

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta

Stresory v práci sociálních pracovníků

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Autor práce: Jaroslava Klejmová
Vedoucí práce: Doc. PhDr. Helena Zášková

České Budějovice 17.8.2009

Abstrakt

Stresory v práci sociálních pracovníků

Bakalářská práce se teoreticky i prakticky zabývá aspekty, které se týkají stresogenních faktorů v profesi sociálních pracovníků pracujících v neziskovém sektoru.

Stres je označován za civilizační chorobu, která nás atakuje v naší každodennosti. Cílem této práce je identifikování subjektivně vnímaných stresových faktorů působících na sociálního pracovníka pracujícího v neziskové sféře. Bakalářská práce je zaměřena zejména na specifikaci negativně působícího stresu, tedy distresu.

V úvodu se práce zabývá obecně problematikou stresu, jeho terminologií, projevy stresu, stresovými reakcemi a strategiemi zvládnání stresu obecně. Po této obecné teoretické části je zaměřena na stěžejní oblast, tedy na specifika stresu v profesi sociálních pracovníků a celkově na kontext profese sociálního pracovníka, v níž se pojí mnoho faktorů, jež mohou jeho činnost ovlivňovat. Cílem práce tedy není a není ani v jejích možnostech zjistit, jak stresogenní faktory ovlivňují činnost sociálního pracovníka obecně. Cílem této práce je poodhalení stresogenních faktorů, jež na sociální pracovníky působí při výkonu jejich profese. Dílčím záměrem zkoumání je zjistit, jaké copingové strategie sociální pracovníci používají při zvládnání konkrétních stresogenních situací a dále pak odhalení, jaké důvody by mohly vést sociální pracovníky k rozhodnutí opustit profesi.

Pro zjištění těchto cílů byl zvolen kvalitativní výzkum. Ke sběru dat byla použita metoda polostrukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami. Skupinu dotazovaných tvořili sociální pracovníci působící v těchto neziskových organizacích: Auritus Tábor, CheironT Tábor, Fokus Tábor, Kaňka Sezimovo Ústí 2. Celkem bylo pořizeno 11 rozhovorů.

Výzkum prokázal, že profese sociálního pracovníka je velmi náročná, klade na osobnost sociálního pracovníka vysoké požadavky a je zde nutnost vysoké míry jeho angažovanosti. V práci se podařilo specifikovat mnohé stresory, které k výkonu tohoto povolání patří.

Abstract

Stress factors in the job of social worker

The bachelor thesis deals theoretically and practically with the aspects concerning stressogenic factors in the profession of social workers working in non-profit sector.

Stress is described as civilization illness attacking us in our everyday life. The goal of this work is to identify the subjectively perceived stress factors affecting the social worker working in non-profit sphere. The bachelor thesis is focused particularly on the specification of negative stress, i.e. distress.

The introductory part of the work deals with the issue of stress in general, with its terminology, displays, stress reactions and strategies of stress mastering in general. After this general theoretic part, the work focuses on the central area, i.e. on the particularities of stress in social worker profession and on the general context of social worker profession unifying a number of factors that can affect social worker's activity. So the goal of the work is not ascertaining how stressogenic factors affect social worker's activity in general; it would exceed the possibilities of the work. The goal of this work is only uncover a bit of the stressogenic factors affecting social workers at performing their profession. Partial intention of the research consists in ascertaining what coping strategies social workers use when mastering specific stressogenic situations, as well as in uncovering what reasons could lead social workers to the decision of leaving their profession.

Qualitative research was selected to ascertain those goals. The method of semi-structured interview with open-ended questions was used for data collection. The group of respondents consisted of social workers working in the following non-profit organizations: Auritus Tábor, CheironT Tábor, Fokus Tábor, Kaňka Sezimovo Ústí 2. Eleven interviews were made in total.

