událostí.

Sociální pracovníci se setkávají s rodinami, jejichž problémy jsou zcela rozličné a mnohdy mají různý charakter. Každá rodina je zcela jedinečná, proto je téměř nemožné aplikovat stejné postupy pro řešení problémů, i když jsou problémové situace na první pohled shodné.

Pro zcela jiný postup řešení se v sociální práci opakují tyto oblasti: *„rodiny, které mají problém s úplností (bezdětné, děti žijící bez biologických rodičů), rodiny v hmotné či sociální nouzi, rozvedené rodiny nebo rodiny, ve kterých je alespoň jeden člen nezaměstnaný, závislý, páchá trestnou činnost, vážně nemocný, děti s poruchami chování či rodiny, u kterých se vyskytuje násilí“ (Levická, 2004, str. 84). Porozumění problémové situaci v rodině je dle Smutkové (2007) klíčovým okamžikem pro vznik odborné intervence. Zjišťuje se například proč a jak problém vznikl, jaké je obecné řešení stávajícího problému, jak se váže problém k dané rodině, jak je rodina (jako celek, či její jednotliví členové) schopna tuto situaci zvládnout, aktuální možnosti řešení problému. V neposlední řadě se také zaměřuje na spolupráci se sociálním prostředím, ve kterém se rodina vyskytuje. Práce s rodinou se dnes*

nezabývá pouze problémy uvnitř rodiny, nýbrž i na pomoc rodině při začleňování do společnosti či snaze o zabránění sociálnímu vyloučení.

Dle Šrajera a Musila (2008) je pro klienta velice důležité, aby se mu dostala taková pomoc, jež patřičně odpovídá jeho potížím. Situace rodin mohou být zcela podobné, a jak již bylo zmíněno výše, co rodina, to jiné východisko řešení. Sociální pracovníci si pokládají otázku „*Jak to udělat, abych právě této rodině poskytl to, co jí skutečně pomůže?*“ (Šrajer, 2008, str. 145). V této chvíli je velice důležité počítat s několika možnostmi najednou, včetně všech faktorů a životních situací rodin. Tím, že se sociální pracovníci snaží zavděčit každé rodině je někdy může dostat do obtížných stresových situací. Nejčastěji se jedná o nedostatek času, který souvisí s vysokým počtem klientů a důrazem na administrativu, což sociální pracovníky nutí si práci co nejvíce zjednodušit a zabývat se opravdu jen tím nejdůležitějším. Nicméně z pohledu autorů je třeba poznamenat důležitou věc, že i v omezeném čase se dá udělat a zvážit více, pokud se na věc budeme dívat komplexněji a budeme si klást větší množství přiměřených otázek u každé rodiny zvlášť.

2. Stres

V této kapitole bude přiblížen fenomén dnešní doby – stres. Kdo nikdy nepoznal stres? Komu se úspěšně vyhýbá? Myslím si, že většina lidí na celém světě se alespoň jednou za život ocitla v těžké životní (stresující) situaci. Každý člověk je více či méně vystavován takovým situacím, které jsou mnohdy označovány za stresující, a ne vždy se jim dá úspěšně vyhnout. Bez sebemenšího projevu stresu se téměř žádný člověk neobejde, proto ho můžeme považovat za nedílnou součást našeho života. V menší míře může mít pozitivní vliv na naše fungování, což může vést ke zvýšení motivace, většímu pracovnímu výkonu či k posílení sebedůvěry a sebevědomí. Typů stresu máme hned několik, ve velké míře ale může mít negativní dopady na naše zdraví provázený řadou tělesných potíží.

2. 1 Definice stresu

Stres je psychologická reakce na požadavky spojené se stresorem, který má takovou schopnost, že se člověk díky němu cítí napjatý nebo úzkostlivý, protože se necítí být schopen zvládnout určité požadavky. V přiměřené míře však stres nemusí být úplně špatný. Každý člověk svým způsobem vyžaduje určitou stimulaci a tuto funkci může plnit jen mírná úroveň stresu. Na druhé straně se stres dle Johns (2014) stává problémem, pokud vede k úzkosti a velkému napětí. Během posledních dvou desetiletí dle amerického národního institutu pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci se stres stal vážným problémem nejen pro jednotlivce, ale je také hlavní příčinou zdravotního postižení pracovníků.

Tento termín v současnosti nemá jednomyslný obsah. Často se využívá k označení nepříjemné životní situace, jíž můžeme chápat jako všestrannou a složitou reakci na fyzickou či psychickou zátěž, obstarávající činnost veškerých funkcí v organismu. Z fyziologického hlediska lze tedy stres vnímat jako pravidelně se opakující netypickou reakci organismu na vlivy, které narušují jeho rovnováhu ve fyzikální, psychické a sociální sféře. Z psychologického hlediska lze stres chápat jako stav nadměrného zatížení či ohrožení (Pelcák, 2015; Vágnerová, 2008).

Stres je přirozená fyziologická reakce na zátěž a změny, v některých případech umožňuje samotné přežití. Každý živý tvor potřebuje určité množství podnětů, které postupně zpracovává, a na něž reaguje. „*V podobě eustresu (z řeckého eu – dobře, správně) je nedílnou součástí adaptačních a homeostatických mechanismů. V podobě distresu (z latinského dis – negace,*

zápor) poškozuje“ (Orel, 2016, s. 193). Řada českých odborníků např. psycholog Křivohlavý (1994) a Vágnerová (2008) vnímají optimální míru stresu jako motivaci vedoucí k tvůrčím schopnostem s dosažením nejlepších výsledků – eustres. Stres tedy nemusí být nutně jen negativní, obecně se uvádí, že přiměřená míra stresu může člověka aktivizovat a stimulovat jej k lepším výkonům (Interní medicína pro praxi, 2008, online). Někteří jedinci stres dokonce sami aktivně vyhledávají, protože jim navozuje příjemné pocity, které jsou spojené s vyplavením endorfinů do mozku. Příkladem může být inklinace k extrémním a adrenalinovým sportům. Naproti tomu chronický stres je destruktivní, poškozuje fyzické a psychické zdraví (může mít i vážné životní dopady) – distres.

Větší odolnost vůči jakýmkoli formám stresu mají dle Nováka (2010) především optimisté, lidé s velmi dobrým zázemím v rodině, dokonce i ti, kteří se zdravěji stravují či méně kouří. Je již prokázáno, že tzv. stresové trias (kouření z nervozity, zvýšená hladina cholesterolu a vysoký krevní tlak) vyvolávají spíše menší část srdečních onemocnění, ale není zcela známo, kdo nebo co stojí za ty ostatní. Existující hypotézy o nebezpečném spojení stresu se značně nízkým sebehodnocením člověka spojeného s životním neúspěchem mající za následek narušení fyziologického či biochemického systému lidského těla.

2. 2 Typy stresu

Kolektiv autorů z výzkumného ústavu bezpečnosti práce (2016) dále autor knihy „Organizational Behaviour“ – Gary Johns (2014) a Matoušek (2003) shodně uvádí následující typy stresu působící (nejen) v pracovním prostředí:

Akutní stres

Akutní stres je závažná porucha vyvolaná náhlou situací představující bezprostřední reakci na závažný stres (významná životní změna, extrémně stresující životní zážitek), trvající jen velmi krátkou dobu (obvykle odezní během několika hodin). Může vést až ke ztrátě paměti. Projevuje se jak v psychice, tak i v narušení důležitých životních funkcí (záleží na typu osobnosti). Nejčastěji k němu dochází při dopravních nehodách, haváriích, těžkých úrazech a dalších událostech, při kterých je ohrožen život.

Chronický stres

Působením stresorů s postupně se zvyšující intenzitou, která se v průběhu doby mění, vzniká chronický stres, říká se mu také stres dlouhodobý. Obvykle kolísá delší dobu, případně se vyskytuje v nepravidelných intervalech. Může vznikat v důsledku mezilidských vztahů, špatnou organizací práce nebo styku se sociálně nepřizpůsobivými osobami. Chronický stres nepříznivě působí na pracovní výkonnost a je často provázen napětím, úzkostí, podrážděností, nepřiměřenými reakcemi, únavou, vyčerpáním, bolestmi hlavy, svalovým napětím apod.

Posttraumatický stres

Posttraumatický stres (též jako posttraumatická stresová porucha nebo stres následný) představuje opožděnou reakci na stresovou situaci, trvající sice krátkou dobu, ale za to velmi intenzivně, mnohdy až s fatálními následky. Vzniká nejen v souvislosti s přírodními katastrofami, ale i v pracovní sféře, kdy je ohroženo zdraví a život zaměstnanců. Bývá provázen ztrátou sebedůvěry, pocitem marnosti či obavami z budoucnosti.

Anticipační stres

Anticipační stres souvisí s dějem, který má teprve nastat. Jde o jakousi představu a předvídání negativní situace, které jedinec věnuje svou pozornost (např. před nástupem do nového zaměstnání, zkouškou, operací ...). Projevuje se dočasnou ztrátou sebedůvěry a mírným emočním napětím, které s přibližující událostí postupně graduje. Po zdolání zátěžové situace, z níž měl jedinec strach, obvykle pocity nejistoty a úzkosti odezní. „*Akutní stres doprovázený aktivní snahou o zvládnutí situace zvyšuje aktivitu imunitního systému. Oproti tomu chronický stres kombinovaný se ztrátou kontroly nad situací naopak aktivitu a funkčnost imunitního systému snižuje*“ (Pelcák, 2015, str. 19).

2. 3 Stresory

Termín stresor označuje vnitřní tísnivé stavy člověka ve stresu a současně s tím i okolnosti a podněty, které na něho doléhají. Musíme mít na paměti, že stresorů existuje celá řada, na každého působí jinak, a každý je také individuálně vnímá. Příčiny stresu neboli stresory dle Krivohlavého (1994) představují souhrn vnějších (environmentálních) událostí či požadavků s potenciálem vyvolání stresu, čímž negativně působí na fyziologický a psychologický stav člověka. Podněty vyvolávající stres mohou být např. akutní, pracovní, rodinné, chronické, společenské, osobní atd. Také existují podmínky, které se zdají být

stresující téměř pro každého – extrémní horko, izolace, hluk apod. Zde záleží na individuální osobnosti jedince, která často určuje, do jaké míry se potenciální stresor může stát skutečným stresorem, který následně začne stres vyvolávat. Dle Praška (2001) stresorem může být i myšlenka či představa, kterou se v danou chvíli zaobíráme, navozuje nám pocit ohrožení, strach z toho, co se stane a pocit ztracené kontroly. Kebza a Komárek (2003) tvrdí, že nejčastější příčiny jsou nespokojenost a konflikty v mezilidských vztazích a nejčastější zdroje stresu vnímají v oblasti pracovní. Závažné stresory, zejména ty psychosociální, dokážou ovlivnit imunitní systém natolik, že se stanou spouštěčem patofyziologického procesu, který by jinak než za přítomnosti stresu nevznik. Evans (1997) vychází z hypotézy odlišného fungování imunitního systému, který reaguje na chronický a akutní stresor.

Stres zde představuje psychologickou reakci na požadavky spojené se stresorem, přičemž má takovou schopnost, že se člověk cítí napjatě nebo úzkostlivě, jelikož cítí, že není schopen zvládnout určité požadavky. Každý člověk svým způsobem vyžaduje určitou stimulaci a tuto funkci může do jisté míry plnit jen mírná úroveň stresu. Na druhé straně se stres stává problémem, pokud vede k úzkosti a velkému napětí. Pokud se člověk ocitne v konfrontaci se stresorem, je velmi důležité subjektivní (optimistické či pesimistické) zhodnocení situace. Právě míra optimismu/pesimismu má pozitivní/negativní vliv na kvalitu osobního prožívání jedince. Očekávání optimistů přináší spíše pozitivní výsledky při řešení nepříznivé situace, přičemž zažívají méně distresu než pesimisté. Naopak pesimisté očekávají negativní výsledky. Mají mnoho pochybností o pozitivním vývoji situace a zároveň s tím i tendenci k úzkostem, smutku, zoufalství, které jsou často provázeny pocitem viny (Johns, 2014, Pelcák; 2015).

2. 4 Reakce na stres

Řada českých i zahraničních autorů od 90. let vnímají stresové reakce takto: Stresové reakce mohou být spojeny s behaviorálními, psychologickými a fyziologickými důsledky stresu. Lze se také setkat s rozdílnými termíny, podle toho, jak jsou stresové reakce intenzivní. Hovoříme tedy o tzv. hyperstresu, kdy stres překračuje hranice přizpůsobivosti nebo o tzv. hypostresu, tj. stres, který nedosahuje běžné tolerance. Některé reakce jsou v podstatě pasivní, nad nimiž nemá jedinec téměř žádnou kontrolu (zvýšený krevní tlak, snížená imunitní funkce ...). Ostatní (aktivní) reakce jsou pokusy o vyrovnání se s některými předchozími aspekty stresové epizody. Stresové reakce zahrnující pokusy zvládnutí nějaké situace, mohou být

zaměřeny na přímé jednání se stresorem nebo jednoduše na snížení úzkosti způsobené stresem (Křivohlavý 2011; Johns, 2014).

Stresová reakce udržuje stálost vnitřního prostředí organismu (homeostáza) a v mimořádné situaci míří k jeho přežití. V tomto kontextu se stresová reakce člení na fázi alarmovou adaptační a konečnou. Alarmová fáze neboli poplachová reakce, celkově mobilizuje energetické zdroje organismu, která v sobě dle Poplachové (2010) zahrnuje například snížení pocitu bolesti, zvýšení svalového napětí, zlepšení paměti, zvýšené pocení aj. Adaptační fáze je charakteristická relativním zklidněním zajišťujícím další zdroj pro mobilizaci energie. V této fázi organismus maximálně stresu odolává. Může se stát, že organismus zůstane v trvalém napětí, a to tehdy, kdy adaptace není dostatečně účinná. Pokud se jedinec není schopen vyrovnat s chronickým charakterem stresu je šance vzniku tzv. psychosomatického onemocnění. V poslední fázi, fázi konečné, jedinec stresu podléhá, jeho odolnost vůči stresu je nedostačující. Zdravý organismus se po zvládnutí stresových situací vrací do rovnováhy a adaptací se následně rozvíjí. Stres jakožto komplexní odezva na psychickou či fyzickou zátěž zaručuje vyhovující činnost veškerých funkcí organismu v dalších (nových) podmínkách a je vyvoláván jakoukoli bolestí, traumatem, infekcí atd. (Praško, 2001; Pelcák, 2015).

Reakce na stres je dle Vágnerové (2008) a Orla (2016) proces, který probíhá ve třech etapách. V první etapě (*aktivace obranných reakcí a uvědomění zátěží*) dochází k aktivaci fyziologických i psychických obranných reakcí. Cílem složitého procesu fyziologické reakce je aktivace energie, kterou by mohlo tělo využít při zvládnutí stresu. Během stresové reakce dochází k významným změnám všech tří řídicích a regulačních systémů lidského těla (nervového, imunitního a hormonálního). Zatímco fyziologická reakce je zahájena reflexně, psychická reakce začíná až ve chvíli, kdy se daná situace pro člověka jeví jako stresující a vyvolá v něm silně negativní pocity. Dochází zejména ke změnám emočního prožívání. Člověk typicky prožívá pocity úzkosti, napětí, nezřídka i hněvu a vzteku. Jako reakce na přesvědčení o neřešitelnosti problému mohou nastat pocity smutku až deprese, popř. apatie a tendence rezignovat na jakékoli snahy najít řešení problému. Mimo jiné dochází i ke změnám kognitivních funkcí, kdy se obvykle zhoršuje koncentrace pozornosti. V druhé etapě (*hledání účelných strategií*) jsou hledány strategie a možnosti, které by mohly vést k úspěšnému zvládnutí situace, popř. zmírnění negativních účinků psychické zátěže. Pokud se zátěž dlouhodobě nedaří zvládnout, změnit ani vyřešit, nastupuje třetí etapa (*rozvoj stresem podmíněných poruch*), která rozvíjí stresem podmíněné poruchy, které považujeme za selhání

veškerých obranných reakcí. Z akutních potíží se stávají závažnější problémy trvalého charakteru.

Není novinkou, že stres přináší negativní dopady na náš zdravotní stav, což rovněž potvrzuje stovky studií zaměřené na odlišné druhy onemocnění. Studie zabývající se životním stresem poukazují na to, že psychická zátěž, stres a zdravotní stav člověka spolu navzájem souvisí. Souhrnná analýza pracovní zátěže a zdravotních problémů je (nejen) dle českých odborníků J. Štikara (2003), J. Krivohlavého (1994) a S. Pelcáka (2015) spojena s přímými projevy v oblasti psychiky, chování a fyziologie, kdy se v psychické rovině projevuje únavou, emoční labilitou, náladovostí a nedostatkem energie, což může vyústit v psychické a somatické problémy. Soudobý pohled na mechanismus a rozvoj stresu je sloučením biologických koncepcí a psychologických teorií, jež naznačují přijatelné souvislosti mezi stresem a zdravotním stavem.

Patologické reakce na stres

Jak už bylo zmíněno výše, stres je nedílnou součástí každodenního života. V některých případech nevede ke vzniku duševních onemocnění. Někdy se ale stane, že se stres přidá k dalším spolupůsobícím faktorům, a ke vzniku duševní choroby může přispět (v krajních případech ji může doslova „odstartovat“). Nemusí podmiňovat jen duševní onemocnění, ale z velké části i onemocnění související s fyzickou stránkou člověka. Vředová choroba gastroduodena, kardiovaskulární poruchy (ischemická choroba srdeční, akutní infarkt myokardu, hypertenze), migrény, herpetické infekce, autoimunitní onemocnění, onkologická onemocnění atd., to vše se uvádí jako onemocnění, které vznikají působením stresu (Orel, 2016; Kryl, 2004).

Behaviorální reakce na stres

Behaviorální reakce na stres jsou dle Johns (2014) činnosti, které vystresovaný jedinec používá v případě, kdy se sám pokouší vyrovnat se stresem. Zahrnují řešení problémů, zejména hledáním sociální podpory, přizpůsobením se, či užíváním návykových látek. Samotné řešení problému obecně spočívá v ukončení stresoru nebo snižování jeho účinnosti, nikoli v tom, aby se člověk krátkodobě cítil lépe. Řešení problémů je vždy zaměřeno na realitu a boj s ním je ne vždy efektivní.

Časté řešení behaviorálních reakcí:

- *Delegování* – delegováním vedoucí pracovník snižuje zaměstnancovu pracovní zátěž tím, že některý z jeho úkolů (pracovních povinností) přiřadí jinému zaměstnanci.
- *Hledání sociální podpory* – sociální podpora znamená mít úzké vztahy s ostatními lidmi. Tyto vazby mohou v konečném důsledku ovlivnit stres posílením sebeúcty, poskytováním užitečných informací, nabídkou pohodlí a humoru či poskytováním materiálních zdrojů. Mezi výhody sociální podpory řadíme například to, že lidé se silnější sociální sítí vykazují lepší psychologické vlastnosti a fyzickou pohodu. Pokud se lidé setkávají se stresujícími událostmi, tak díky své sociální podpoře mají větší pravděpodobnost se s problémem lépe vyrovnat. Sociální síť tedy funguje jako takový „protistresový nárazník“. V zaměstnání může sociální podporu představovat nadřízený či spolupracovník. „Nárazníkové“ aspekty sociální podpory jsou neúčinnější, pokud jsou přímo napojeny na zdroj stresu. Mimo zaměstnání mohou jednotlivci najít sociální podporu u manžela (přítele), rodiny nebo přátel.
- *Změny výkonu* – stres je častým následkem snížené pracovní výkonnosti. Velká pracovní zátěž a odpovědnost se řadí mezi náročné stresory, které mnohdy ovlivňují výkon prostřednictvím stimulace a snížené motivace.
- *Odstoupení* – odstoupení od stresoru je jednou z nejzákladnějších reakcí na stres, kdy se jedinec pokouší o krátkodobé snížení úzkosti vyvolanou stresorem. Např. jedinec si u svého lékaře vyžádá pracovní neschopnost, když se však vrátí do práce, stres stále přetrvává. Nejlepším řešením tohoto problému v pracovním prostředí je převzít jinou práci, která se pro jedince jeví méně stresující (to je ve skutečnosti reakce na řešení problémů, z níž by měl mít prospěch jak jednatel, tak organizace).
- *Užívání návykových látek* – kouření, pití a užívání drog představují nejméně uspokojivé behaviorální reakce na stres pro jednotlivce i organizaci. Tyto aktivity nedokážou ukončit stresové epizody a ve výkonu své práce poznamenávají zaměstnance nejen fyzicky, ale i psychicky. Ve skutečnosti však kouření cigaret a pití alkoholu je následkem pracovního stresu.

Fyziologické reakce na stres

Mnoho studií fyziologických reakcí na stres se soustředily na kardiovaskulární systém, konkrétně na různé rizikové faktory, které by vedly k vyvolání infarktu. Mezi fyziologické reakce se řadí např.: bušení srdce, bolest hlavy, pocit svírání, časté močení, změny menstruačního cyklu, „knedlík v krku“, svalové napětí apod. Pracovní stres bývá spojen s nepravidelnostmi elektrokardiogramu a zvýšenou hladinou krve, tlakem, cholesterolem a pulsem, také je spojován s nástupem onemocnění jako je například respirační a bakteriální infekce, které mají negativní vliv na náš imunitní systém (Křivohlavý, 2010; Johns, 2014).

Psychologické reakce na stres a obranné mechanismy

Psychologické reakce na stres dle Johns (2014) a Křivohlavého (1994) zahrnují spíše emoce a myšlenkové procesy než zjevné chování, i když se tyto reakce u jednotlivce často projevují v řeči nebo v činech. Nejběžnější psychologickou reakcí na stres je použití obranných mechanismů. Obranné mechanismy se řadí mezi psychologické pokusy o snížení úzkosti spojené se stresem (soustředí se spíše na snížení úzkosti, nežli na skutečnou konfrontaci nebo jednání se stresorem). Jsou definovány jako klamné, iluzorní a fantazijní způsoby pro řešení obtíží, jejichž účelem je iluzivní zvládnutí situace tam, kde se reálné řešení jeví jako nemožné. Z výše uvedeného vyplývá, že obranné mechanismy v podstatě fungují na principu obelhání sebe sama. Pokud vystupují v situaci, kdy nám pomohou překonat počáteční nepříjemnost a my se následně s problémem vyrovnáme zralým způsobem, považujeme to za normální. Čím více je člověk stabilnější, tím méně využívá obranných mechanismů. Pokud se vydáme na cestu sebepoznání, využívání obranných mechanismů začne postupně klesat.

Je použití obranných mechanismů dobrou nebo špatnou reakcí na stres? Využívání obranných mechanismů je spojeno s dočasným snížením úzkosti, což se jeví jako užitečná reakce. Když se však použití obranných mechanismů stane chronickou reakcí na stres, obraz se radikálně změní. Dle Johns (2014) Problém pramení ze samotného charakteru obranných mechanismů, kdy nemění objektivní charakter stresoru a konflikt či frustrace zůstávají i nadále v provozu, čímž i po nějaké krátkodobé úlevě od úzkosti problém zůstává stále nevyřešen, což akorát ukazuje, že obrana byla v podstatě neúčinná.

2. 5 Osobnost a stres

Lidé narozením získávají soubor vlastností, projevujících se ve způsobech chování, prožívání, postojů k práci a celkově k životu. Každý člověk je osobnostní jedinečnou, neopakovatelnou, zcela odlišnou, a také, proto i intenzita stresorů, vnímání a reakce na stres bude u každého jedince jiná. Do jisté míry je stres pro člověka důležitý a může přinášet pozitivní výsledky zejména v pracovním životě. Stres ale ne vždy můžeme ovládat, můžeme však pracovat na jeho zmírnění a rozhodovat tak o způsobu, jak na něj reagovat. Existuje názor, že stres je především v hlavě, s čímž se ztotožňují také. Chceme-li úspěšně čelit stresu, měli bychom v první řadě poznat sami sebe.

Osobnost je psychologii vnímána jako poměrně stálá jednota charakteru, intelektu a temperamentu, která může mít nemalý vliv na prožívání stresu. Například má vliv na to, jak (v jaké míře) jsou potenciální stresory vnímány jako stresující a ovlivňuje tak stresové reakce, ke kterým dochází. Jedním z kritérií mohou být vlastnosti označované jako odolnost, nezdolnost, zátěžová tolerance a úroveň sebepojetí, přičemž člověk buď považuje větší část životních událostí za zvládnutelnou (tedy nepředstavující žádnou formu stresu) či nikoli. Dosavadní poznatky poukazují na to, že pro osoby, které jsou odolné vůči stresu, jsou typické pouze některé osobnostní rysy (Johns, 2014; Pracovní stres a zdraví, online).

Se stresem dle výše zmíněných zdrojů (Johns, 2014; Pracovní stres a zdraví, online) úzce souvisí tři klíčové rysy osobnosti:

- „*Locus of Control*“ (= místo, odkud je člověk ovládán, řízen či manipulován): lidé jsou přesvědčeni o tom, že existují nějaké faktory, které řídí jejich chování. Někteří lidé věří tomu, že jejich chování řízeno osudem, štěstím a mocnými lidmi, zatímco na druhé straně existuje přesvědčení o tom, že lidé mohou své chování ovládat. V prvním případě je pravděpodobné, že tito lidé nebudou mít pocit, že jsou pány svého osudu, a pokud se potencionálním stresorům „podívají do očí“, budou pociťovat úzkost. Kdežto lidé, kteří si myslí, jak mohou své chování ovládat, mají větší předpoklad k tomu, aby se svým stresorům postavili napřímo.
- *Typ osobnosti A a B*: s tímto zvláštním typem chování přišli lékaři, kteří si všimli, že mnoho lidí, výrazně vykazující své emoce, onemocněli ischemickou chorobou srdeční v relativně mladém věku. Jednotlivci vykazující vzor chování typu A, bývají

agresivní a ambiciózní s neustálou potřebou vykazovat co nejlepší výsledek v co nejkratším možném čase. Jejich nepřátelství se snadno vzbudí a cítí velký pocit časové naléhavosti. Jsou netrpěliví, soutěživí, zaujatí svou prací, a také jsou více časově vytíženi. Tyto faktory se pak projevují jako silné stresory. Jednotlivce typu A lze porovnat s typem B. Ten ale takovéto extrémní vlastnosti nevykazuje. Osoby typu B jsou více spokojeni samy se sebou, nehrnou se za úspěchem za každou cenu a umí odpočívat. Buď lidé typu A zažívají více stresujících situací než lidé typu B, nebo se tak vnímají. U jedinců typu A je totiž vysoce pravděpodobné, že budou vykazovat nepříznivé fyziologické reakce na stres, mezi něž patří například zvýšený krevní tlak, zvýšená srdeční frekvence nebo změna chemického složení krve. Výzkumy stále jasněji ukazují, že hlavní složkou chování typu A, která přispívá k nepříznivým fyziologickým reakcím, je nepřátelství a potlačovaný hněv. To může být doprovázeno i přehnaným cynismem a nedůvěrou k ostatním. Tyto nežádoucí reakce pravděpodobně vyvolávají frustrující či obtížné konkurenční události.

- *Negativní afektivita*: mezi poslední klíčový rys osobnosti patří negativní afektivita, jinak řečeno – sklon dívat se na svět (včetně sebe samotného) v negativním světle. Je to stabilní osobnostní rys, který je hlavní složkou neurotismu. Lidé s vysokou negativní afektivitou bývají pesimističtí a skleslí a v tomto důsledku mívají více stresorů v pracovním prostředí, čímž pociťují více subjektivního stresu.

Za náchylnost lidí ke stresu může být zodpovědných hned několik faktorů. Příkladem může být predispozice k vnímání stresorů na pracovišti, přecitlivělost na existující stresory, tendence vyvolávat stres prostřednictvím své negativity apod.

2. 6 Stres a psychická zátěž

Stejně jako stres, tak i psychická zátěž jsou nedílnou součástí životního stylu, se kterýmiž přicházíme do kontaktu i bez určité známky uvědomění. Bez vlivu stresu působí lidská psychika harmonicky – nachází se v rovnováze. Moderní svět však přináší zrychlené pracovní tempo a čas na odpočinek a relaxaci je značně zanedbávám. Proto lidé trpí psychosomatickými problémy, mezi něž dle Johns (2014) patří například frustrace, deprivace, vztek, apatie a deprese, které mají negativní vliv na psychickou pohodu a zdraví člověka.

Štikar (2003) rozlišuje hodnocení zátěže do tří kategorií. V první kategorii rozlišuje nároky kladené na danou činnost, dále projev chování jedince při dané činnosti a v poslední řadě podmínky a požadavky na vlastnosti jedince.

Také můžeme rozlišovat hladinu psychické zátěže prožívanou subjektivně, kterou Mišík (2003) vymezuje v následujících čtyřech kategoriích. Kategorie, která vykresluje život obvyklým osvojením a způsobem – *zátěž běžná*. Kategorie, která povzbuzuje psychický rozvoj osobnosti – *zátěž optimální*. Kategorie, představující nároky, se kterými se člověk vyrovnává vypětím všech sil – *zátěž hraniční*. A v poslední řadě kategorie, kde jedinec není schopen rozvinout interakci s prostředím bez maladaptivních (nepřizpůsobivých) projevů a psychického selhání – *extrémní psychická zátěž*.

Pelcák (2015) rozlišuje pět typů zátěžových situací v závislosti na vzájemném vztahu mezi možnými předpoklady jedince a nároky na psychickou odolnost. *Nároky na činnost a výkonnost* (lhostejný vztah k životu, deprese, vyčerpání, únava), *konfliktogenní situace* (subjektivně neřešitelné nároky), *stresogenní situace* (dezintegrace psychických struktur), *překážky v dosažení cíle* (spontánní uvolňování napětí spojené s frustrací) a *problémové situace* (neschopnost vypravit se do vzniklé reality).

Působením různých druhů zátěže může vzniknout psychická nerovnováha. Zejména se projevuje změnami v chování, uvažování či prožívání a ve vážných případech může vést až k dezintegraci psychiky. Vágnerová (in Pelcák, 2015), Mikšík (2009) a Švancara (2003) posuzují zátěžové situace z hlediska závažnosti a přínosu pro rozvoj osobnosti. V této souvislosti rozlišují pojem „frustrace, deprivace a konflikt“. Jeklová (in Pelcák, 2015) rozvíjí předešlé zátěžové situace ještě o „trauma a krizi“.

Frustrace

Profesor Oldřich Mikšík (2009) vnímá frustraci jako situaci, kdy jedinci nelze odstoupit od cílového rozhodnutí a zároveň jeho vynaložené úsilí nevede k dosažení cíle a je doprovázeno stupňujícím se psychickým napětím. Jedinec se zde snaží o nalezení kompromisů. Intenzivní stav frustrace člověk zažívá tehdy, kdy jsou dotčeny (blokovány) jeho základní životní potřeby. S tímto tvrzením se podstatně shodují také další odborníci.

Příkladem může být evropský odborník v oblasti psychologie Josef Švancara (2003), podle něhož lze frustraci řešit například těmito způsoby:

- Aktivně (překonáním překážky)
- Submisivně (uvědoměním si, že překážka nelze překonat)
- Obejitím překážky
- Hledáním nového (náhradního) cíle

Deprivace

Dle Pelcáka (2015) je deprivace je stav, při němž dochází k neuspokojení základních biologických a existenciálních potřeb nebo jen nejsou uspokojeny v dostatečné míře. Deprivace se od frustrace liší tím, že ačkoliv frustrace umožňuje zvolení jiného cíle či náhradního řešení, deprivace nikoliv. Jediným možným východiskem je rezignace nebo vzpoura.

Mikšík (2007) rozlišuje tyto typy deprivací:

- Deprivace v oblasti biologických potřeb (např. spánkový deficit)
- Nedostatek stimulace neboli podnětová deprivace
- Kognitivní (např. anedbaná výchova)
- Citová (např. neuspokojivý vztah s matkou)
- Sociální (např. nedostatek kontaktu s lidmi)

Konflikt

Konflikt označuje neshodu rozporných situací. V této situaci se člověk dle Pelcáka (2015) rozhoduje mezi rozpornými motivy, u nichž se uspokojení vzájemně vylučuje. Konflikt vzniká nerozhodností, váháním či bezradností. Mikšík (2007) rozlišuje konflikty, které jsou v rozporu s vnějšími požadavky cílového jednání a vnitřní tendencí se rozhodnout pro určitou cestu. Také to může být i střet dvou protikladů, kdy se jedinec rozhoduje, jak se v dané situaci zachovat, a jak jednat.

Krize

Krizi lze chápat ve dvou rovinách. V prvním případě přináší podnět k nutné změně a na straně druhé značí narušení psychické rovnováhy důsledkem neočekávaného vyhocení situace či nahromaděním problémů. O krizi se jedná tehdy, pokud selžou veškeré adaptační mechanismy s tím, že doposud užívané metody přestávají být účinné a člověk musí nalézat způsoby jiné (Jeklová in Pelcák, 2015).

Trauma

Za trauma lze označit náhle vzniklou situaci, vedoucí k syntetickému poškození nebo ztrátě, přičemž narušuje objektivitu jedince, který je primárně ovlivněn vlastními citovými prožitky. Trauma se projevuje především v chování, kdy dochází ke ztrátě pocitu bezpečí a jistoty, prožívání úzkosti, smutku atd. Jedinec se díky tomu chová neadekvátně, vyskytuje se u něj panika a deprese. Po několika měsících může trauma vyvolat posttraumatickou stresovou poruchu (Jeklová in Pelcák, 2015).

3. Stres sociálních pracovníků, důsledky a možnosti jeho zvládnání

Na otázku, zda jde dobře zvládat stresové situace, neexistuje jednoznačná odpověď, protože reakce našeho organismu na stres je velmi různorodá a individuální. Stres má mnoho podob a každý z nás se s ním vyrovnává jinak – někdo lépe, někdo hůře. Tedy to, co v jednom vyvolává vnitřní napětí a neklid ještě neznamená, že to samé se bude dít i u někoho jiného, i když situace bude téměř stejná. Stejně tak existuje i několik způsobů, jimiž člověk na vzniklou stresovou situaci reaguje. Ne vždy však může být reakce jedince adekvátní, proto, pokud to jen trochu jde, bychom měli nepřiměřené reakce minimalizovat, neboť mohou ublížit nejen nám samotným, ale i lidem v našem okolí.

Příčinou stresu sociálních pracovníků mohou být nároky, které jsou na něj kladeny z řad klientů, se kterými jsou v každodenním kontaktu, dále komunikace se sociálním systémem, zdravotní stav dítěte nebo velké množství dokumentace, se kterou se musejí vypořádat.

Jakákoliv práce s vybranou cílovou skupinou je náročná, a pro každého je nejnáročnější něco jiného, např. práce s klienty, kteří jsou v určitém programu nebo zařízení nedobrovolně, dále také práce se zdravotně postiženými nebo umírajícími, samozřejmě i s duševně nemocnými, agresivní a s těmi, kteří odmítají možné formy pomoci. Tyto situace mohou mít za následek dlouhodobě nezvladatelný stres, který může vést až k syndromu vyhoření.

3. 1 Syndrom vyhoření

Vyhoření je vnímáno jako reakce na stres v pracovním prostředí sociálních pracovníků (pracovníků pomáhajících profesích a obecně v profesích, kde se pracuje s lidmi), provázenou změnou chování. Jedná se o problematiku, které by se měla věnovat větší pozornost, aby sociální pracovníci měli možnost si tento problém uvědomit (v nejlepším případě se mu snažit předejít), protože by se mohlo stát, že člověk s vyhořením bude s klienty pracovat, čímž neposkytne takovou pomoc a podporu, jaká je od něj očekávána, a hlavně bude ublížovat sám sobě.