The research demonstrated that social worker profession is very demanding, laying great demands on social worker's personality, and that high level of social worker's engagement is needed. I specified a number of stressors related to the performance of this profession in my work.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma **Stresory v práci sociálních pracovníků** vypracovala samostatně a použila jen pramenů, které cituji a uvádím v přiložené bibliografii.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě Zdravotně sociální fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích 12. 9. 2009

.....

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí práce Doc.PhDr. Heleně Záškové za odborné vedení. Dále děkuji všem sociálním pracovníkům, kteří byli ochotni podílet se na výzkumu k této práci.

OBSAH	
ÚVOD	7
1 SOUČASNÝ STAV	8
1.1 Teorie stresu	8
1.1.1 Definice stresu	8
1.1.2 Klasifikace stresu	9
1.1.3 Stresory	9
1.1.4 Reakce na stres	10
1.1.5 Zvládání stresu (coping)	13
1.1.6 Prevence stresu	15
1.2 Sociální práce	16
1.2.1 Sociální pracovník	16
1.2.2 Kompetence v praxi sociálních pracovníků	17
1.2.3 Stres v práci sociálních pracovníků	18
1.2.4 Stručně o syndromu vyhoření	18
1.2.5 Psychická pracovní zátěž	22
2 CÍL PRÁCE	23
3 METODIKA	24
3.1 Použité metody	24
3.2 Charakteristika výzkumného souboru	24
Tab. 1 Demografická data výzkumného vzorku	25
4.1 Přepis rozhovorů	26
4.1.1 Sociální pracovník č. 1, Auritus	26
4.1.2 Sociální pracovník č. 2, Auritus	31
4.1.3 Sociální pracovník č. 3, Auritus	35
4.1.4 Sociální pracovník č. 4 CheironT	39
4.1.5 Sociální pracovník č. 5 CheironT	44
4.1.6 Sociální pracovník č. 6 Fokus Tábor	48
4.1.7 Sociální pracovník č. 7, Fokus	51
4.1.8 Sociální pracovník č. 8, Kaňka	54
4.2 Vyhodnocení rozhovorů	58
4.2.1 Nejčastější subjektivně vnímané stresory	59
4.2.2 Copingové strategie zvládání stresujících situací	62
5 DISKUSE	67
6 ZÁVĚR	73
7 LITERATURA	74
8 KLÍČOVÁ SLOVA	76
9 PŘÍLOHY	77

ÚVOD

Sociální práce náleží k pomáhajícím profesím, v nichž se klient stává předmětem vysoce angažovaného a silně podpůrného zájmu sociálních pracovníků. Podstatou tohoto zájmu je efektivní uplatňování procesů pomáhání a sociální kontroly, jejichž primárním cílem je vyřešit sociální problémy klientů a zajistit jim optimální úroveň jejich sociálního fungování. Toto profesionální úsilí sociálních pracovníků by mělo být spojeno se základními psychologickými předpoklady sociální práce, za něž lze považovat prosociální chování, vycházející z afilativní motivace a empatických dispozic osobnosti, ale také se strategiemi, které mohou klientům pomoci efektivně zvládat náročné životní situace, v nichž se ocitli.(19)

Sociální pracovníci jsou po většinu svého pracovního času v kontaktu jednak s klienty a rodinami klientů, ale také s ostatními zařízeními, jako jsou soudy, úřady a odborníci, se kterými jednají. Sociální pracovníci se podílejí na řešení problémů svých klientů. Kromě sociální práce vykonávají sociální pracovníci také činnost administrativní. Jsou také pověřeni mnoha povinnostmi, které jsou zpravidla termínované a stresující.