Už v 70. letech 20. století se odborníci zabývali stavu celkového psychického vyčerpání projevujících se v oblasti kognitivních funkcí a emocí, přičemž ovlivňují postoje, názory a chování osob. Syndrom vyhoření („burn-out“) je spojován s americkým psychoanalytikem Herbertem Freudenbergerem, který jako první použil tento pojem v roce 1974. Vychází

z anglického slovesa „to burn“ neboli hořet. Spojení „burn out“ pak znamená vyhořet či vyhasnout (Kebza, Šolcová, 2004; Novák, 2010).

Jednotná definice tohoto pojmu, která by byla všemi uznávaná, neexistuje. Novák (2010, str. 43) dle Freudenbergera užívá definici následující: „*Burn-out je stav vyplenění všech energetických zdrojů původně velice intenzivně pracujícího člověka (například lidé, kteří se snaží druhým lidem v jejich těžkostech pomoci a pak se cítí být sami přemoženi jejich problémy)*“. Syndrom vyhoření byl původně studován u zaměstnanců pracujících s lidmi. Tito lidé vyžadují zvláštní pozornost, neboť mají větší předpoklady k závažným problémům. Nejen sociální pracovníci, také učitelé, zdravotní sestry, záchranáři a policie jsou zvláště pravděpodobnými kandidáty. Vyhoření neznámá to samé jako trpět depresí, ačkoliv si ho s depresí mnoho lidí spojuje. Mají ho za následek dlouhodobé stresující podněty, které způsobují psychické vyčerpání, nikoli izolované traumatické zážitky. Jak už bylo zmíněno, velmi často se objevuje v pomáhajících profesích, zejména u těch, s nimiž jsou lidé v každodenním kontaktu, kterým pomáhají řešit různé životní situace. Avšak nejnovější studie prokazují, že vyhoření může nastat opravdu kdekoliv. Vyhořelý člověk začne cítit duševní nepohodu, je celkově fyzicky i psychicky vyčerpaný, cítí beznaděj, nemá radost ze života ani chuť se věnovat své práci naplno (Johns, 2014).

Syndrom vyhoření sleduje proces, který začíná emočním vyčerpáním. Člověk se ráno cítí být unavený, vyčerpaný prací a frustrovaný nezávisle na tom, jaké podněty k tomu v daný den přispívají. Jedním ze způsobů, jak se vypořádat s tímto extrémním vyčerpáním je stát se cynickým a vzdálit se od svých klientů, protože tento stav může vést až k tomu, že pracovník začne s klienty zacházet jako s předměty, nebude jim věnovat dostatek zájmu a bude mu jedno, co se s nimi dále stane. Nakonec vyhořelý jedinec ztrácí sebeúctu a má velmi nízké osobní úspěchy. Vyčerpaný člověk těžko přizná své potíže sobě, natož ostatním lidem ve svém okolí (rodině, přátelům, terapeutovi). Příznaky jako jsou například úzkosti, deprese, únava, strach, zoufalost, smutek, přepracovanost, nervozita, slabost, neklid, nervozita, bolest hlavy, problémy se spánkem či neschopnost koncentrace si tyto lidé nepřipouští a sami před sebou je zatajují. Následkem toho je člověk, který není schopen se uvolnit a je nespokojený nejen sám se sebou, ale také s okolím. Vznikají mu různé tělesné obtíže v podobě psychosomatických chorob nebo poruchami paměti. Obvykle pak hledá tzv. únikové cesty, v podobě kouření, nadměrného pití alkoholu, kávy s téměř žádným výsledkem. Jediným řešením je hlavně odpočinek, což si bohužel sám sobě nepřizná (Kebza, Šolcová, 2004; Novák, 2010).

V odborné literatuře je psáno o několika přístupech k vytyčení různého počtu stádií, vzniku a o vytváření burn-out syndromu. Mluvíme o počátečním zapálení pro věc, po němž dochází k prozření, že jsou naše cíle nereálné. Kebza, Šolcová (2004): prvotní zapálení střídá frustrace, zklamání či negativní vnímání osob, s nimiž je člověk v kontaktu. Následuje apatie, kde vzniká sklon k nepřátelství vůči klientovi, i vůči všemu, co souvisí s vykonávanou profesí. V konečné fázi dochází k úplnému vyhoření se ztrátou lidskosti. Vyhoření není neměnný stav, nýbrž neustálý, stále se vyvíjející proces.

Průběh procesu syndromu vyhoření dle Pelcáka (2015) spočívá v pěti fázích: *nadšení* – v této fázi se jedinec v práci nadmíru angažuje, pomáhá, dělá přesčas, plní stanovené úkoly, všemu se věnuje s nadšením a očekává přijetí od svých spolupracovníků, klientů a ocenění z pozice nadřízeného. *Stagnace* – touto fází prochází pracovník, který se začíná distancovat, požadavky klientů ho začínají unavovat, a proto si vyhledává ty, kteří přichází s méně náročnými požadavky, všem ostatním se snaží vyhýbat. *Frustrace* – frustrací prochází pracovník, který vnímá požadavky od svých klientů jako obtěžující, pociťuje velký časový nátlak a začíná být podrážděný na blízké osoby, které se v jeho okolí vyskytují vč. rodiny. Jedná se o obranné stádium, kterou provází snaha a vzdávání. *Apatie* – charakteristikou této fáze je rezignace, omezení kontaktů, téměř žádná osobní angažovanost, pomluvy, změna chování v osobním životě apod. *Vyhoření* – stav úplné neangažovanost a celkové vyhýbání se profesním požadavkům.

Vyhoření se pravděpodobně vyskytne u lidí, kteří nastoupili do svého zaměstnání s vysokým očekáváním a toto zaměstnání si předčasně idealizovali. Jejich představa je víceméně taková, že budou schopni „změnit svět“ a jsou velmi frustrovaní, když se setkají s realitou – s šokem problémových klientů, kteří jsou často vnímáni jako nedocenění a organizace jim není schopna pomoci podle jejich představ. Pohlaví a osobnost má také nemalý vliv na celkové vyčerpání. S větší pravděpodobností hlásí emoční vyčerpání ženy, depersonalizace se vyskytuje spíše u mužů. Obecně však platí, že lidé s vysokou sebeúctou, vysokou svědomitostí a vnitřní kontrolou mají menší pravděpodobnost se do tohoto stavu dostat.

Sociální pracovníci nemohou vyjadřovat svůj hněv vůči klientům, ale naopak jednat na profesionální úrovni vzhledem k aktuální situaci. Následkem potlačení takového jednání si v průběhu času vybírá daň na kognitivních a emočních zdrojích. Pracovníci poté hledají novou pracovní příležitost, protože se často nemohou vyrovnat se situací, která ve stávajícím zaměstnání vznikla (Johns, 2014).

Vyhoření může postihnout oblast duševní, tělesnou, duchovní a sociální. Duševní rovinu v pracovním a osobním životě provází pocit selhání se známkami hněvu, cynismu, negativismu a neustále vzrůstající podrážděnosti. V krajních případech může vést k pochybnosti o sobě samém a falešnému pocitu viny, což může způsobovat deprese. Tělesná oblast má mnoho projevů např. v podobě bolesti zad, migrén, nespavosti, nechutenství, zažívacích potíží, vysokého krevního tlaku a v nejzávažnějších případech způsobuje infarkt a mozkovou mrtvici. Dočasnou úlevu pak člověk nalézá u alkoholu a v podobě různých tabletek (většinou antidepresiv). V duchovní rovině má jedinec pocit, že on sám není schopen si pomoci, proto se obrací na Boha, který jako jediný může pomoci z nepříjemné situace vyváznout. Na úrovni sociální přináší celkový útlum sociability, nezájem o druhé osoby, výraznou redukci kontaktů s klienty a kolegy, nechut' vykonávat práci a nízkou empatii. Úspěšnou prevencí je úprava životosprávy a denního režimu (Minirth a spol., 2011; Kebza, Šolcová, 2004).

3. 2 Strategie a metody zvládnání stresu sociálními pracovníky

Lidské tělo do fáze úplného vyčerpání dojít nechce, a tak se tomu snaží ze všech sil zabránit za pomoci zvládacích strategií. Již od nízkého věku se u každého jedince vyvíjí určité strategie, které pro zvládnání a řešení stresových situací využívá – někdo raději zvolí útek, jiný naopak chce nepříznivou situaci co nejrychleji vyřešit. Tyto strategie jsou způsoby zpracování, které člověk vědomě (plánovitě) či nevědomě (neplánovaně) využívá s cílem stres částečně či úplně eliminovat. Otázkou tedy je, co dělat, aby se nežádoucí stav změnil k lepšímu. Křivohlavý (2011) vnímá zvládnání stresu jako způsob, jakým se rozhodneme dostat od stresové situace, tzn. co děláme, jak postupujeme a jak se chováme. Cíl zvládnání je ale u každého jedince jiný (např. snížit míru zatížení, zachovat emocionální rovnováhu, snažit se i zlepšení podmínek, odpočinout si apod.) Je mnohem jednodušší nežádoucím implikacím pracovního stresu zabránit, nežli je odstraňovat. Kebza a Šolcová (2004) uvádí, že preventivní strategie se také opírají o psychotherapeutické zdroje, kdy hlavní postavení zaujímá existenciální psychotherapie či další postupy zaměřující se spíše na dílčí problémy nežli na jeho podstatu, např. behaviorální terapie.

Copingové strategie

Způsoby zvládání zátěže a stresu představují tzv. copingové strategie, které si každý jedinec za celý svůj život utváří. Vzniklou stresovou situaci následně řeší individuální vědomou či nevědomou strategií, kterou si v průběhu neustále mění a přizpůsobuje podle svého. Samotný pojem „strategie“ je třeba dle Křivohlavého (1994) chápat jako umění či vědu, jak úspěšně vést armádu v boji proti nepříteli. Zde je potřeba se snažit o to, abychom pro sebe dokázali získat výhody a pro nepřítele ty nejméně výhodné podmínky. Zvládací strategie neboli tzv. coping *„postihuje komplex protektivních faktorů, které člověku pomáhají zvládnout nepříznivé události a přečkat je při zachování psychické rovnováhy a integrity osobnosti“* (Pelcák, 2015, str. 25), kdy velmi důležitou roli hrají vrozené dispozice, zkušenosti a dovednosti, které jedinec získal v průběhu zvládání stresové situace. Osobnostní charakteristiky se v zátěžové situaci promítají do procesu vyrovnání, čímž ovlivňují výběr vyrovnávací strategie (Pelcák, 2015).

Volba strategie je dle Křivohlavého (1994) složitý myšlenkový proces ovlivněný volní oblastí, projevující se daným chováním jedince, dále také oblastí emocionální a kognitivní. Strategií, jakými se lze vyrovnat se stresem existuje velmi mnoho a jejich klasifikace je v odborné literatuře rozdílná.

Sociální opora

Důležitost sociální opory v procesu zvládání a zmírňování důsledků životních situací je nepopíratelná. Rodina nemusí být nutně jen významným aktérem při řešení obtížných situací, ale mohou to být i přátelé nebo kolegové v práci, kteří o nás mají starost. Oporou tedy mohou být osoby, které máme vždy nablízku, a které k nám mají vztah. Sociální opora je mocným faktorem pomoci zvládání stresu, neboť se vztahuje k síle, kterou člověku dává blízký člověk (tzv. primární sociální skupina, kterou se v psychologii rozumí rodina či blízkost spolupracovníků). Jedná se o lidi, kteří jsou ochotni někoho podržet a podpořit. *„Sociální opora je dynamický proces, v němž koinciduje řada proměnných a v němž člověk může sociální oporu podněcovat, mobilizovat, posilovat, získávat, ale i odmítat či poskytovat“* (Pelcák, 2015, str. 47). Sociální vazby k druhým poskytují pomoc při dosahování svých cílů a zvládání veškerých nároků, které se v průběhu života vyskytují. Sociální začlenění je pro jedince významným faktorem pro jeho psychickou pohodu a zdraví (well-being). Absencí sociální opory jedince v krizi se rozumí snížení šance na adekvátní řešení problému, představující zdravotní rizikový dopad. Pocit, že jsou druzí připraveni a ochotni nám pomoci (být nablízku) vytváří sociální jistotu, povzbuzující jedince k řešení problému. Přínosem sociální opory

při zvládnání stresu a psychické zátěže je, že jedinci poskytuje důvěru, pocit sebeúcty a sociální kompetence, redukuje stres, má vliv na somatické a mentální zdraví a pozitivně ovlivňuje poměr ohrožení, které stresové situace představují (Křivohlavý, 1994; Pelcák, 2015).

Deník stresových událostí

Pořídít si sešit či poznámkový blok je snad to nejjednodušší řešení, jak se mít před stresem na pozoru. Pomáhá zjistit, jaké situace jsou pro nás z hlediska stresu nejnáročnější. Mohou se do něj zaznamenat situace, které nás vyvedly z míry, jak jsme na ně reagovali, co nám proletělo hlavou, a jak jsme se cítili. Jednou za čas je dobré si poznámky projít a zkusit v nich najít stresující situace, zároveň se zamyslet nad tím, co by se dalo změnit a jak postupovat v případě, že se obdobná situace znovu vyskytne.

Sebereflexe

Sebereflexi bych určitě zařadila mezi nejdůležitější duševní hygienu. Upevňujeme při ní své (duševní) zdraví, a vytváříme si tak odolnost vůči nejrůznějším vlivům, se kterými se v životě setkáváme. Křivohlavý (1994) zamyšlení se sám nad sebou neboli sebereflexe je termín v psychologii užívaný jako jakýsi odraz skutečnosti v naší mysli. Jde o uvědomění si vlastní existence, vidění sebe samotného jako předmět poznávání, kdy jsme schopni sami sebe poznávat, pozorovat a hodnotit. Výsledkem je následné sebepojetí, tedy představa o tom, kdo jsme, jací jsme. Tuto představu rozlišují tři složky – kognitivní (jaký jsem), motivační (o co mi jde) a emocionální (jak moc se nenávidím/mám rád). Emocionální vztah k sobě samému hraje klíčovou roli při zvládnání životních stresů.

Supervize

Supervize je v sociální práci nezbytnou součástí, kdy supervizor pomáhá řešit jak problémové situace při práci s klienty, tak i problémové situace na pracovišti, čímž současně pomáhá vlastní práci reflektovat a hledat nová stanoviska. V odborné literatuře se s tímto pojmem setkáváme od konce 19. století, tedy z doby, kdy se začaly vyvíjet pomáhající profese. Hawkins, Shohet (2004) supervize je čistá mezilidská interakce, jejímž cílem je, aby se supervizor setkal se supervidovaným se snahou zlepšit schopnosti supervidovaného v účinné pomoci klientům. Úkolem není pouze rozvíjet dovednosti, schopnosti, porozumění, ale také další činnosti v závislosti na prostředí. Přínos supervize pro supervidovaného spočívá v tom, že by měl lépe porozumět klientovi, uvědomovat si své reakce, pochopit probíhající interakci s klienty a zkoumat další způsoby práce s klienty.

Dle Hawkins, Shohet (2004) rozlišujeme čtyři druhy supervize: výukovou, výcvikovou (kdy je supervizor v roli učitele – vzdělávací funkce), řídicí (supervizor je zároveň nadřízený supervidovaným) a poradenskou (se supervizorem se konzultují otázky, a zároveň jim zůstává odpovědnost za práci, kterou pracovníci se svými klienty vykonávají). V první řadě se musíme zaměřit sami na sebe, v druhé řadě na klienta, následně na celý proces. Namísto individuální supervize můžeme zvolit supervizi skupinovou, což v dnešní době nabízí svým zaměstnancům pomáhajících profesí téměř každý zaměstnavatel. Výhodou je, že spoří čas i peníze. Na rozdíl od té individuální dodává skupina takovou atmosféru, v níž se noví i stávající pracovníci uklidňují v tom, že problémy, jímž sami čelí, mají i ostatní, a že v tom nejsou sami. Supervidovaní reflektují své zkušenosti a dostávají zpětnou vazbu od supervizora i od svých kolegů. Skupina také nabízí větší škálu životních zkušeností, čímž zvyšuje pravděpodobnost vcítění se jak do supervidovaného, tak i klienta. Všechno má ale své silné a slabé stránky. Z mého pohledu je největší nevýhodou nedostatek času na každého člena z týmu. Za dvouhodinové sezení se dají stihnout maximálně dvě témata, tudíž se nedostane na každého. Ale myslím si, že při představování témat na začátku supervize se všichni spolupracovníci shodnou na tom, kdo potřebuje pomoc nejvíce. Pokud se na někoho i tak nedostane, a problém ho opravdu trápí, je možnost využít supervizi individuální.

3. 3 Možnosti práce se stresem v sociální práci

Lidé touží po klidnějším životě, pokud možno s co největší mírou odpočinku. Právě proto, že život bývá náročný, bojujeme s řadou stresových událostí, jejichž výskyt nemůžeme takřka ovlivnit. Jak si ale máme najít čas na odpočinek, když jsme neustále v jednom kole? Nemůžeme přeci zanedbávat naše pracovní povinnosti, jen proto, že si potřebujeme odpočinout – člověk opakující si tuhle větu pravděpodobně nechá stres na organismus působit tak dlouho, že se vyskytnou zdravotní i psychické problémy. Je všeobecně známo, že odpočínutý člověk podává podstatně lepší výkon – dokáže vyprodukovat daleko více duševní a tělesné práce. Díky následujícím metodám a technikám lze docílit větší pohody a vyrovnanosti. Nejdůležitější ale je, najít si pro sebe alespoň malou chvilku klidu, i kdyby to mělo být pět minut večer před spaním. Se stresem se dá bojovat několika způsoby, každý si ale musí najít tu svoji kombinaci metod, které budou nejvíce vyhovující. Odpočinek a relaxace je nezbytným doplňkem v sociální práci, které mohou pomoci vyrovnat se s dlouhodobým stresem vzniklým v zaměstnání a slouží k udržení pohody. Sociální práce nenabízí mnoho výzkumů zaměřené

na propojení těla a mysli, protože je tělo mnohem častěji vnímáno z pohledu neverbální komunikace. Kebza, Komárek (2003) se shodují na tom, že zvyšovat odolnost vůči jakýmkoli formám stresu nám pomáhá správná životospráva s dostatkem odpočinku, jejíž součástí je pohybová aktivita.

Pohybová aktivita a výživa

Vliv pohybové aktivity je pro lidský organismus prospěšný nejen pro naše tělesné zdraví, ale i duševní a je jednou z cest, jak pomocí pohybu lze vnitřní napětí a stres ventilovat. Člověk v sobě hromadí spoustu příjemných i nepříjemných věcí a je jen otázka času, kdy se dostanou na povrch. A dokonce i jednorázová pohybová aktivita může představovat krátkodobou terapii, vedoucí ke zlepšení stresové situace.

Pohyb je dle Pelcáka (2015) primární a sekundární zdravotní prevencí lidského těla, jsou s ním spjaty veškeré jeho funkce. Řada odborníků se shoduje na tom, že pohybová aktivita má pro naše tělo blahodárné účinky. Nejenže harmonizuje nervový systém, ale také produkuje endorfiny v mozku, což nám způsobuje lepší náladu, zvyšuje duševní potenciál, harmonizuje nervový systém, uvolňuje svalové napětí a zároveň zpevňuje vazy a svaly, odstraňuje záporné emoce, podporuje krevní oběh, zpomaluje proces stárnutí, snižuje klidovou hodnotu srdeční frekvence, zlepšuje činnost srdce apod.

Vladimír Kebza a Lumír Komárek (2003) tvrdí, že pravidelný pohyb se podílí na formování osobnosti a snižuje duševní napětí. Má přinášet potěšení a radost, a proto je třeba vybírat takovou činnost, která bude uskutečnitelná, příjemná a praktikovaná obden, alespoň půl hodiny. Pohybová aktivita se taktéž stává zdrojem sociální podpory, díky níž má člověk možnost navázat nové kontakty a přátelské vztahy.

S pohybem a stresem souvisí stravování, kdy naopak nedostatek pohybu se v soudobé společnosti pojí s nadměrnou konzumací potravin, zejména obsahujících tuky a cukry, které mají tendenci v nepřiměřeném množství naše tělo unavit.

Relaxační cvičení (autogenní trénink)

Relaxační cvičení znamená uvolnění od napětí a stresu. Dle Křivohlavého (1994) relaxace neznamená pouze uvolnění svalů, které postihlo největší napětí, ale také uvolnění napětí, vyplývající z duševní činnosti a psychické zátěže. Umět relaxovat, odpočinout si a uvolnit

se vnímám v dnešní době jako umění, avšak je to jedna z účinných možností, jak stres úspěšně zvládnout. Druhy relaxace, s nimiž se setkáváme mají různou náročnost. Mezi nejznámější metodu u nás patří autogenní trénink („dále AT“), který spočívá v soustavném nácviku a stálou praxí.

Aby byl dosažen co nejvýraznější efekt, tak je dle Nováka (2010) dobré se nejprve pohodlně usadit, poté zavřít oči a několikrát se hluboce nadechnout a vydechnout. Při AT se učíme využívat nejen relaxaci, ale také koncentraci (uvolnění zklidní, a tím zlepšuje podmínky pro soustředění), díky nimž docílíme k lepšímu sebeovládání. AT je nejlépe třeba provádět minimálně dvakrát denně (ráno a večer) po třech až pěti minutách. AT rovněž využívá prvky hypnózy či jógy, s tím rozdílem, že na jedince nejsou kladeny filozofické požadavky, úprava stravy nebo změna životního stylu.

Dechová cvičení

Dechová cvičení patří mezi nejrozšířenější metody pro uvolnění napětí vůbec. Vychází ze skutečnosti, že dýchání patří mezi základní potřeby každého živého organismu. Protistresová dechová reakce dle Křivohlavého (2011) odpovídá na útok stresu, jejímž principem je změna dýchacího rytmu, kterého většina osob dosáhne během několika málo sekund. Důležité je se naučit dýchat do bránice, díky čemuž pocítujeme zřetelné pohyby, které nám potvrzují, že správně dýcháme. Jde o zcela odlišný typ, než je meditace, která má za cíl ponechat volné působení naší mysli, nicméně u dechového cvičení navozuje stav uvolnění vůle. Kebza, Komárek (2003) – metoda dýchání rozvíjí přirozenou lidskou potřebu, kterou můžeme vykonávat i bez přímého dohledu odborníků. Je ovlivněné vůlí a má vliv i na další tělesné a duševní funkce našeho těla.

Hudba

V rámci několika studií odborníci měřili lidem podíl stresových hormonů před začátkem poslechu hudby, při poslechu, rovněž i při jejím skončení. Výsledky jednoznačně potvrdily, že melodie (zejména ty meditační meditační) pomáhají odbourávat stres. Tyto poznatky jsou využívány pro lepší zvládnání náročné situace. Nejlepším způsobem pro zklidnění je hudba neobsahující texty, jelikož pokud jsme soustředěni na poslech textu, uvolnění dosáhneme daleko obtížněji. Hudba, jakožto relaxační prostředek zabírá tehdy, budeme-li na ni mít dostatek času a nenecháme se ničím jiným rozptylovat (Kraska-Lüdecke, 2007).

Smích

Smích je nejideálnějším a nejméně náročným prostředkem redukce stresu. Díky stresu se prokrvují orgány a prohlubuje se dech, čímž zmírní chronickou bolest, posílí imunitní systém a současně s ním i zapojí několik svalů naráz. Smích je také doplňkovým druhem léčby pomáhající při různých terapiích. Díky smíchu se v těle odehrávají fyziologické procesy navozující pocity uvolnění (Kraska-Lüdecke, 2007). Je známo, že smích odbourává stres a pomáhá při pocitech zoufalství. Pokud nejsme zrovna ve své kůži a přijdeme do vesele naladěné společnosti, smích nám podstatně zlepšuje náladu.

Jóga

Jóga je cvičení staré tisíce let s počátkem v Indii, jejímž cílem je dospět ke splynutí s Bohem prostřednictvím tělesných a duševních cvičení. Učitelé využívají prvky z různých přístupů a směrů, kterých je poměrně mnoho. Existují například přístupy pro rozvoj těla, získání tělesné energie, rozvoj sebe samých a pro integraci veškerých prvků každodenního života. Pravidelné cvičení jógy je skvělým způsobem, jak lze snížit stres, a také jako prevence, poněvadž má vliv na vyvážení nervového systému, čímž i snižují svalové napětí (Jóga pro uvolnění stresu, online).

Meditace

Kebza a kol. (1998) meditaci přirovnává k rozjímání, jinak řečeno k intenzivnímu ponoření do vlastního nitra a odpojení se tak od podnětů z vnějšího prostředí. Meditace pochází z latinského jazyka a znamená „přemýšlení o ničem“. Procvičuje se při ní soustředěnost, přechází se do stavu plného vědomí, kdy se jedinec orientuje na stanovené cíle se snahou docílit nejhlubšího tělesného uvolnění, a to za zbystření pozornosti a schopnosti vnímání. Stav, kterého dosáhneme lze dle Kraska-Lüdecke (2007) přirovnat k transu. Je přitom důležité dbát na správné držení těla a dýchání. Tato metoda bojuje velmi dobře s nemocemi způsobené stresem.

„Někdy je lepší naučit pacienta relaxovat než mu dělat dlouhodobou psychoterapii.“

Karel Lewit

Shrnutí teoretické části

Bakalářská práce se zabývá působením stresu na sociální pracovníky pracujících s rodinami a následnému zvládnání stresujících situací. Z tohoto důvodu je teoretická část členěna do tří hlavních kapitol, kdy se každá z nich zabývá vysvětlením základních skutečností vztahujících se k tématu práce. V první kapitole proto byly nejprve uvedeny základní pojmy, tedy stručné vymezení sociálního pracovníka a rodiny a jejich následného propojení, díky čemuž bylo možné věnovat pozornost sociální práci s rodinou.

Ve druhé kapitole je vzhledem k tématu bakalářské práce podrobněji rozepsán stres, jež je stavebním kamenem teoretické a empirické části. Z počátku bylo nutné přiblížit nejdůležitější pojmy, tedy definici stresu, jeho typy, stresory, stresové reakce, psychickou zátěž, jak stres působí na osobnost apod., aby bylo možné navázat na poslední a zároveň nejdůležitější kapitolu.

V pomáhajících profesích se stres může projevit v chronické formě, která může vést až k syndromu vyhoření. S tímto pojmem se v dnešní době velmi často setkáváme, proto byla tomuto tématu věnována nemalá pozornost. Mimo jiné zde byly zmíněny strategie, metody a v poslední řadě možnosti práce se stresem. Třetí kapitola se tedy zabývala působením stresu na sociální pracovníky a možnostmi, jak ho úspěšně zvládnout, zmírnit nebo alespoň částečně odstranit, což má návaznost na stanovené dílčí cíle empirické části.

EMPIRICKÁ ČÁST

4. Metodické ukotvení výzkumných aktivit

Empirická část bakalářské práce vychází z části teoretické, která se zabývá stresem sociálních pracovníků pracujících s rodinami. Na základě teoretické části je stanoven hlavní cíl práce, tedy zjistit stresové situace a jejich zvládnutí u sociálních pracovníků pracujících s rodinami, spolu s dílčími cíli a výzkumnými otázkami, které jsou vymezeny níže v transformační tabulce.

Dle stanoveného cíle jsem pro svůj výzkum zvolila kvalitativní výzkumnou strategii formou polostrukturovaného rozhovoru. Obecně uznávané postupy a vymezení kvalitativního výzkumu neexistuje. Dle Hendla (2005) kvalitativní výzkum spočívá v podrobném studiu dílčích případů a kvalitativním pozorování, v jehož průběhu vznikají nejen výzkumné otázky a hypotézy, ale i nová rozhodnutí. Výzkumník vyhledává informace potřebné k zodpovězení výzkumných otázek v přirozeném prostředí, tedy tam, kde se něco děje, z čehož následně formuluje závěry. „Zpráva o kvalitativním obsahuje podrobný popis místa zkoumání, rozsáhlé citace z rozhovorů a poznámek, jež si výzkumník dělal při své práci v terénu“ (Hendl, 2005, str. 51).

Tato metoda byla zvolena proto, že téma stres v pracovním prostředí je citlivé a vyžaduje tak důvěrnou atmosféru mezi tazatelem a dotazovaným. Osobní rozhovor napomáhá u informantů sledovat emoce a pocity, které mnohdy vyjadřují více než slovní odpověď. Pro rozhovor jsem použila pečlivě formulované otevřené otázky, které nenabízí odpověď ani způsob řešení předem. Otevřená otázka nechává informantovi prostor a dostatek času pro vyjádření, který není nijak omezen variantami odpovědí, a pobouzí tak informanta k hlubšímu zamyšlení nad tématem. V případě, že informant kladené otázce nerozumí, je důležité ji znovu a lépe vysvětlit. Úspěchem příjemného a důvěrného rozhovoru je klíčovým nástrojem naslouchání, za potřebí je také vstřícnost, vnímavost a projevení zájmu.

Přepsaný rozhovor je významným pomocníkem při následné analýze a porovnávání odpovědí, proto byl se souhlasem všech informantek nahráván na diktafon a po přepsání ihned smazán. Jeden přepis rozhovoru je vložen do přílohy, avšak bez informací, které byly mimo záznam. Ostatní přepsané rozhovory budou k nahlédnutí komisi při obhajobě závěrečné práce.

4. 1 Cíl výzkumu

Hlavním cílem empirické části bakalářské práce je zjistit stresové situace a jejich zvládnání u sociálních pracovníků pracujících s rodinami: Středisko rané péče Sluníčko, Salinger – Triangl, Centrum Semafor

Dílčí cíle a výzkumné otázky

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

DC1: Zjistit, jak sociální pracovníci vnímají stres ve svém zaměstnání.

- **TO1:** Jak vnímáte míru stresu při výkonu práce?
- **TO2:** Jak si myslíte, že lze snížit míru stresu ve Vašem zaměstnání?
- **TO3:** Jaká situace by Vás vedla k úvaze o změně zaměstnání?

V prvním dílčím cíli jsem se pomocí tří tazatelských otázek snažila zjistit, jakým způsobem sociální pracovníci vnímají míru stresu ve svém zaměstnání, jak si myslí, že ji lze snížit a jaká situace by je vedla ke změně zaměstnání. Pomocí těchto otázek jsem získala odpověď na první dílčí cíl, kde jsem zjišťovala, jakým způsobem sociální pracovníci vnímají stres ve svém zaměstnání.

DC2: Zjistit nejčastější okolnosti, které stimulují vznik stresu.

- **TO4:** Co je podle Vás příčinou stresu ve Vašem zaměstnání?
- **TO5:** V jakých situacích se cítíte nejvíce ve stresu?
- **TO6:** Jak Vám tyto situace mohou pomoci při další práci s klienty?
- **TO7:** Jak vnímáte sociální oporu ve Vašem pracovišti?

Ve druhém dílčím cíli jsem se pomocí čtyř tazatelských otázek zaměřovala na příčiny stresu a nejvíce stresující situace, zajímalo mě také, jak mohou stresující situace pomoci sociálním pracovníkům pomoci při další práci s klienty a jak vnímají sociální oporu ve svém pracovišti, čímž jsem dostala odpověď na druhý dílčí cíl, kde jsem zjišťovala nejčastější okolnosti, které stimulují vznik stresu.

DC3: Zjistit, jak stres ovlivňuje sociální pracovníce při výkonu své práce.

- **TO8:** Jak Vás stres může ovlivnit při výkonu práce?
- **TO9:** Co by se muselo stát, abyste uvažovala o pomoci odborníka?
- **TO10:** Když máte pocit selhání, jak si pomáháte?

Ve třetím dílčím cíli jsem se pomocí tří tazatelských otázek snažila přijít na to, jak stres ovlivňuje sociální pracovníce při výkonu své práce, kdy je ta hranice, aby sociální pracovníce uvažovaly o pomoci odborníka a jak si vůbec pomáhají, pokud mají pocit, že při výkonu práce selhali.

DC4: Zjistit, jaké metody sociální pracovníce používají pro zmírnění stresu.

- **TO11:** Proč je důležité naučit se pracovat se stresem?
- **TO12:** Co Vám nejvíce pomáhá, pokud se potřebujete vyrovnat se stresem a jaké metody pro zmírnění stresu používáte?
- **TO13:** Jaké preventivní programy, které pomáhají předcházet stresovým situacím při výkonu zaměstnání, má Vaše organizace?

Čtvrtý dílčí cíl mi má pomoci zjistit jaké metody sociální pracovníce používají pro zmírnění stresu pomocí tazatelských otázek. První otázka je zaměřená na práci se stresem – proč je důležitá, další otázka měla poukázat na to, jak si pracovníce pomáhá, pokud potřebuje stres zmírnit a jaké metody k tomu využívá. Poslední otázka je zaměřená na preventivní programy v organizaci, neboť i to je cesta, jak stresovým situacím úspěšně předcházet.

Transformační tabulka

Hlavní cíl práce: Zjistit stresové situace a jejich zvládnání u sociálních pracovníc ve vybraných organizacích pracujících s rodinami.

Tabulka č. 1: Transformační tabulka

Dílčí cíle	Způsob dotazování	Informantky	Otázky
<p>DC1: Zjistit, jak sociální pracovníce vnímají stres ve svém zaměstnání.</p>	<p>Kvalitativní forma dotazování v podobě polostrukturovaného rozhovoru</p>	<p>Pracovnice daných organizací</p>	<p>TO1: Jak vnímáte míru stresu při výkonu práce?</p> <p>TO2: Jak si myslíte, že lze snížit míru stresu ve Vašem zaměstnání?</p> <p>TO3: Jak vnímáte syndrom vyhoření v souvislosti s Vaší prací? Může být podnětem k úvaze o změně zaměstnání?</p>
<p>DC2: Zjistit nejčastější okolnosti, které stimulují vznik stresu.</p>	<p>Kvalitativní forma dotazování v podobě polostrukturovaného rozhovoru</p>	<p>Pracovnice daných organizací</p>	<p>TO4: Co je podle Vás příčinou stresu ve Vašem zaměstnání?</p> <p>TO5: V jakých situacích se cítíte nejvíce ve stresu?</p> <p>TO6: Jak Vám tyto situace mohou pomoci při další práci s klienty?</p> <p>TO7: Jak vnímáte sociální oporu ve Vašem pracovišti?</p>

<p>DC3: Zjistit, jak stres ovlivňuje sociální pracovníce při výkonu své práce.</p>	<p>Kvalitativní forma dotazování v podobě polostrukturovaného rozhovoru</p>	<p>Pracovnice daných organizací</p>	<p>TO8: Jak Vás stres může ovlivnit při výkonu práce?</p> <p>TO9: Co by se muselo stát, abyste uvažovala o pomoci odborníka?</p> <p>TO10: Když máte pocit selhání, jak si pomáháte?</p>
<p>DC4: Zjistit, jaké metody sociální pracovníce používají pro zmírnění stresu.</p>	<p>Kvalitativní forma dotazování v podobě polostrukturovaného rozhovoru</p>	<p>Pracovnice daných organizací</p>	<p>TO11: Proč je důležité naučit se pracovat se stresem?</p> <p>TO12: Co Vám nejvíce pomáhá, pokud se potřebujete vyrovnat se stresem a jaké metody pro zmírnění stresu používáte?</p> <p>TO13: Jaké preventivní programy, které pomáhají předcházet stresovým situacím při výkonu zaměstnání, má Vaše organizace?</p>

Zdroj: vlastní

4. 2 Charakteristika výzkumného souboru

Informantkami jsou sociální pracovníce z těchto organizací: Středisko rané péče Sluníčko, Salinger – Centrum Semafor a Triangl. Vybírala jsem na základě svého uvážení, že problematiku je vhodné zkoumat ve třech organizacích po dvou informantkách. V organizaci Triangl je hlavním východiskem program sanace rodiny, jehož základním principem je prostřednictvím rodiny pomoc s péčí o dítě, jednat s úřady, školou a dalšími odborníky. Centrum Semafor pomáhá rodinám řešit problémy s dluhy, bydlením, prací, školou a systémem státní sociální podpory. Středisko rané péče Sluníčko poskytuje pomoc a podporu rodinám dětí s ohroženým vývojem nebo se zdravotním postižením ve věku od narození do 7 let.