Tato bakalářská práce, jak již napovídá název, se zabývá identifikací stresorů působících na sociálního pracovníka při výkonu jeho profese. V oblasti sociální práce bylo uskutečněno již mnoho výzkumů na téma pracovní zátěže a stresu a s tím souvisejícího syndromu vyhoření (burnout). Tato oblast je tedy z mého pohledu již poměrně kvalitně zmapována. Nicméně nabyla jsem dojmu, že v domácí odborné literatuře chybí ucelená klasifikace konkrétních jednotlivých stresorů, které by se mohly stát potenciálními zdroji zátěže a stresu v práci sociálních pracovníků působících na území České republiky. Jelikož jsem si jako své budoucí povolání sama zvolila dráhu sociální pracovnice, je toto téma předmětem mého zájmu, a proto jsem se v rámci své bakalářské práce rozhodla na toto téma podrobněji zaměřit.

1 SOUČASNÝ STAV

1.1 Teorie stresu

1.1.1 Definice stresu

Existuje jen málo slov, která bychom používali tak často jako pojem stresu. Hans Selye, zakladatel biologicko-lékařského učení stresu, napsal v roce 1982, krátce před svou smrtí: „daroval jsem všem řečem světa nové slovo – stres!“**(28)**

„Stres je slovo anglosaského původu (stress), které se v a angličtině objevuje od středověku a je zde užíváno k vyjádření jednak stavů tísně, napětí a důsledku působících obtíží různého původu, jednak k vyjádření tlaku ve smyslu působení fyzikálních sil a konečně v situacích, kdy chceme něco důležitého něco zdůraznit či podtrhnout.“**(12)**

Přestože se o stresu hodně mluví a píše, většina lidí si není jistá, co vlastně slovo stres doopravdy znamená. **(22)**. Běžně je tohoto slova využíváno pro vyjádření každodenního shonu či běžných starostí, jímž se v současné uspěchané době dost dobře není možno vyhnout. Tím se do značné míry v obecném jazyce posouvá obsah tohoto pojmu ve srovnání s jeho obsahem v odborném jazyce – kdejaká i relativně neškodná obtíž, či dokonce prospěšná a stimulující zátěž je často pro většinu lidí stresem.**(12)** Hans Selye definoval stres takto: „Stres je nespecifická (tj. nastávající po nejrůznějších zátěžích stereotypně) fyziologická reakce organismu na jakýkoliv nárok na organismus kladený.“**(24)**

Podle Křivohlavého se stresem obvykle rozumí „vnitřní stav člověka, který je buď přímo něčím ohrožován, nebo takové ohrožení očekává a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná.“**(15)**

„ Stres lze v odborném jazyce definovat také jako komplexní proces, který vzniká jako odpověď na nadměrné požadavky kladené na naše tělesné a duševní rezervy. Nesoulad mezi požadavky, které na nás doléhají, a našimi schopnostmi na tyto požadavky odpovědět je prožíván jako ohrožení rovnováhy organismu a lidské tělo na

takovou situaci okamžitě reaguje.“(12) „Z psychologického pohledu lze stres chápat také jako stav nadměrného zatížení či ohrožení.“ (27)

„Prožívání stresu je varovný signál – varuje před vážnějšími důsledky – pokud na něj nereagujeme změnou životního stylu.“ (22)

Je potřeba rozlišovat mezi zátěží a stresem, přičemž podle Kebzy a Šolcová je hlavním kritériem pro jejich rozlišení „jejich vnímání člověkem z hlediska zvladatelnosti.“ „Ty požadavky, jejichž splnění je v našich silách a s nimiž se úspěšně popereme, jsou zcela jistě zátěží, zatímco ty, na které nestačíme a s nimiž si nevíme rady buď z hlediska příliš vysoké náročnosti, nedostatku času na jejich řešení, nebo z jiných důvodů, představují pravděpodobně skutečný stres.“ (12)

„Stres je tedy definován napětím mezi tím, co člověka zatěžuje (tzv. stresory) a zdroji možností tyto zátěže zvládat (tzv. salutory).“(15)

1.1.2 Klasifikace stresu

„Stres nemusí mít vždycky jen negativní význam. Přiměřená míra, resp. varianta stresu, může člověka také aktivizovat, stimulovat jej k hledání účelného řešení jeho situace a tím rozvíjet jeho kompetence.“ (27)