4. 3 Realizace výzkumného šetření

Strukturované rozhovory probíhaly v lednu 2022. Nejprve jsem kontaktovala výše zmíněné organizace prostřednictvím e-mailu a nastínila problematiku, kterou se chci zabývat a jakou formou a požádala o spolupráci. Informantky s poskytnutím rozhovoru souhlasily s tím, že projevíly radost, že se tímto tématem zabývám. Všechny informantky jsem následně seznámila s tím, že výsledky výzkumu budou použity v empirické části bakalářské práce a transkripce bude přístupná komisi u státních závěrečných zkoušek, nikoli veřejnosti, k čemuž jsem potřebovala písemný souhlas všech zúčastněných. Rozhovor byl nahráván na diktafon a po přepsání ihned smazán. S ohledem na nepříjemnou situaci spojenou s koronavirem, probíhaly rozhovory převážně online, prostřednictvím schůzky přes Google Meet s využitím web kamery. Pouze jeden z šesti rozhovorů mi byl umožněn osobně. Všechny rozhovory měly trvání 40-60 minut.

4. 4 Etické aspekty a rizika výzkumu

Kvalitativní výzkum je převážně o subjektivním vnímání, takže zjištěné informace nelze přiřazovat ke všem sociálním pracovnícům, ačkoliv se výpovědi informantek v mnoha otázkách shodují. Také během rozhovoru jsem se setkala s riziky. Některé otázky, které jsem pokládala, byly podobné, čímž se odpovědi informantek opakovaly. Jedna tazatelská otázka byla nejasně formulovaná, tudíž musela být během rozhovoru objasněna. Nejnáročnější byl přepis nahrávek, do kterého bylo vynaloženo příliš času a energie.

5. Interpretace získaných informací

V této části budou prezentovány výsledky jednotlivých výzkumných otázek a dílčích cílů, které jsem v průběhu mého výzkumu získala. Zároveň odpovím na hlavní cíl práce, kterým je zjistit stresové situace a jejich zvládnání u sociálních pracovníků. V rámci interpretace získaných informací jsem postupovala dle stanovených dílčích cílů.

Vzhledem k citlivému tématu a informací mimo záznam do přílohy přikládám pouze jeden rozhovor. Z tohoto důvodu ostatní doslovné přepisy rozhovorů, které sloužily k interpretaci mám uloženy pouze ve svém archivu, které budou přístupné komisi při obhajobě závěrečné práce. Interpretace je však prokládána přímými citacemi informantek, které jsou v textu vyznačeny uvozovkami a kurzívou. Zvukový záznam je smazán.

Sociální pracovníci jsou v interpretaci označeni následovně:

Tabulka č. 2: Seznam informantek

Informantka	Věk	Vzdělání	Obor	Organizace	Praxe
I1	24	magisterské	Sociální práce	Triangl	4 roky
I2	31	magisterské	Sociální práce	Triangl	8 let
I3	48	magisterské	Speciální pedagogika	Sluníčko	12 let
I4	47	bakalářské	Sociální pedagogika	Sluníčko	12 let
I5	27	bakalářské	Sociální pedagogika	Semafor	3,5 roku
I6	30	magisterské	Sociální práce	Semafor	7 let 8 měs.

Zdroj: vlastní

5. 1 Interpretace dílčího cíle 1

První dílčí cíl (DC1): Zjistit, jakým způsobem sociální pracovnice vnímají stres ve svém zaměstnání.

V prvním dílčím cíli jsem se snažila zjistit, jak sociální pracovnice vnímají míru stresu při výkonu své práce, a jak si myslí, že ji lze snížit. Dále mě zajímalo, jaká stresující situace by sociální pracovnice vedla ke změně zaměstnání, a zda by tím impulsem byl syndrom vyhoření.

TO1: Jak vnímáte míru stresu při výkonu práce?

Všechny informantky se shodly na tom, že míra stresu, kterou zažívají ve svém zaměstnání je velice proměnlivá, jsou klidnější dny a naopak dny, které jsou náročné. Také se shodly na tom, že hodně záleží na situaci, v níž se daná rodina nachází, je zde poukazováno na domácí násilí, týrání nebo na zdravotní postižení. Informantka č. 1 vnímá svou práci jako velmi stresující a psychicky náročnou, vzhledem k tomu, že je velice citlivá, vnímá také míru stresu jako vysokou. Informantka č. 6 vnímá stres jako součást zaměstnání, jako něco, s čím se každý potýká. Naopak informantka č. 4 svoji práci nepovažuje za stresující, je to zapříčiněno tím, že má sama doma těžce postiženou dceru, kdy péče o ní je náročná a stresující sama o sobě, svou práci vnímá proto pozitivně, jako něco, co ji baví, a kam si paradoxně chodí odpočinout.

TO2: Jak si myslíte, že lze snížit míru stresu ve Vašem zaměstnání?

Pomocí druhé tazatelské otázky jsem zjišťovala, jak lze podle informantek snížit míru stresu ve svém zaměstnání, kdy se polovina shodla na tom, že míru stresu lze snížit sdílením v týmu a na klientských poradách, na kterých si s kolegyněmi interpretují své zkušenosti z rodin a společně vymýšlí další možnosti. Pro informantku č. 1 lze primárně snížit míru stresu tím, že společně budeme pracovat na makrostresorech, pracovat na změně systému. **I1:** „jedna z možností, jak snížit míru stresu je odstranit něco, co si tady my jako společnost vytváříme.“ Dále dle informantky č. 1 lze také samozřejmě snížit míru stresu na mikro úrovni, kdy za pomoci různých metod sociální pracovníci stres dokážou odstranit, i na mezo úrovni, kdy by organizace měla mít zavedené možnosti, jak se stresem pracovat a nevyhořet, s čímž se také ztotožňuje informantka č. 4. Dle informatiky č. 3 lze míru stresu snížit pomocí pravidel a pevně daných zásad, prací s emocemi a spiritualitou. **I3:** „Tak určitě musíme mít nějaké pevné

zásady ve smyslu dobře daných pravidel, směrnic, metodiky práce (...)“ Informantce č. 4 snižuje míru stresu kvalitní plánování, komunikace s nadřízeným, kdy poukazuje na to, že bychom se neměli bát říct svému vedoucímu, že práci, kterou máme, „nezvládáme“, a v neposlední řadě se neustále vzdělávat a rozšiřovat si obzory.

TO3: Jak vnímáte syndrom vyhoření v souvislosti s Vaší prací? Může být podnětem k úvaze o změně zaměstnání?

Poslední tazatelskou otázkou tohoto dílčího cíle jsem se snažila zjistit, jaká situace by informantky vedla ke změně zaměstnání, kdy jsem poukázala na syndrom vyhoření. Všechny informantky se shodly na tom, že vyhoření by byl určitě důvod ke změně, z toho se dvě informantky obávají toho, že k vyhoření dojde a oni i nadále budou s cílovou skupinou pracovat. **II:** „*Jediný můj strach a moje obava je, že vyhořím, a že budu pracovat jako vyhořelý člověk, kterého vlastně ta situace daných rodin nezajímá (...)*“. Informantka č. 1 měla s vyhořením osobní zkušenost, kdežto ostatní informantky se s ním setkaly „pouze“ z řad kolegů. Dvě informantky se shodly na tom, že by změnily zaměstnání, kdyby ve svém týmu nenašly oporu a neměly by tak možnost sdílet své pocity. Pro informantku č. 2 by byl hlavním důvodem změny, kdyby se ji nepodařilo skloubit pracovní život s osobním. Další dvě informantky se shodly na tom, že by změnily zaměstnání, kdyby přestaly vidět smysl své práce a vytratila by se efektivita.

Shrnutí dílčího cíle 1

Míra stresu, kterou sociální pracovnice vnímají ve svém zaměstnání je různá, individuální. Ve směs ale pro všechny informantky je stresová míra proměnlivá, s tím, že se střídají náročné dny s relativně klidnými, kdy primárně záleží na tom, v jaké situaci se daná rodina nachází, a s čím se právě potýká (týrání, násilí, postižení ...). Někdo vnímá svou práci jako velmi stresující a psychicky náročnou, naopak někdo si paradoxně do své práce chodí odpočinout, protože jejich osobní život je náročnější než ten pracovní. Jiní zase vnímají stres jako součást svého zaměstnání, jako něco, s čím se potýká každý z nás. Míru stresu lze snížit několika způsoby. Většina informantek se shodla na tom, že právě sdílení svých zkušeností a pocitů v týmu patří mezi jednu z možností, jak lze míru stresu snížit. Dále je také potřeba si umět přiznat, že něco nezvládáme, kvalitně plánovat, pracovat s emocemi, vzdělávat se a dodržovat pevně daná pravidla. Podle jedné z informantek je také potřeba pracovat jednak na makro stresorech, tedy na něčem, co my si tady jako společnost sami vytváříme (legislativa, zákony),

jednak na mikro stresorech, tedy na tom, aby sociální pracovníci znaly metody, které pomohou stres zmírňovat, a v neposlední řadě pracovat také na mezo stresorech, aby organizace nabídla sociálním pracovníkům možnosti, jak se stresem pracovat a nevyhořet. Stres jako takový rozhodně může být spouštěčem k tomu, kdy se začne přemýšlet o změně zaměstnání, řeč je zejména o syndromu vyhoření. Právě kvůli vyhoření by všechny informantky své zaměstnání změnily, je zde ale obava z toho, že až vyhoří, budou s rodinami stále pracovat a situace rodin je vlastně ani nebude zajímat, čímž budou ubližovat nejen sobě, ale i dané rodině. Téměř všechny informantky se s vyhořením ve svém zaměstnání setkaly, „pouze“ jedna informantka s ním má osobní zkušenost. Nicméně dalším důvodem by byl nedostatek podpory v týmu, sdílení, nejistota, pracovní neefektivita, ztráta smyslu zaměstnání a nemožnost skloubení pracovního života s osobním.

5. 2 Interpretace dílčího cíle 2

Druhý dílčí cíl (DC2): Zjistit nejčastější okolnosti, které stimulující vznik stresu.

Ve druhém dílčím cíli jsem se snažila zjistit nejčastější příčiny stresu v zaměstnání, nejvíce stresující události, přičemž mě také zajímalo, jestli sociální pracovníce vnímají stresové situace jako poučné, jestli jim mohou pomoci v další práci s klienty. V poslední řadě jsem také pomocí tazatelské otázky zjišťovala, zda sociální opora z řad kolegů a vedení může být příčinou stresu na pracovišti.

TO4: Co je podle Vás příčinou stresu ve Vašem zaměstnání?

Příčina stresu, se kterou se informantky setkávají v pracovním prostředí převážně vyplývá ze situací rodin, opět je poukazováno na násilí, chudobu, týrání, závažnou nemoc, zdravotní postižení a bezmocí s danou situací něco udělat, s čímž se ztotožňují téměř všichni informanti. Pro informantku č. 1 je příčinou také špatně nastavený systém. **I1:** „*Ta legislativa nebo systém dávek, tam je taky spousta příkladů, které bych mohla uvést, proč nefungují nebo nerozumím tomu, že bychom těm lidem měli po finanční stránce pomoc, ale vlastně ve výsledku je zahrneme takovýma papírama, aby vlastně ve výsledku ani nebyli schopni si o tu dávku zažádat*“ Pro tři informantky je příčinou stresu práce s klienty, kteří jsou agresivní, nebo s klienty, se kterými se dlouhodobě nikam neposouvají či nejsou naladěni na stejnou vlnu. Další příčinou stresu, na které se informantky shodují je časový stres, práce pod tlakem a dokumentace (administrativa), která je vnímána jako zbytečná. **I3:** „*no takové jako zbytečný*

papírování, ve kterém jako já nevidím smysl, tak to je pro mě příčina stresu.“ Vzhledem k tomu, že informantky pracují zároveň i jako terénní sociální pracovnice, tak příčina stresu podle dvou informantek také vychází ze situace na silnicích. Informantka č. 3 také zmiňuje zanedbávání vlastních zdrojů, tím, že zapomeneme sami na sebe.

TO5: V jakých situacích se cítíte nejvíce ve stresu?

Pomocí druhé tazatelské otázky v tomto dílčím cíli jsem zjišťovala, v jakých situacích se informantky cítí nejvíce ve stresu. Informantky se shodly na tom, že se nejvíce cítí ve stresu, pokud je ohrožen život dítěte, nedaří se mu nebo je rodiči zanedbáváno a zdravotní stav dítěte jde rapidně dolů. **I3:** *„(...) že třeba to dítě jde jako postupně dolů v těch svých dovednostech (...)“* Tři informantky se shodují na tom, že největší příčina stresu vychází ze spolupráce (z komunikace) s Orgánem sociálně-právní ochrany dětí („dále OSPOD“) a celkově jednání s institucemi a multidisciplinární sítí, tedy na úrovni mezo systému. Tyto instituce mnohdy nevidí snahu ani pokroky rodiny, neberou na ně žádný ohled a často na ně reagují nevhodným způsobem směrem k rodině a potřebám dítěte. **I1:** *„no prostě ty neshody s tím OSPODEM jsou hodně těžký (...)“*. Informantka č. 6 se cítí nejvíce ve stresu, pokud nastane náhlá změna v jejím harmonogramu, pokud se stane něco, s čím nepočítala. Pouze pro dvě informantky je nejméně stresující práce s klienty.

TO6: Jak Vám tyto situace mohou pomoci při další práci s klienty?

Dle výpovědi informantek se lze díky stresu do budoucna lépe připravit na nepříjemné opakující se situace, díky nimž bude člověk odolnější a naučí se lépe reagovat. **I1:** *„Pokud tam není určitá míra sebereflexe nebo chtění se zlepšit, tak můžeme zažít jakoukoli stresovou zkušenost, ale když si z ní nic nevezmeme, tak jako nevím no, k čemu to potom člověku bude.“* Informantka č. 4 si vždy z těchto situací přináší nové poznatky a taktéž komunikační dovednosti.

TO7: Jak vnímáte sociální oporu ve Vašem pracovišti?

Poslední tazatelská otázka tohoto dílčího cíle směřovala k sociální opoře na pracovišti, kdy mě zajímalo, jak ji sociální pracovnice vnímají, a zda mohou být právě kolegové a vedení příčinou stresu. Všechny informantky se shodly na tom, že sociální opora na pracovišti přináší vstřícné a relativně přátelské prostředí nejen mezi kolegy, ale i z řad vedení, je velice motivující, povzbuzující a nápomocné. Všichni se mezi sebou cítí dobře a vzájemně

se podporují a vychází si vstříc. **I5:** „(...) člověk, když se něco jako nedaří, tak nemá úplně pocit, že je na to třeba sám.“

Shrnutí dílčího cíle 2

Dle výpovědí všech informantek je příčinou stresu situace, ve které se rodina právě nachází a následnou bezmocí pro danou situaci udělat všechno tak, jak by informantky samy chtěly. Příčina stresu také pramení ze špatně nastaveného systému, kdy jsou informantky mnohdy zahlceny spoustou dokumentace, ve které se nevyznají, a tím nejsou schopni si vybojovat takové podmínky, na které by měly nárok. Pro polovinu informantek představují příčinu stresu klienti, se kterými nejsou naladěni na stejnou vlnu a dlouhodobě se práce s nimi nikam neposouvá. Na druhou stranu dvě informantky přímo zmínily, že práce s klienty je pro ně nejméně stresující. Časový stres a velké množství dokumentace (je vnímána jako zbytečná), se řadí mezi další příčiny stresu. Informantky věnují svou pozornost primárně klientům a na administrativu nemají mnoho času, čímž pracují pod tlakem. Nejvíce se informantky cítí ve stresu, pokud se dítěti nedaří, je zanedbáváno nebo je ohroženo na životě. Je důležité vyzdvihnout také skutečnost, že polovina informantek se nejvíce cítí ve stresu při spolupráci s OSPOD. Ačkoliv je práce s OSPOD velmi intenzivní, důležitá a klíčová, je vnímána jako opozice, kdy se velmi často objevuje neshodný postup řešení a nesoulad při vyhodnocování rodinné situace. Což je zapříčiněno tím, že informantky znají své rodiny (klienty) do detailů, protože jsou s nimi v neustálém kontaktu, kdežto OSPOD si „pouze“ vyžádá informace od zainteresovaných organizací (např. školky), o nichž vede dokumentaci, ale už nevidí snahu ani pokroky dané rodiny. Stresující situace, mohou mít i světlé stránky, díky nimž se informantky naučí lépe reagovat a poučí se ze svých chyb, zároveň si přinesou nové poznatky a komunikační dovednosti. Závěrem lze říct, že sociální opora na pracovišti vznik stresu nikterak nestimuluje, ba naopak. Pracovní prostředí je velice motivující, povzbuzující, nápomocné, a to i z řad vedení.

5. 3 Interpretace dílčího cíle 3

Třetí dílčí cíl (DC3): Zjistit, jak stres ovlivňuje sociální pracovnice při výkonu své práce.

Ve třetím dílčím cíli jsem se pomocí tazatelských otázek snažila zjistit, jak stres může pracovnice ovlivnit při výkonu práce (pozitivně či negativně), a zda je stres může ovlivnit

natolik, aby uvažovali o pomoci odborníka. V poslední řadě mě zajímalo, jak si sociální pracovnice pomáhají, když podlehnou stresu provázeným pocitem selhání.

TO8: Jak Vás stres může ovlivnit při výkonu práce?

Dle výpovědí pěti informantek stres při výkon práce ovlivňuje spíše negativně, v tom smyslu, že se budou dopouštět chyb, budou cítit vnitřní neklid, což je donutí jednat nepřiměřeně a uspěchaně. Informantku č. 3 by stres ovlivnil natolik, že bude podrážděná na kolegy v práci, čímž ani nebude dostatečnou oporou, to samé i ve vztahu ke klientovi – bude zapomínat na věci a nebude tak pečlivá, jak by měla. Informantka č. 4 by kvůli stresu mohla přehlédnout důležité věci, které se v rodině dějí. Informantka č. 5 by díky vlivu stresu mohla ztratit chuť něco dělat. Informantka č. 6 naopak nemá pocit, že by ji stres mohl ovlivnit při práci s klienty, ale spíše v dokumentaci a administrativě, kdy by nestihla věci, které byly v plánu, také v případě ověřování informací a jednání s institucemi. Polovina informantek se shodla na tom, že vliv stresu způsobuje netrpělivost – mají pocit, že se „nadřou“ více než klient, čímž mají tendence klientům radit (třeba i jen kvůli tomu, aby OSPOD viděl, že se v té rodině něco děje, že se situace zlepšuje), než aby dopomáhaly klientovi najít si řešení sami (třeba i jen kvůli tomu, aby OSPOD viděl, že se v té rodině něco děje, že se situace zlepšuje).

I3: „(...) tak si tak jako teďka jako vybavuju třeba jednu situaci, když už jsem byla netrpělivá a přímo na té jako konzultaci jsem vzala telefon a řekla jsem víte co, tak tam zavoláme spolu jo, bude to jednodušší.“ Dvě informantky ze stejné organizace se také shodují na tom, že jelikož do rodin dojíždí, tak si musí dávat pozor na to, aby kvůli stresu nedělaly chyby za volantem (považují to za nebezpečné). Další dvě informantky, jako jediné, zmínily, že stres je nemusí ovlivnit jen negativně, ale i pozitivně. Jednu z nich takovým způsobem, že práce pod tlakem ji pomáhá kvalitně a důkladně zvládnout práci (zejména administrativu). Další informantka vnímá pozitivní ovlivnění v tom, když vidí, že se něco děje. **I1:** „Takže to může mít negativní vliv pro mě, jak se chovám a zároveň pozitivní v tom, že o tom jako všichni začneme přemýšlet.“

TO9: Co by se muselo stát, abyste uvažovala o pomoci odborníka?

Druhá tazatelská otázka tohoto dílčího cíle zjišťovala, kdy by informantky začaly uvažovat o pomoci odborníka. Většina informantek se shodla na tom, že záleží hodně na pocitech, jak se v dané situaci cítí, nejdříve by zkusily problém vyřešit v týmu s kolegy, pokud by ale dlouhodobě problém přetrvával, vyhledaly by odbornou pomoc. **I1:** „(...) a pokud vím, že to dál přetrvává a mám to nějakým způsobem v sobě, nejde mi se z toho oklepat, tak si řeknu

o individuální supervizi, což je vlastně jako psychoterapie.“ Odborníka by tedy navštívily, pokud by problém dlouhodobě přetrvával. Dvě informantky by nad tím uvažovaly, pokud by si pracovní věci tahaly domů a začalo to tak ovlivňovat jejich osobní život. Dvě informantky by vyhledaly pomoc, pokud by problém směřoval až k vyhoření a depresi, která by způsobila ztrátu zájmu o práci a klienty. **I5:** „(...) *to bych musela vyhořet vážně.*“ Polovina informantek by navštívila odborníka, pokud by vyzkoušely všechny strategie a metody, které používají k tomu, aby se vyrovnaly se stresem, a všechny by selhaly. Informantka č. 6 by vyhledala pomoc, pokud by se jí stres začal podepisovat na jejím zdraví.

TO10: Když máte pocit selhání, jak si pomáháte?

Pomocí poslední tazatelské otázky tohoto dílčího cíle jsem se snažila zjistit, jak si informantky pomáhají, pokud mají pocit selhání. Všechny se shodly na tom, že budou hledat pomoc v týmu. Informantka č. 1 vždy začíná sebereflexí, poté pojmenuje všechny příčiny a následně hledá strategie pro jejich odstranění. **I1:** „*Když cítím, že selhávám v některé z oblastí, tak vždy začínám sebereflexí, (...) já to беру jako stavební kámen veškeré mé psychohygieny (...).*“ Informantka č. 2 nejdříve hledá důvod sama u sebe, jestli nemohla udělat něco jinak, v týmu pak hledá pomoc z toho důvodu, že všichni z kolegů určitě zažívají něco podobného, takže si mohou vzájemně pomoci. Informantka č. 4 by pomoc hledala přímo u paní vedoucí. Pro dvě informantky je velice důležité umět pracovat s chybou a umět si ji připustit. **I3:** „*Tak práce vlastně jako s chybou, ta je hrozně důležitá, jo, že nikdo nejsme dokonalý (...).*“ Informantka č. 6 zatím pocit selhání nezažila, spíše pocit zmaru, kdy už klientovi nemohla více pomoci (tak, jak by sama chtěla).

Shrnutí dílčího cíle 3

Z výše uvedeného vyplývá, že stres informantky ovlivňuje spíše negativně, pouze dvě informantky zmínily i světlou stránku stresu. Informantky díky tomu pociťují vnitřní neklid, dopouští se chyb, mohou jednat nepřiměřeně a nevěnují pak příliš pozornosti svým klientům, díky čemuž jsou schopni přehlédnout důležité znaky, které se v rodinách vyskytují. Pouze jedna z informantek má pocit, že ji stres při práci s klienty nijak ovlivnit nemůže, pouze v dokumentaci. Vliv stresu u informantek také prohlubuje netrpělivost, čímž nemusí klientovi umožnit, aby řešení problému našli sami, ale mají tendence k tomu, za ně danou situaci vyřešit. Nebezpečné působení stresu se však nemusí projevit jen vůči klientovi, ale také vůči sobě samému, a to při řízení. Dlouhodobý stres může informantky dovést k návštěvě odborníka,

záleželo by hodně na pocitech a do jaké míry ovlivňuje jejich osobní život. Samozřejmostí návštěvy odborníka je také ztráta zájmu o klienty, zhoršení zdravotního stavu i podobě vyhoření či deprese. V poslední řadě je důvodem selhání veškerých metod a strategií, které pomáhaly informantkám udržovat optimální vnitřní stav. Stres také může způsobit vnitřní pocit selhání, ale za pomoci kolegů v týmu se s tímto pocitem daří informantkám vyrovnat. Důležitost je přikládána také sebereflexi a schopnosti si uvědomovat své chyby, pojmenovat všechny příčiny a následně hledat možnosti pro jejich odstranění.

5. 4 Interpretace dílčího cíle 4

Čtvrtý dílčí cíl (DC4): Zjistit, jaké metody sociální pracovníce používají pro zmírnění stresu.

V posledním (čtvrtém dílčím cíli) jsem se snažila zjistit, co sociálním pracovnícům nejvíce pomáhá, pokud se potřebují vyrovnat se stresem, a jaké metody pro zmírnění stresu používají. Dále mě zajímalo, proč je pro tyto pracovníce důležité naučit se pracovat se stresem, a jaké preventivní programy, které pomáhají předcházet stresu mají ve své organizaci.

TO11: Proč je důležité naučit se pracovat se stresem?

Téměř všechny informantky se shodly na tom, že ve stresu není nikomu dobře, proto je důležité pracovat na zvládnutí stresu, aby svoji práci dělaly dobře a kvalitně. **I6:** „*Myslím si, že to je důležitý právě proto, aby nás jako sociální pracovníky neovlivňovalo právě v té přímé práci s těmi klienty.*“ Polovina informantek se shodla na tom, že je práce se stresem důležitá z toho důvodu, aby člověk nevyhořel. **I1:** „*(...) je důležitý s tím pracovat, protože člověk dlouhodobě ve stresu žít nemůže, bez toho, aniž by vyhořel.*“ Polovina informantek se také shoduje na tom, že pracovat se zvládnutím stresu musí proto, aby si člověk neničil svůj osobní život, na nějž má dlouhodobý stres vliv. Pro dvě informantky je samozřejmostí pracovat se stresem kvůli zdraví, pro informantku č. 3 je zdraví na prvním místě. **I4:** „*Dostanete žaludeční vředy a skončíte někde v nemocnici, protože to se nedá vydržet dlouhodobě.*“

TO12: Co Vám nejvíce pomáhá, pokud se potřebujete vyrovnat se stresem a jaké metody pro zmírnění stresu používáte?

Další otázka tohoto dílčího cíle se zaměřovala na to, co informantkám nejvíce pomáhá, aby se vyrovnaly se stresem. Pět informantek se shodlo na tom, že nejlepší pomoc přichází z řad kolegů, je využívána tedy strategie sdílení. Informantka č. 2 si myslí, že o věcech, které nás stresují je potřeba mluvit, a že se o nich nemluví tak, jak by mělo, což vede k tomu, že dochází (nejen) k syndromu vyhoření. Pro informantku č. 4 je důležité být v klidu a potichu doma, kdežto informantce č. 5 nejvíce pomáhá být s přáteli. Polovině informantek pomáhá se stresem pobyt na čerstvém vzduchu a dlouhé procházky. Dvě informantky se shodly na tom, že je důležité relaxovat a odpočívat. Některým z informantek také pomáhá poslech hudby, čtení knih, sport, tanec, informantce č. 3 také rozvojové semináře a psychoterapeutický výcvik. **I4:** „*Možná jako proti syndromu vyhoření a stresu je dobře mít co dělat, nesoustředit se jenom na tu práci, aby ta práce nebyla středobod toho žití.*“

Výše uvedená otázka byla ještě rozšířená o metody a techniky, které informantkám nejvíce pomáhají eliminovat stres. Pro polovinu informantek je důležitá práce s dechem. Informantka č. 2 si pokládá ruku tam, kde stres pociťuje (žaludek), a tím se prodýchá do klidu. Informantka č. 6 využívá takovou metodu, kdy si kolem sebe vytvoří bublinu, čímž se izoluje od ostatních. Dvě informantky pravidelně malují, informantka č. 3 medituje, cvičí jógu a využívá techniku T. R. E. **I3:** „*T. R. E. to je vlastně práce s takovým stresem, že vlastně potom pomocí nějakých cviků se dokážete vlastně z toho potit po tý tělesný stránce, tak jako začnete se prostě klepat a vyklepete to ze sebe.*“ Informantka č. 1 si píše deník o svých pocitech a využívá metodu „zavřených dveří“, kdy zavře dveře, když odchází z práce a veškeré pracovní věci za těmi dveřmi nechává, zároveň se snaží hledat neustále nové metody a techniky, aby se mohla se stresem co nejlépe vyrovnat. Informantka č. 5 naopak přímo žádné metody nevyužívá nebo o nich alespoň neví. **I5:** „*(...) jako asi s tím nepracuju takhle vědomě s tím stresem (...)*“ Dvě informantky se shodují na tom, že je důležité správně nastavit hranice s klientem. **I3:** „*(...) prostě si umět dodržet hranice s klientem, to taky pomáhá v práci s nějakým stresem (...)*“

TO13: Jaké preventivní programy, které pomáhají předcházet stresovým situacím při výkonu zaměstnání, má Vaše organizace?

Poslední tazatelská otázka byla zaměřena na preventivní programy, které organizace nabízí, jakožto prevence proti stresovým situacím. Všechny organizace informantkám nabízí clientské

porady (sdílení), skupinové či individuální supervize a intervize. Některé organizace pořádají teambuilding, některé organizace je také chtějí zavést. Informantka č. 3 je sociální pracovnící a zároveň vedoucí, pro své kolegy si při každé poradě nachystá nějakou oddychovou aktivitu. Využívají například barometr nálady, aby navzájem věděli, jak se kdo má, a jak se cítí. **I3:** „(...) používáme potom při každý poradě, máme barometr nálady tomu říkáme (...).“ „(...) já mám často na poradách i různé karty takový, takže i jako tam hodím karty a prostě řeknu kolegyním, aby vzaly tu kartu, jak se cítí (...).“ Dále mají také školení zaměřené na syndrom vyhoření a na stanovení si hranic s klientem. V organizaci u informantek číslo 1 a 2, pokud jde o náročnější rodinu, kde je za potřebí důležitého jednání, tak je možnost do domácnosti jet ve dvou. **I2:** „To je jako dobrý, že třeba i na to jednání, když je to jako potřeba, tak jezdíme ve dvou, to je taky dobrý, že tam člověk má oporu.“ V této organizaci také probíhá metodické vedení, probíhající přímo se zakladatelkou přístupu sanace rodiny.

Shrnutí dílčího cíle 4

Podle všech informantek je práce se stresem důležitá, protože nikdo se v něm necítí dobře. Je to důležité také proto, aby byl stres kontrolován a ovládán, aby nebyl ohrožen klient. Tím hlavním důvodem by pak mělo být zdraví, které by mělo být na prvním místě, protože stres způsobuje i somatické obtíže, kvůli nimž člověk může v tom horším případě skončit v nemocnici, a syndrom vyhoření. Člověk by měl mít sílu pracovat co nejkvalitněji a nejdéle. Zároveň dlouhodobé žití ve stresu ovlivňuje i soukromý život, což mnohdy nelze zcela oddělit. Díky sdílení zkušeností (problémů) s kolegy lze úspěšně pracovat se stresem, tato strategie je kvůli zpětné vazbě využívána ve velké míře. Právě potřeba o problému mluvit vede k zjištění, že na to nikdo není sám, proto by se o stresujících situacích mělo mluvit více. Důležitou roli tady zastávají supervize, které také představují způsob, jak se se stresem vyrovnat. Někomu pomáhá být spíše doma v klidu, někdo potřebuje být ve společnosti přátel, v tomhle jsou potřeby hodně individuální. Účinný je pobyt na čerstvém vzduchu, relaxace, odpočinek a nějaký koníček, který dovolí se alespoň částečně oprostít od nepříjemných myšlenek, jež v hlavě probíhají. Nejlepší metodou (první pomocí), kterou je možné praktikovat opravdu kdekoliv, je práce s dechem. Někdo rád maluje, někdo si raději zacvičí jógu nebo medituje. Někomu pomáhá si psát deník o svých pocitech, někdo si vytváří bublinu, čímž se izoluje od ostatních, někdo využívá metodu „zavřených dveří“ a někdo naopak ani žádné metody pro práci se stresem nepoužívá. Za zmínku také stojí technika T. R. E., se kterou má jedna z informantek vlastní zkušenost. Podstatné je se do budoucna snažit hledat nové metody

a techniky, aby bylo možné se se stresem co nejlépe vyrovnat. Ve všech organizacích probíhají klientské porady, supervize, jak skupinové, tak individuální, které má možnost využít každý. Supervize je pro pracovníce přínosem, jelikož supervizor nabídne jiný úhel pohledu, nežli tým. V jedné z výše uvedených organizací při každé poradě nabízí oddechovou činnost pro své kolegy i vedoucí, využívající například barometr nálad ke zjištění, jak se kdo cítí, což si myslím, že je pro kolegy určitě skvělý způsob, jak si před náročnou poradou oddechnout.

Shrnutí empirické části

Vzhledem k citlivému tématu byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie, přičemž bylo osloveno 6 informantek ze tří různých organizací, které pracují jako sociální pracovníce s rodinami.

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zjistit, s jakými stresujícími situacemi se informantky setkávají, a jak se s nimi vyrovnávají, resp. jaké metody pro zmírnění stresu praktikují. Hlavní cíl byl zjišťován pomocí polostrukturovaného rozhovoru, kdy informantky zodpovídaly celkem na 13 otázek, které byly rozděleny do 4 dílčích cílů.

Všechny dotazované se ve svém zaměstnání cítí ve stresu, míra stresu je však vnímána subjektivně. Nejvíce stresující události, se kterými se sociální pracovníce setkávají vychází z konkrétní situace rodin – pokud se dítěti nedaří, je zanedbáváno či v nejhorsím případě ohroženo na životě. Příčinou stresu je samozřejmě také velké množství dokumentace, kterou každá sociální pracovníce o své rodině vede, zároveň psaní různých zpráv pro zainteresované organizace, což vytváří časový nátlak. Co bych určitě chtěla zmínit, tak je zjištění, že stres u některých sociálních pracovníc vyvolává spolupráce s OSPOD, kdy se velmi často objevuje nesoulad při vyhodnocování rodinné situace.

Z jednotlivých odpovědí je zřejmé, že pracoviště rozhodně nepatří mezi stresory, naopak pracovníce jsou ve svých organizacích spokojeni. Pracovní prostředí je vnímáno velice pozitivně, je podporující, motivující, nápomocné, a zároveň působí jako prevence proti stresu. Lze konstatovat, že stres může mít na jedince i společnost pozitivní vliv, zejména v získávání nových poznatků a lepší přípravě na obdobné budoucí situace.

Z výzkumu jednoznačně vyplynulo, že pracovat se stresem je důležité, a to primárně z toho důvodu, aby nebylo ohroženo jednání s klientem. Ačkoliv stres nepříznivě působí na zdravotní stav a vede např. k syndromu vyhoření či depresím, tak by mělo být zdraví na prvním místě, ale ne všechny informantky ho na svoji první příčku umísťují.

Ukázalo se, že informantky se mimo práci věnují volnočasovým aktivitám v podobě různých koníčků – sport, tanec, kultura, malování apod., čímž alespoň částečně zmírňují tok stresujících myšlenek. Téměř každá sociální pracovníce využívá různé metody, které pomáhají v boji se stresem. K tomuto dopomáhají také organizace, které zajišťují preventivní programy, a to

v podobě supervizí, intervizí, klientských porad apod. Na základě všech získaných dat a jejich následné interpretace je patrné, že byl stanovený hlavní cíl práce naplněn.

Závěr

Téměř celý život většinu z nás provází náročné situace, které nás stresují, a kterým musíme čelit. Obecně si troufám říct, že není nikdo, kdo by se ve stresové situaci alespoň jednou neocítl. Ve své bakalářské práci jsem se zabývala stresujícími situacemi sociálních pracovníků pracujících s rodinami a jejich metodami, jak se s nimi vypořádávají. Sociální práce s jakoukoli cílovou skupinou je náročná, hlavně vzhledem k vysokým požadavkům, které jsou na sociální pracovníky kladeny. Stejně tak to je i v pracovním prostředí sociálních pracovníků, kteří pracují s rodinami. Tito pracovníci se denně potýkají s celou řadou problémů a k jejich řešení mají mnohdy nepříznivé podmínky. Tyto problémové situace bývají spouštěčem stresu, který může vést až k syndromu vyhoření. V teoretické části byly nejprve vysvětleny základní pojmy – rodina a sociální pracovník, bez nichž by práci nebylo možné napsat. Po objasnění těchto pojmů jsem se věnovala hlavnímu tématu – stresu.