V průběhu výzkumu stresu se postupně zavedlo rozlišení mezi *eustresem*, spojovaným s pozitivně laděnými emocemi a vysokou svobodou volby situace, za níž vzniká, a vedoucím většinou ke zvládnutí stresové situace a *distresem*, spojovaným s negativně laděnými emocemi a nízkou svobodou volby expozice, vedoucím častěji ke ztrátě kontroly nad vývojem situace a neschopnost ji zvládnout. (12)

Stres můžeme podle kvantitativního hlediska dále rozdělit na *Hyperstres*, což je stres překračující hranice adaptability, schopnosti vyrovnat se se stresem a *Hypostres* - stres, který ještě nedosáhl obvyklých tolerancí (např. u ministresorů, plíživých negativních vlivů monotónnosti, nudy, frustrace).(15)

1.1.3 Stresory

Termín „stresor“ je dle Křivohlavého možno chápat jako „negativně na člověka působící vliv“. Stresorem může být materiální faktor – například nedostatek potravy či tekutiny. Stresorem může být sociální faktor – třeba působení jednoho člověka na

druhého (například působení protivných, agresivních, netaktních, hrubých, neurvalých lidí). Stresorem může být i nedostatek času, situace osamění či naopak nedostatek místa apod. **(15)**

Stresor je tedy obecně řečeno, jakýkoli nadměrný požadavek kladený na naše tělesné a duševní rezervy. V každodenním životě se neustále setkáváme s řadou náročných situací, obsahujících potenciálně více stresorů, která je potřeba řešit. Ne každá taková situace však musí nutně znamenat stresor či stresory. Tato skutečnost vyplývá z toho, že každý z nás je utvářen odlišně - má jinou povahu, jiné zkušenosti, jinak si připouští problémy, má jinou psychickou odolnost i fyzickou zdatnost a žije v různých sociálních, kulturních a ekonomických podmínkách. O tom, zda se pro nás určitá situace stane stresorem, rozhoduje jednak charakteristika stresoru (např. jeho druh, intenzita rozsah, délka jeho působení), jednak naše psychika, naše vnímání, naše hodnocení této situace. Důležitou roli hraje také to, jak se v danou chvíli cítíme – docela jinak budeme reagovat na stresovou situaci po namáhavém pracovním týdnu a jinak budeme-li odpočatí, svěží a plni elánu. **(12)**

Podobně jako u stresu i u stresorů se můžeme setkat se speciálními termíny pro tzv. malé a velké stresory:

Ministresory vyjadřují poměrně mírné až velmi mírné okolnosti či podmínky vyvolávající stres. Příkladem může být dlouhodobě pociťovaný nedostatek lásky, který se kumuluje, až dosáhne hranice stresu, takže uvádí člověka do stavu tísně

Makrostresory jsou děsivě působící, deptající až vše ničící vlivy. **(15)**

Stres se stává problémem především tehdy, působí-li stresor dlouhodobě a člověk si s ním neumí poradit. Právě dlouhodobost účinku stresoru a jeho neovladatelnost jsou hlavními okolnostmi, které se podílejí na utváření rizikovosti stresu. Akutní krátkodobě působící, třeba i intenzivní stresor obvykle nepředstavuje samostatné riziko, zatímco chronicky působící a dlouhodobě nezvládaný stresor je takovým rizikem vždy. **(12)**

1.1.4 Reakce na stres

Hans Seley definoval stres jako charakteristickou fyziologickou odpověď organismu, projevující se prostřednictvím adaptačního syndromu. Generalizovaný adaptační syndrom (GAS) má podle něj tři hlavní fáze:

1. *Poplachová reakce*: aktivován je autonomní nervový systém. Pokud je tlak na této úrovni příliš silný, začínají se tvořit vředy v gastrointestinálním traktu, zvětšují se nadledvinky a atrofuje thymus.

2. *Rezistence* (odpor, odolnost): organismus se s přetrvávajícím stresem vyrovnává dostupnými prostředky, pokud je to možné, stresu se přizpůsobuje.

3. *Vyčerpání*: stresor přetrvává a/nebo organismus není schopen účinně reagovat. Následuje vyčerpání a organismus umírá, nebo je nevratně poškozen. **(23)**

Ke stresové reakci organismu dochází při jeho setkání se stresorem. Stresová reakce přivádí organismus do stádia pohotovosti a připravenosti k „boji“ nebo „úteku“.

Pokud toto řešení není úspěšné, dostává se organismus do stavu útlumu a rezignace (deprese). Důležitou úlohou stresu je chránit organismus před nebezpečím pomocí toho, že:

- a) nás stres přímo upozorňuje na nebezpečí či hrozbu,
- b) dostává tělo i mysl do pohotovosti - „poplachová reakce“,
- c) udržuje nás ve stavu pohotovosti, dokud nebezpečí nepomine.

Stresová reakce je poplachová reakce organismu, ve které mobilizujeme energii potřebnou pro rychlou soustředěnou akci. **(22)**

Podle Vágnerové je reakce na stres procesem, který probíhá ve třech fázích, zachycujících postupné zvládnání této stresové situace:

1. Aktivace obranných reakcí a uvědomění zátěže. Tato fáze je reakcí na zátěž aktivace obranných reakcí, fyziologických i psychických. Z biologického hlediska každý takový podnět vyvolává kromě specifické reakce i nesespecifickou humorální odezvu. Tato nesespecifická reakce může mít různou intenzitu, ale má různý charakter, bez ohledu na kvalitu zátěže. **(27)**

Pokud organismus rozezná podnět jako stresový, vyvolává tento podnět fyziologicky *poplachovou reakci*. Následuje výlev adrenalinu a noradrenalinu – je aktivován sympatikus. Aktivace sympatiku vede k uvolnění energie – dochází k vyplavení cukrů, tuků a škrobů ze zásob do krve. Tato energie je krevním řečištěm

společně s kyslíkem zasílána do tkání, které jsou pro útok nebo útěk nejdůležitější – tj. k mozku, kosterním svalům, srdci a plicím. Ostatní systémy nejsou pro daný okamžik důležité a přívod energie a kyslíku je zde omezen. Při vyplavení adrenalinu a noradrenalinu dochází tedy k aktivaci sympatiku. To se projeví: *zúžením cév v kůži, zrychlením tepu srdce, zrychlením dechu, zvýšením napětí kosterního svalstva a jeho zvýšeným zásobením krví, snížením napětí hladkého svalstva trávicího traktu, rozšířením zornic, odkrvením prstů, husí kůží.*

Po první alarmové reakci, která je popsána výše následuje dlouhodobější reakce tzv. *všeobecný adaptační syndrom*. Cílem je zklidnění organismu. Adaptační reakce přichází ve chvíli, kdy se poplachová reakce vyčerpala. K tomu může dojít přesto, že překážku či problém nebylo možno vyřešit. Organismu pak jde zejména o to, aby si vytvořil ochranu pro překonání či přečkání nepříznivé situace. Výrazně je zesílněna útlumová služka a jsou zajišťovány přednostně složky, které organismus zajišťuje v útlumové fázi - jako je trávení. Je aktivován parasympatikus a z hypofýzy je uvolněn adrenokortikotropní hormon. Adrenokortikotropní hormon stimuluje kůru nadledvin k produkci kortizolu a kortizonu. Ten mobilizuje energii. Přestože organismus funguje v útlumové fázi, stojí ho to hodně energie a i při adaptační reakci neekonomicky užívá rezerv. (22)

Psychická reakce začíná interpretací určité situace jako stresující. K tomu dochází teprve tehdy, když vyvolává silně negativní pocity, tj. když je takto prožívána. Způsob hodnocení dané situace závisí na zkušenosti jedince, jeho aktuálnímu stavu, schopnostech, ale i na podpoře, kterou má. Pokud by byl přesvědčen, že zátěž snadno zvládne, nedošlo by k navození pocitu strachu

2. Fáze hledání účelných strategií, které by mohly vést ke zvládnutí, eventuelně přispěli alespoň ke zmírnění účinků stresu. Důležité je, do jaké míry si člověk uchovává pocit kontroly nad situací, zda si myslí, že ji může nějak ovlivnit. Jestliže zátěž zvládne, eventuelně pokud se situace změní a vracejí se do normálního stavu. Pokud se zátěž dlouhodobě zvládnout nedaří, nastupuje další fáze.