V empirické části bylo popsáno výzkumné šetření, pro který byla vzhledem k tématu zvolena kvalitativní metoda v podobě polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovor probíhal s vybranými sociálními pracovníci ze tří organizací, které se zaměřují přímo na práci s rodinou. Pomocí stanovených dílčích cílů jsem se snažila najít odpověď na hlavní cíl práce, tedy na zjištění stresujících situací a jejich zvládnutí u sociálních pracovníků pracujících s rodinami.

Z výzkumného šetření jednoznačně vyplynulo, že se stresem se setkávají všechny sociální pracovníce, každá z nich ho však vnímá subjektivně, a každá z nich na něj jinak reaguje. Všechny se ale shodují, že stres vychází zejména ze situací, kdy je dítě zanedbáváno, týráno, zkrátka v situacích, kdy se dítěti nedaří nebo je ohroženo na životě. Ačkoliv jsem si z počátku myslela, že je pro sociální pracovníce stresující pracovní prostředí a klienti, není tomu tak. Pro většinu pracovníků klienti příčinou stresu nejsou a pracovní prostředí zastává pozici motivace a podpory, a to i z řad vedení. Za zmínku také stojí zjištění, že za stres často může spolupráce s OSPOD, kdy se dostávají do kolize názory sociálních pracovníků a pracovníků OSPOD.

Práce se stresem je důležitá primárně kvůli zdraví. K tomu mohou pomoci i mimopracovní aktivity, díky nimž je člověk alespoň částečně osvobozen od svých negativních myšlenek. Každý se se stresem vyrovnává individuálně, avšak všechny sociální pracovníce se shodují na tom, že nejdůležitější je o problému mluvit. Právě potřeba o problému mluvit vede

k uvědomění, že na to nikdo není sám, proto pracovníce v organizaci ve velké míře využívají strategii sdílení. Důležité je stresu úplně nepodlehnout, proto téměř všechny pracovníce využívají své osvědčené metody a techniky, pomocí kterých se stresem dokážou úspěšně bojovat.

Tato bakalářská práce by mohla sloužit jako zpětná vazba všem sociálním pracovníkům, kdy je záměrem pomoci porozumět stresovým situacím, a informovat o tom, co vše se může stát, když stresu zcela podlehnou. Zároveň slouží jako ukazatel toho, že s problémy, které daný pracovník řeší, se mohou setkávat i ostatní. Sociální pracovník tedy nemusí mít pocit, že je na něco sám. Z tohoto důvodu je poukázáno na skutečnost, že by bylo dobré o problému mluvit a mít možnost se na někoho obrátit. V první řadě je nezbytné si problém uvědomit a následně pracovat na jeho odstranění, například v podobě nalézání nových technik a metod. Současně s tím je potřeba mít na paměti, že není možné docílit změny hned napoprvé a najít účinnou metodu proti stresu může být běh na dlouhou trať.

Ačkoliv tento výzkum kvůli nízkému počtu informantek nelze aplikovat na všechny sociální pracovníky, domnívám se, že dokázal získat odpovědi na stanovené cíle práce, a to i v podobě překvapivých zjištění. Dalším námětem pro zpracování tématu by mohlo být bližší zkoumání a popis jednotlivých metod, na které se jednotliví informanti přímo zaměřují.

Seznam použité literatury

HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál.

HENDL, Jan. 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.

JOHNS, Gary a Alan SAKS. 2014. *Organizational behavior*. 9th ed. Canada: Pearson Canada.

KEBZA, Vladimír a Iva ŠOLCOVÁ. 2003. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2., rozš. a dopl. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav.

KEBZA, Vladimír a Lumír KOMÁREK. 2003. *Pohyb a relaxace*. 2., upr. vyd. Praha: Erasmus

KEBZA, Vladimír. 1997. *Zvládání stresu*. Praha: Státní zdravotní ústav. Poradny zdravého životního stylu.

KRASKA-LÜDECKE, Kerstin. 2007. *Nejlepší techniky proti stresu*. Přeložil Dagmar BREJLOVÁ. Praha: Grada Publishing. Psychologie pro každého.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. 1994. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada. Pro vaše zdraví.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. 2003. *Psychologie zdraví*. 2. Vyd. Praha: Portál, 279 s.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. 2010. *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu*. Praha: Grada. Sestra.

MATOUŠEK, Oldřich. 2008. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál.

MIKŠÍK, Oldřich. (2009) *Psychika osobnosti v období závažných životních a společenských změn*. Praha: Karolinum.

MIKŠÍK, Oldřich. 2007. *Psychologická charakteristika osobnosti*. 2., přeprac. vyd. Praha: Karolinum.

MIKŠÍK, Oldřich. 1999. *Psychologické teorie osobnosti*. Praha: Karolinum.

MINIRTH, Frank B. 2011. Jak překonat vyhoření: naučte se rozpoznávat, chápat a zvládat stres. Praha: Návrat domů.

NAVRÁTIL, Pavel. 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman.

NEČASOVÁ, Mirka. (2001) *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita.

NOVÁK, Tomáš. 2010. *Sám sobě psychologem 2*. Havlíčkův Brod: Grada Publishing.

OREL, Miroslav. 2016. *Psychopatologie: nauka o nemocech duše*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada. Psyché (Grada).

PELCÁK, Stanislav. 2015. *Stres a syndrom vyhoření*. Hradec Králové: Gaudeamus.

PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ. 2001. *Proti stresu krok za krokem*. Praha: Grada. Psychologie pro každého.

SMUTEK, Martin a Miroslav KAPPL, ed. 2006. *Proměny klienta služeb sociální práce: Social work client metamorphoses*. Hradec Králové: Gaudeamus.

SMUTKOVÁ, Lucie. 2007. *Sociální práce s rodinou*. Hradec Králové: Gaudemaus.

ŠRAJER, Jindřich a Libor MUSIL. 2008 *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Olomoučany: Albert.

ŠTIKAR, Jiří. 2003. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum.

ŠVANCARA, Josef. 2003. *Emoce, motivace, volní procesy: studijní příručka k předmětu Obecná psychologie II (prožívání, jednání)*. Brno: Psychologický ústav filozofické fakulty Masarykovy univerzity v Brně.

Vědecké články

KRYL, Michal. 2004. Poruchy vyvolané stresem. *Psychiatrie pro praxi*. s. 38-40.

Internetové zdroje

Pracovní stres a zdraví. *Bezpečný podnik* [online]. Praha 1: Bezpečný podnik, 2016 [cit. 2022-03-06]. Dostupné z: <https://vubp.cz/soubory/produkty/publikace-ke-stazeni/pracovni-stres-a-zdravi.pdf>

Sociální práce s rodinou [online]. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Fakulta sociálních studií, 2015 [cit. 2022-03-06]. ISBN 978-80-7464-809-0. Dostupné z: <https://dokumenty.osu.cz/fss/publikace/socialni-prace-s-rodinou.pdf>

Stres – 4. část (Jóga pro uvolnění stresu). *Celostnimedicina.cz* [online]. Praha: Celostnimedicina.cz, 2011 [cit. 2022-03-12]. Dostupné z: <https://www.celostnimedicina.cz/stres-4-cast-joga-pro-uvolneni-stresu.htm>

VEČEŘOVÁ PROCHÁZKOVÁ, MUDr. Alena a MUDr. Radkin HONZÁK. Stres, eustres a distres. *Interní medicína pro praxi* [online]. Praha, 2008 [cit. 2022-01-17]. Dostupné z: https://www.internimedicina.cz/artkey/int-200804-0009_Stres_eustres_a_distres.php

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Transformační tabulka (vlastní zdroj)

Tabulka č. 2: Seznam informantů (vlastní zdroj)

PŘÍLOHY

Příloha A – přepis rozhovoru

Příloha A – přepis rozhovoru

4. Rozhovor – Sluníčko

Já: Vy pracujete v organizaci Sluníčko, Sluníčko rané péče, jaká je Vaše náplň práce a **jak vnímáte míru stresu při výkonu práce?**

Respondent: Náplň práce – jsem poradkyně rané péče, to znamená, že mojí prací je poskytovat rodinám rady, ukázky, jak pracovat s dítětem v domácím prostředí, převážně jsme terénní služba. Takže je to práce, jak s dítětem s postižením do 7 let od narození, tak interakce s rodiči a rady, ještě tam byla ta druhá část...?

Já: Jak vnímáte míru stresu při výkonu práce?

Respondent: Já jsem o tom přemýšlela dneska ráno, že vlastně mě moje práce nestresuje, jo, a tak jsem si jako, já to považuju za velice velice pozitivní práci, ale dneska třeba zrovna jsem měla náročnou konzultaci, právě s rodinou, že jsem přijela a říkala jsem si vlastně jako někdy je to tak náročný, že to není jako stres, ale spíš jako, že člověk přijde z toho jednání s klientem a s tou klientkou z rodiny jako unavený, že jako musí být ve střehu, musí reagovat, musí mít teoretický znalosti, který v tu chvíli musí umět mamince zodpovědět, třeba otázku, která přijde aktuálně, něco maminka řeší a já prostě musím z té hlavy vydlabat ty teoretický znalosti, co tam mám, i ty praktický zkušenosti, co jsem za ty léta nabrala, takže musím bejt pořád ve střehu, a to je jako stresující, ani možná ne, ale jako únavný.

Já: A můžeme to považovat za určitou míru stresu nebo vůbec ne?

Respondent: Asi ne. Jako stres jako takovej, kdybych to měla říct, tak ne. Je to jako náročná práce, ale není to stresující.

Já: No, to jste mě možná malinko teďka zavařila, protože všechny moje otázky jsou směřovaný ke stresu.

Respondent: Já to ještě možná vysvětlím. Já mám sama dceru sedmnáctiletou, která je těžce zdravotně postižená, takže má těžkou mentální retardaci, mentálně je na úrovni tříletýho dítěte, neverbální, nemluví, má ADHD, takže ... a dcera je sice jako přes týden od pondělí do pátku jako v zařízení sociálních služeb, ale víkendy trávíme společně, a ta péče o ni je tak náročná, že já jako svoji práci nepovažuju za náročnou, protože si se sem paradoxně chodím jakoby

odpočnout. Mě moje práce tak baví, a je pro mě tak naplňující, že ji nepovažuji za stresovou. Protože třeba můj praktickejší a běžnější soukromý život je mnohem náročnější, takže je to divný, jak to teďka jako zní, že moje práce není stresová – je stresová. Já Vám řeknu ještě kdy mě stresuje práce. Já jsem ve stresu, pokud mám tý práce moc, to znamená, nakupí se mi jakoby věci pracovní, jakože nestíhám, bojím se, že něco opomenu, to, co jsem slíbila třeba klientům, jo, nebo nesplním na 100, 150 %, protože jsem zvyklá na 150, takže nesplním to, co bych měla v tý práci, jo, že mě spíš stresuje, pokud je tý práce moc a jsem pod tlakem, že nebudu stíhat, a že bych mohla něco opomenout nebo nezvládnout, takže to je pro mě stres, ale samotná ta práce, jako s klientskýma rodinama, ne, možná spíš to okolo – ta administrativa, jo, když je jako těch úkolů moc, když se to nakupí.

Já: Děkuju, to jsme se dostaly aspoň k tomu, co Vás stresuje jako v práci. Samozřejmě ta administrativa, takže dá se to považovat za ten stres i v práci, a **jak si myslíte, že lze tu míru stresu snížit ve Vašem zaměstnání**, co se týče administrativy, práce pod tlakem ...

Respondent: Umět si naplánovat dobře práci, jo, to znamená jako kvalitní plánování, někdy to prostě nejde, někdy se vyskytnou mimořádné situace, ale dobře si naplánovat práci a umět, když jako náhodou ten tlak je velký, tak se nebát a umět říct jako nadřízenému, že prostě tohle je moc, jako nebát se tomu nadřízenému říct „ano, já mám svoje limity a tyhle limity, když se překročej, tak prostě nebudu svoji práci vykonávat správně, dobře a bez toho, abych se z dlouhodobého hlediska, kdybych takhle pracovala, nezhroutila. Takže možná je to i o takový osobní statečnosti a možná i jak je to nastavený v tý organizaci, jakože nebát se šéfový říct, jak to je, mít takový to zastání jako u šéfa. Takže správně si naplánovat práci, a pak mě občas stresuje, asi stresuje, když jako něco nevím, ale tomu se dá vyhnout tím, že se pořád vzdělávám, že když jsem nejistá, tak mě to trochu vystresuje, ale zase je to podnět k tomu, abych se naučila něco nového, abych si rozšířila obzory, abych prostě zlepšovala svoji práci, že to je spíš jako ven k tomu klientovi, aby ten klient dostal to nejlepší, co má, jako dostal to, na co má právo. Ale zase na druhou stranu jsem se naučila říct klientovi třeba „tohle nevím, ale poradím se v týmu s kolegyněmi a dám vám zpětnou vazbu, dám vám nějaký řešení nebo vám nabídnu něco“

Já: Aha, dobře, a klienti, když takhle někomu řeknete „nevím, poptám se vám na to, dám vám vědět“, jak na to reagují třeba ti klienti? Reagují dobře?

Respondentka: Jo, dobře, dobře, protože oni, když viděj, že nejsem stroj, já si myslím, že to se všechno dá jako vykomunikovat, prostě já to vysvětlím a oni to vědí tuhle informaci už na začátku, že my pracujeme v raný péči, to už se vyjedná se zájemcem o službu, že jsme tým lidí, který každá máme specializace na něco jiného, máme státnice z jinýho oboru, takže já nejsem specialista na logopedii, mám větší znalosti rozsáhlejší z etopedie, ale pokud budu řešit s maminou komunikaci a narazím na nějaký limit - tohle nevím, tak půjdu a zeptám se logopedky nebo to zkonzultuju s logopedkou, která mě poradí. Oni to ti klienti vědí, jo, a naopak možná paradoxně je to pro ty, zpravidla většinou našima klientama jsou maminky, že vlastně ve mně viděj taky člověka, že nejsem jenom taková ta paní, co všechno ví, všechno zná, byla všude třikrát, jo, a radím jim tam, jako pro rodiče je to hrozně těžký, co zažívaj. Někdy můžou mít pocit, že to je jako teorie a praxe je nějaká jiná, ale, když vidí, že já něco nevím, že se taky vzdělávám, že musím něco nastudovat, tak je to normální a spíš mě to v jejich očích zlidští, jo, že to neberou jako klienti špatně.

Já: Děkuju a jaká situace by Vás vedla k úvaze o změně zaměstnání?

Respondentka: Asi kdybych si myslela, že svoji práci už nedělám dobře. Určitě. To jako, kdybych věděla, že třeba vlivem stáří nebo nějaký nemoci, samozřejmě, pokud bych nemohla chodit, no tak terénní sociální pracovnice potřebuje prostě nohy, musí se někam dopravit, tak to by nešlo, ale kdybych měla pocit, že jako selhávám, a že tý rodině nedávám maximum, a že prostě není to pro ně dobře, to v každým případě, a pak možná asi kdybych se necítila v kolektivu v práci dobře, to asi pro mě hraje velkou roli, pracovní kolektiv a vůbec podmínky k práci, protože ta práce samotná v rodině je tak náročná, že potřebujete podporu a dobrej kolektiv a dobrý ovzduší, jako v práci, jako v tom kolektivu pracovním. To znamená zasdílet, mít možnosti k supervizím, mít možnost intervizí, jako kdy já můžu se podívat i ke kolegyním, jak dělají svoji práci, kde načerpám nový věci a nějaký vzdělávání. Pokud bych se necítila jistě jako v tom, že to umím, že tu práci dělám dobře, tak jako bych to asi nevydržela.

Já: Ano, chápu, děkuju ...

Respondentka: A ovzduší jako v práci, nějaká jako nevraživost, pomlouvání, a tyhle ty nešvary, který se občas v tom kolektivu vyskytnou, tak to bych asi jako nezvládla.

Já: Tak tomu rozumím

Respondentka: Ale neznamená to, že bych nechtěla dělat s tou cílovou skupinou jako rodin s dětmi s postižením.

Já: **Co je podle Vás příčinou stresu ve Vašem zaměstnání**, vy jste říkala, že je to moc práce, když se něco nakupí, když pracujete pod tlakem, když máte hodně administrativy, je tam ještě něco, co je příčinou stresu?

Respondentka: Asi né, já si myslím, že tohle je nejzásadnější. Když se něco nakupí. Ale ono to může souviset i s tím špatným plánováním, když se špatně plánuje, tak prostě to potom ... a to jsou dovednosti, který se člověk možná i jako časem naučí nebo na to existují i nějaký kurzy, jako další vzdělávání, jak si efektivně rozdělit svůj čas, takže možná to vzdělávání vidím jako velice důležitý. A ta míra stresu asi ne, možná snad jedině když, jo, vlastně jo, může být stresující moje práce, když třeba vedu rodinu, kde třeba nejsme s maminou nebo s rodinou naladěný na stejnou vlnu, jakože tam něco cítíte, něco, co skřípe, což se může stát, ale to se dá zase řešit výměnou poradkyně, jo, že zase je to o tom nebát se říct to tomu vedoucímu pracovníkovi a poprostiti o možnost nějakýho řešení.

Já: Ano, s tím mně souvisí otázka, **v jakých situacích se cítíte nejvíce ve stresu?** Vy jste říkala teda, že práci nevnímáte jako stresovou, ale když teda nejste s rodinou na stejné vlně, může Vás to ... je to nějakým způsobem stresující pro Vás?