3. Fáze rozvoje stresem podmíněných poruch. Vznik takovýchto potíží lze chápat jako projev selhání obranných reakcí. Už nejde jen o akutní obtíže, ale o závažnější a trvalejší problémy. Typickým problémem mohou být psychosomatické problémy. **(27)**

1.1.5 Zvládání stresu (coping)

Coping je termínem, který znamená zvládání či čelení stresu. Je odvozen z řeckého slova „kolophus“, což původně znamenalo „rána uštědřená protivníkovi v boxu“. Člověk tedy dává ránu těžké situaci, do níž se dostal. Definice podle R.S.Lazaruse, který se zabýval problematikou zvládání stresu, zní takto: „Zvládáním se rozumí proces řízení vnějších i vnitřních faktorů, které jsou člověkem ve stresu hodnoceny jako ohrožující jeho zdroje.“**(16)**. Lazarus zdůrazňuje čtyři skutečnosti spojené se zvládáním. Za prvé zvládání je dynamický proces a ne jednorázová aktivita, dále není automatickou reakcí, za třetí vyžaduje naši určitou vědomou snahu a v neposlední řadě je zvládání snahou řídit situaci. Lazarus jde ještě dál, hovoří o pozitivních momentech přispívajících ke zvládání stresu. Má na mysli zejména pozitivní postoj k možnosti ovlivnit situaci, znalosti a dovednosti sociálního chování či sociální opora, aj. **(16)**

Odolnost vůči stresu lze považovat za jistou schopnost jedince. Tato schopnost odolnosti vůči stresu se mění v čase i jinými faktory. Jak uvádí Plamínek (2004) zvládání stresu je možné dvěma způsoby. Prvním je ovlivňování zátěží, směřuje tedy vně jedince a druhou cestou je ovlivňování sebe sama - ve smyslu zvyšování vlastní odolnosti.**(21)**

Při řešení životních situací má rozhodující význam náš aktivní přístup k životu, naše schopnost tvrdě a usilovně bojovat vlastními silami se všemi obtížemi, se kterými se v životě setkáváme. **(12)** Aktivní přístup k životu v sobě zahrnuje některé hlavní zásady, které jsou využitelné nejen při zvládání stresu, ale i jeho některých důsledků, např. při prevenci syndromu vyhoření.

(1) Otevřenost tomu, co se kolem nás děje, zájem o okolí a snaha chápat veškeré události a jevy v okolí jako zajímavé a smysluplné.

(2) Nebát se změn. Chápat a přijímat je jako něco naprosto běžného, přirozeného a obvyklého a považovat je za příležitost k tomu, ukázat, co dovedu.

(3) Při setkání se stresujícími životními událostmi nebýt pasivní, ale aktivně hledat způsoby a kroky jak životní situaci čelit – odhodlat se k podniknutí rozhodné protiakce.

(4) Počítat se stresujícími situacemi. Je třeba si uvědomit, že stresujícím situacím se v dnešním světě nevyhneme a při jejich hodnocení je potřeba z tohoto vědomí vycházet. Zejména v postavení, ve kterém jsou napjaté situace každodenním chlebem.

(5) Umět izolovat stres od ostatních životních aktivit – patří sem např. umění uzavřít své pracovní starosti za dveřmi kanceláře, stejně jako schopnost nepřinášet s sebou do zaměstnání své partnerské nebo rodinné starosti.

(6) Dbát na dobré a hojné vztahy s ostatními lidmi. Dobré sociální zázemí a pevné zakotvení ve vztazích s druhými lidmi nám velmi pomáhá při zvládnutí stresu. Pocit podpory ze strany ostatních, pocit přináležení k někomu, možnost probrat s někým blízkým své problémy – to vše pomáhá lépe se vyrovnávat s životními těžkostmi.

(7) Vytvořit si kolem sebe příznivé prostředí – zaměřit se na zdroje stresu, u jejichž vzniku je člověk sám – najít si uspokojující práci, aktivně, vstřícně a s rozvahou řešit průběžné problémy s životním partnerem a dětmi. Harmonický rodinný život poskytuje nezbytnou oporu nutnou k doplnění rezerv vyčerpaných vysokými nároky ze strany pracovního prostředí.

(8) Osvojit si zdravý životní styl. Aktivní přístup k životu a aktivní odpovědnost za své zdraví jsou spojeny s dodržováním správné životosprávy, dostatkem spánku, dostatkem pohybové aktivity a s vyloučením škodlivých návyků (kouření, alkohol či jiné závislosti). **(13)**

Každý z nás je do určité míry odpovědný za to, jak dopadne jeho osobní boj se stresem a zátěžovými situacemi. Některé „zbraně“ či strategie, které lze do boje vytáhnout, jsou uvedeny výše. Ovšem způsob, který si nakonec každý z nás zvolí, je záležitost ryze individuální. Důvodem je, že každý z nás je jinak citlivý na tentýž druh stresoru. Někdo je více, jiný méně přizpůsobivý, někdo se nenaučil správně reagovat na některé situace, jiný jedná více úzkostně nebo naopak impulzivně, prožívá událost svým,

pro něj specifickým způsobem. Proto, než dojde k výběru nějaké strategie zvládnání či předcházení vyhoření, je nezbytné poznat sama sebe, zamyslet se nad celkovou úrovní životní spokojenosti z hlediska těchto dimenzí: Práce a seberealizace, partnerské soužití, rodina, zdravotní stav, ekonomická situace, a hlavní životní plány a perspektivy.(10)

1.1.6 Prevence stresu

Stresu je možné předejít. V současné společnosti je sice velmi obtížné se mu zcela vyhnout, lze však zvýšit schopnost vyrovnávat se s ním. Základem zvyšování osobní odolnosti vůči stresu je pravidelná životospráva s dostatkem aktivního odpočinku, jehož ústředním principem je dostatek přirozeného pohybu. Není důležité, zda je to ten či onen sport, závodní nebo rekreační, nebo zda jsou to jen pravidelné procházky jen tak pro potěšení, nebo cvičení prováděné neuvědoměle třeba při výcviku psa. (11)

Tělesné a duševní funkce jsou v lidském organismu v těsném sepětí a jedny ovlivňují druhé. Pozitivně či negativně. Pravidelný tělesný pohyb snižuje duševní napětí, a dokonce se může podílet i na formování osobnosti. Sportovci a pohybově aktivní lidé mají obvykle vyšší sebedůvěru, snadněji zvládají problémy, které život přináší, a jsou tvořivější ve všech druzích činnosti, tedy i v duševní práci. To vše má své funkční příčiny. Při intenzivním pohybu vylučuje organismus látky zvané endorfiny, které jsou jakousi drogou, složením podobnou morfinu. Ty vyvolávají pocit uspokojení a pohody, a dokonce i jako drogy jsou návykové. Proto ten, kdo si zvykne na pravidelnou tělesnou aktivitu, nemůže si život bez pohybu představit.(28)

Pohyb má přinášet radost a potěšení, proto je nutné vybrat si takovou činnost, která je zvládnutelná a subjektivně příjemná. Každý, i když je sebemeně obratný, určitě rád jezdí na kole, plave nebo chodí na procházky. Pohybu by měl průměrný člověk věnovat alespoň půl hodiny každý druhý den. (11)

Umění relaxovat, uvolnit se, zbavit se napětí, odpočinout si a nabrat sil je jedním z nejvýznamnějších způsobů zvládnání stresu, který přestal být na počátku 21. století výjimkou, ale stal se součástí každodenního života lidí – příslušníků civilizované společnosti.