Respondentka: Je to spíš taková obtížnější příprava na tu práci s rodinou, jo. Při tý přípravě, když jsme ... já bych to vysvětlila: je maminka, která bude mít povahu trošku jako já, já jsem taková hodně aktivní, pozitivní, hodně mluvím, a když přijdu k mamince, která to má postavený podobně jako já, tak je to snazší. Když přijdu k mamince, která je spíš introvert, moc toho nenamluví, tak to je pro mě těžký. Je to pro mě stresující a musím se líp připravit, musím opravdu jako popřemýšlet, trošku se jí přizpůsobit. Není to, že bych zapřela svoje já, ale musím se jí přizpůsobit. A pak samozřejmě stres jako velkej je, když se děťátku nedaří dobře. To je jako bez pochyby. Je strašně těžký jet do rodiny, kde vidíte, že ten zdravotní stav dítěte jde rapidně dolů, že třeba je to progresivní nemoc, který nemá dobrý vyhlídky, nedej Bože, když to děťátko, je tam riziko, že zemře, tak to je velkej stres, ale to se pak řeší supervizemi a jako snažíme se si tady pomáhat navzájem a fakt jako patří to k životu, ale je to stres.

Já: Jasně, to věřím. Tyhle situace ... věřím, že pomáhá, když si tady o tom promluvíte s kolegyněma. A jak to vnímáte Vy vnitřně, když možná odbíhám trošku od tématu, ale když teda víte, že tomu dítěti se nedaří a je to teda na pokraji toho života, co to ve Vás vyvolá?

Respondentka: Záleží na tom, jak to přijímá a vnímá ta maminka hodně, jako když ta maminka je ve fázi, když už docházej k tomu smíření, že jako sice o to miminko může přijít, ale že mu vlastně ..., že je s tím smířená, tak to je pro mě snazší, ale jedno mi to ..., to nemůže být nikomu jedno, jako když dítě zemře, tak je to vždycky špatně, že jo, nikdo neřekne, že když zemře dítě, tak je to dobře, prostě vždycky to je strašný, ale záleží na tom, jak to vnímá ta maminka. Možná pro nás, my býváme průvodci těm rodinám a sdílíme s nima hrozně, vlastně my se s nima setkáváme v době, kdy je nejhůř a paradoxně nás to hodně sblíží, že s nima zažijeme ty nejhorší okamžiky, proto nám věřej a je jim dobře, když prostě nás viděj a můžou s náma sdílet „to jsme zvládli, tady to jsme zvládli“ oni se tím chluběj a jsou strašně šťastný, ale to našťestí, když potom jakoby skončí, jak se říká „sejde z očí, sejde z mysli“ ono to platí i v naší práci, že spousta rodičů, tak si nás bere jakoby už jako členy rodiny, jsme pro ně důležitý, v momentě, kdy je musíme opustit, tak se tomu hrozně brání, ale paradoxně za půl roku vlastně už zapomínaj na nás, a je to dobře, to je život, ono to tak je a hlavně je to asi z toho důvodu, že prostě my jsme vlastně s nima šli kus té cesty, a na to ošklivý my chceme zapomínat, prostě to tak je. (mimo záznam)

Já: To je, děkuju. **Jak Vám tyto stresující situace mohou pomoci při další práci s klienty?**

Respondent: Asi možná se naučit líp reagovat, že když už se jednou s nějakou stresovou situací setkám a nějak to jakoby zanalyzuju, nastavím si nějaký mechanismus „hele takhle to nebylo správně to řešení, nebo úplně to nebylo jako ideální, třeba i při supervizi se to dá rozebrat, tak si potom se tím učím, zase je to o učení, zase si z toho vezmu něco dalšího poučím se a řeknu si „aha, pozor“ a přistě, když budu ve stejný situaci, tak minimálně budu reagovat jinak, nebudu reagovat stejně. Zas je to jako ve prospěch těch rodin.

Já: Jasný no, ono je stejně lepší, když se ty stresující situace neopakujou, že jo, takže rozumím. **Jak vnímáte sociální oporu ve Vaše pracovišti?** Vy už jste říkala, že se nebojíte přijít za tím vedoucím, že sdílíte s kolegyněmi ...

Respondent: Velkou. Jako já jsem vlastně vždycky měla dlouhodobý zaměstnání, takže ... a měla jsem všehovšudy jenom tři, takže jsem měla tři šéfy, tři kolektivy a za mě jako kolektiv

tady u nás v raný péči jako je báječný, všichni si vycházíme vstříc a není to fráze jako jo. Samozřejmě jsme každá trošku jiná, někoho máme radši někoho míň radši, ale není to žádnej, že bysme, že by tam bylo něco negativního, to že někoho, s někým si sedím víc s nějakou kolegyní, s nějakou míň, to neznamená, že by tam bylo nějakou negativního. Ale každou tu kolegyni obdivuju za něco jinýho, protože každá umí něco jinýho, každá je dobrá v něčem ...

Já: Takže se i doplňujete

Respondent: Jo, jo, jo, přesně tak, že se doplňujem. Pozor, nezaměňovat, některý kolektivy spolu choděj, jezděj na dovolený nebo se stýkaj i mimo pracovní dobu, tohle třeba my úplně nemáme za potřebí. My každá jako v kolektivu ... ten kolektiv je jako příjemnej, stmelenej, ale neznamená to, že bysme byly kamarádky jako mimo pracovní život, že jako není to vždycky to samý. A co se týče vedení, jako za mě máme bezvadnou vedoucí, a přitom je přísná. Ona je přísná, spravedlivá, ale dokáže ocenit to, co se ti povede, všímá si toho, když člověk udělá něco navíc, dokáže prostě pochválit, váží si toho, ale taky nás dokáže namotivovat tím, že to dělá vlastně tak přirozeně, tak my máme větší chuť do práce. My prostě vymějšlíme pořád nějaký nový věci a snažíme se prostě zlepšovat tu službu a naše schopnosti a znalosti, vyrábíme pomůcky i ve volným čase, naši chlapi opravují pomůcky, protože prostě, ne protože bysme museli, ale protože nás to baví. Že to někdo ocení.

Já: To je super, jako je důležitý, že vás tahle práce baví

Respondent: A když už musí říct paní vedoucí něco nepříjemnýho, nebo pokárat nebo něco, protože nejsme roboti, občas se něco pokazí, jsme lidi a děláme chyby, prostě to tak je, každý dělá chyby, tak to umí říct tak, že to nezabolí a nabídne jako pomoc. A všímá si, pozor, a všímá si toho, jaký máme naladění, velice je na tohle jako skvělá, že si všímá toho, když je někdo smutnej, zeptá se „seš v pořádku? Nemáš nějaký starosti, můžu ti s něčím pomoc, pomohlo by ti třeba, kdybys měl míň pracovních povinností nebo potřebuješ volno?“ Jo, takže jako ona si drží ten tým, jakože si všímá, jak se ten člověk opravdu má, a není to fráze, že to vnímá jako „hele ty by jsi mohl udělat chybu, protože zrovna teďka máš doma nějaký problémy partnerský“, ne, ne ne, ona to myslí úplně jako upřímně. Samozřejmě, že tím chrání klienta, ale jde jí o toho člověka, o tu poradkyni. Ona prostě ví, že to souvisí, ale je to opravdovej zájem. A hlavně nabízí řešení, není to jako aby se člověk bál chodit do práce, když mu zrovna není úplně dobře a skrýval city před druhými. A to je možná i to, že člověk pak nemusí být v takovým stresu. Já nejsem vystresovaná z toho, co po mně zase paní vedoucí bude chtít,

protože prostě chodím do práce ráda. Tak to je právě to, co jsem říkala, že by mě vlastně donutilo přestat pracovat v týhle práci, jediné, kdyby se změnilo ovzduší na pracovišti, nebo kdybych fakt věděla, že bych těm klientům mohla v něčem ublížit, jako že už bych jim neposkytla kvalitní službu. Jako pochybovat je normální, každej o sobě pochybuje no, jestli jsem třeba tohle udělala dobře a tohle jsem mohla mamince, ještě tohle jsem ji mohla nabídnout, ale vždycky je několik možností řešení, a říkám, nejsme roboti, prostě to tak je jako. Zas na druhou stranu, když si člověk o sobě moc myslí, že už všechno umí, tak je to taky špatně.

Já: Jojo, s tím taky souhlasím. Děkuju za odpověď. **Jak Vás ten stres může přímo ovlivnit při výkonu práce?**

Respondent: Že jsem asi nesoustředěná. Jako když je člověk ve stresu, tak nevnímá potom některý věci jako v tý rodině. Jako ta struktura třeba tý konzultace jako může být správná, můžete jet podle přípravy, ale pak třeba upozorujete ty jemný nuance tý maminky, kterých byste si všimli, kdybyste v tom stresu nebyla.

Já: Ano, takže nesoustředěnost, ještě nějak Vás to může ovlivnit?

Respondent: No samozřejmě v našem případě stres v práci znamená dělat chyby za volantem, a to si nemůžeme dovolit. My řídíme jo, to prostě my nemůžem. My musíme pořád jako být ready, tím, že jakoby řídíme, to je jako nebezpečný, no a řídíme dálky, jako když jedeme do Broumova, to je hodina a půl cesty tam, hodina a půl cesty zpátky, mezitím intenzivní práce s rodinou, a tak zastavit někde na benzince, vydýchat se. Takže když je člověk ve stresu, tak to jako je nebezpečný. V naší práci určitě, nejenom pro ty rodiny, že nemusí potom podat ten 100% výkon u těch rodin.

Já: Děkuju a **co by se muselo stát, abyste uvažovala o pomoci odborníka?**

Respondent: No, asi, kdybych jako dlouhodobě cítila nějakou ... kdyby to trvalo delší dobu jako nějaká nespokojenost. A že bych vyzkoušela všechny ty svoje strategie, co používám proti tomu, abych byla jako v dobrý náladě a bez stresu. Pokud nezaberou strategie, který fungujou, tak je pak čas vyhledat odborníka.

Já: **A když máte pocit selhání, jak si pomáháte?** Zažila jste už někdy pocit selhání třeba při práci s klientem, s rodinou?

Respondentka: Jo, asi se poradím, když si nejsem jistá. Jako selhání těžko říct, co to znamená selhání, asi třeba nějaký příklad, ale pokud jsem měla pocit, že jsem něco neudělala správně, tak určitě pomůže si o tom promluvit s kolegyněma – jak to vidí ti kolegové z týmu a v klidu to rozebrat tu situaci – „jednala jsem správně? Myslíš jako ...?“, poradit se, fakt se poradit, otevřít se, nebát se jako ze sebe, že to někdo vezme, že to je tvoje neschopnost. Jo, a my se tady bát fakt nemusíme, protože prostě od těch kolegyní se toho nedočkám, jo, když řeknu „potřebovala bych slyšet tvůj názor na tuhle věc, co si o tom myslíš?“, tak ona jako řekne, když popíšu. Jak jsem se zachovala, tak ona mi řekne „jo, v pořádku“ nebo „jo, ještě bych možná tady to, tamhle to udělala jinak.“, ale v podstatě stačí rozebrat tu situaci a zase je to pro ponaučení na příště. Takže pokud bych měla pocit selhání, a pokud bych měla pocit, že jsem jako fakt něco špatně udělala, tak za vedoucí. (mimo záznam) A je lepší přiznat chybu jako rovnou, stejně by se to provalilo jako jo, anebo neprovalilo, ale pak to člověka stejně hlodá jako svědomí, že jo, to prostě, je to zbytečný, pokud si nejsem jistá, tak to s někým zkonzultuju, a pokud to vím, že jsem jako něco špatně udělala, tak s pravdou ven.

Já: Ano, tohle je od Vás zodpovědný, nemyslím si, že to takhle většina pracovníků v nějakých organizacích, i ti sociální pracovníci, že to tak maj.

Respondentka: Já si myslím, že to je hlavně taky tím, že máme dobrou vedoucí. Kdybych měla za vedoucí někoho, o kom vím, že by mně seřval na dvě doby, vzal mi prémie a ještě by mi udělil písemnou důtku, tak potom chodíte za vedoucím se svěřovat s průšvihem, že jo.

Já: Ono třeba, já jsem to teďka myslela tak, taky to je možnost, ale že člověk, nějaký člověk třeba nerad přiznává chybu, i když má dobrý lidi kolem sebe, který by mu s tím pomohli.

Respondent: Upřímně to se nechce nikdy nikomu (smích). No, je to tak no, ale myslím si, že k tomu přispívá to, že máme fakt dobrou kolektiv. Snažíme se ty chyby nedělat, to se snažíme všichni, že jo.

Já: Proč je důležité naučit se pracovat se stresem?

Respondent: Protože v tom stresu nikomu není dobře. (smích) Jo, to je za mě asi nejjednodušší odpověď. Prostě to tak je, jako pracovat dlouhodobě pod stresem ... nikdo nebude ve stresu pracovat správně, dobře a stejně pracovat ve stresu se projeví, když nic jiného, tak somaticky na našem těle. Dostanete žaludeční vředy a skončíte někde v nemocnici, protože to se nedá vydržet dlouhodobě.

Já: A jak se stavíte třeba k syndromu vyhoření?

Respondent: Myslím si, že syndrom vyhoření jsem už jako několikrát viděla. On je takový nenápadný, vzniká nenápadně.

Já: A pociťovala jste ho už někdy na sobě?

Respondent: Na sobě si myslím, že ne, spíš, když jsem tu byla kratší dobu, tak jsem měla tendence si myslet, že pracovat deset hodin denně je jako v pořádku, že jsem jako na sebe nedbala, neodpočívala jsem, pracovala jsem na 150 %, pak jsem jako zažila takový období, kdy jsem měla pocit, že vlastně jako svoji práci dělám dobře, že jsem dobrá, a pak nastala právě chybička a měla jsem naštěstí kolem sebe lidi, který mi to dali najevo. Ono jako pozor, není dobře mít nos nahoru, myslet si, že dělám svoji práci jako dobře a cejtit se jako král, ale řekli mi to hezky, a tak jsem se jako z toho oklepala, potřebovala jsem takovou tu ťafku od někoho, kdo vás má rád, a kdo vám to řekne jako přítel. A myslím si, že to patří právě, že to jsou takový ty příznaky syndromu vyhoření. Ale když máte někoho, kdo jako vás upozorní "hele bacha tady na to, bacha tady na to" a jako probere to s váma, změníte možná trochu taktiku, dáte na sebe větší pozor, najdete si koníčky, začnete prostě trošku jako na sobě pracovat ještě z jiný strany, tak najednou ... tak se k tomu syndromu vyhoření jako nedopracujete. Ale znám pár lidí, u kterých si myslím, že ten syndrom vyhoření je, anebo se tak aspoň projevují.

Já: Ano, děkuju. **Co Vám nejvíce pomáhá, pokud se potřebujete vyrovnat se stresem a jaké metody pro zmírnění stresu používáte?**

Respondent: No těch je.

Já: No výborně, aspoň bude o čem psát (smích)

Respondent: To je jednoduchý. Když jdu z práce, tak jdu pěšky, takže procházka. Když mám náladu, tak spojená s koukáním do výloh a koupení si nějaké hezké maličkosti, která mi udělá radost – je jedno, jestli to je časopis nebo kytky nebo něco na sebe. Potom určitě miluju horkou vanu s různěma voňavejma věcmi, sůl nebo něco takovýho, a v tý vaně si poležet, případně si přečíst ten časopis, který jsem si koupila cestou, takže relaxace, to miluju. Pak určitě nějaký smysluplný koníček. Já jsem dlouho hledala nějakýho koníčka – já jsem teda ráda doma, já fakt miluju být doma a potichu a jako na pohodu, udělat si kávičku, já miluju filmy - ne v televizi filmy, ale jako fakt kvalitní filmy, mám pár filmů stažených na flashce, který jsem ještě

neviděla a na ty musí být správný čas. Takže určitě kvalitní film. A koníček – já jsem dlouho hledala jako co, protože já mám problém pohybového aparátu, takže sportovat moc nemůžu, takže já jsem si našla malování, já jsem se přihlásila do výtvarného sdružení, takže já chodím jednou za čtrnáct dní malovat.

Já: Jo, tak to je pěkný, tam se odreagujete dobře.

Respondent: No, ještě miluju různé koncerty, muziku. No a potom, ačkoliv to nemám ráda práci na zahradě, tak teď jsme koupili pozemek v lese, takže teďka tam budujeme. Možná jako proti syndromu vyhoření a stresu je dobře mít co dělat, nesoustředit se jenom na tu práci, aby ta práce nebyla středobod toho žití. Práce není všechno v životě. A je teda pravda, že já svoji práci miluju, ale domů si ji netahám, že to mám jako striktně rozdělený. (mimo záznam) Když nejsou správně nastaveny podle mě hranice jako v roli sociální pracovník a klient, tak tam dochází k tomu, že klient pak překračuje ty hranice. Ale když ty hranice se pečlivě drží se vzájemnou úctou a porozuměním, tak že to je v pořádku.

Já: **Jaké preventivní programy, které pomáhají předcházet stresovým situacím při výkonu zaměstnání má Vaše organizace?** Supervize, intervize to už jste nastínila, jsou ještě nějaký programy?

Respondent: Jo, my tam máme nějaký zaměstnanecký benefity, máme volno něco na fitness centrum, což já nevyužívám, ale je to tam, že máme ten benefit, možnost. Já bych třeba radši nějakou kulturu, jako třeba divadelní představení do nějakýho dobrýho divadla nebo něco takovýho, ale myslím si, že to je v pořádku, jak to zaměstnavatel... co sežene, to sežene, nebudem se rozcapovat (smích) A mně to připadá dostačující, že máme týmový supervize, ale pokud bysme potřebovali, tak máme i jako osobní supervizi. Ale já to nevyužívám.

Já: Ano, dobře, děkuji. Za mě já mám zodpovězeny všechny otázky, je nějaká, ke který se chcete vrátit nebo něco dodat?

Respondent: Asi ne. Spíš vás lituju až to budete přepisovat, protože já mám kvěťákový myšlení, jak já tomu říkám, takže tak jako různě odbočuju (smích)

Já: To je úplně v pořádku. Děkuju moc za rozhovor, vypínám diktafon ...