Ovládnutí tohoto umění je proto velmi důležité pro zdravý život jak dospělých, tak dětí. V obou případech se schopnost relaxovat rozvíjí na stejných či velmi podobných

výchozích principech: využití představivosti (imaginace), jež hraje v nácviku relaxace velmi důležitou roli, spojení nácviku relaxace s pohybovou aktivitou, jež tomuto nácviku výrazně napomáhá, a založení nácviku na správném předpokladu, že relaxace tělesná umožňuje vzhledem k propojení tělesné a duševní složky člověka poměrně snadné navození relaxace duševní. Důležité je též postavit nácvik relaxace na schopnosti diferencovat zcela jednoznačně mezi stavy napětí a uvolnění, přičemž zvláště u dětí je třeba tuto schopnost diferenciaci založit a dále pěstovat nikoli na významech slov, ale na vlastním aktuálním prožitku obou těchto stavů. **(11)**

1.2 Sociální práce

„Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení problémů (např. chudoby, nezaměstnanosti, delikvence mládeže, diskriminace určitých skupin,...). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu.“**(18)**

„Sociální práce je součástí státem organizovaného a zabezpečovaného systému redistribuce zboží a služeb. Jejím cílem je uspokojování sociálních potřeb klientů a zajištění kontroly, případně změny chování, které je považováno za sociálně problematické nebo deviantní. Sociální práce má výlučné postavení v tom, že se jejím prostřednictvím transformují zdroje k závislým lidem (staří lidé, nezaměstnaní, děti, mentálně a tělesně postižení apod.). Tímto způsobem se kompenzují defekty tržního systému.“ **(18)**

1.2.1 Sociální pracovník

Profese sociálního pracovníka vznikla jako reakce na potřebu řešit nové nepříznivé sociální situace, které způsobují problémy nejen jednotlivci, ale také celé společnosti.

Sociálního pracovníka charakterizuje jeho společenský úkol: Patří sem zejména úkol přispívat ke zlepšení narušených sociálních vztahů v přirozeném prostředí, učit jednotlivce správným životním postojům a chování, pomáhat člověku ke svobodnému

životu v demokratické a svobodné lidské společnosti. Sociálního pracovníka bychom mohli označit za pojivo společnosti. Nejedná se v žádném případě o nadsázku. Sociální pracovníci, mají-li naplnit své poslání, musí spojit nejen své klienty zpět s komunitou, ale v rámci řešení sociálních problémů musí spojovat ostatní odborníky do multidisciplinárních týmů. **(4)**

„Kompetentní sociální pracovník je v našem pojetí ten, kdo je vybaven pravomocí vykonávat sociální práci jednak jako absolvent odborného vzdělání, jednak jako člen sociální organizace a kdo je schopen ve svém povolání jednat v souladu s uznávanou profesionální rolí.“ **(5)**

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, upravuje v části osmé předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka. Tato úprava již v § 110 cit. zákona vyžaduje, aby sociální pracovník měl vyšší odborné či vysokoškolské vzdělání. **(4)**

Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života. **(18)**

1.2.2 Kompetence v praxi sociálních pracovníků

Kompetence v praxi chápeme jako funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese.

Kompetenci v praxi lze analyzovat z různých hledisek a různými způsoby. Výsledkem takové analýzy může být soustava znaků či funkcionálních prvků, jimiž lze kompetenci v praxi popsat. Takovou soustavu jsme začali označovat jako „praktické kompetence“.

Praktické kompetence vyjadřují souhrn toho, co podle konsenzu odborníků sociální pracovník koná při práci s klienty v organizaci, jak se tedy jeho kompetence realizuje v konkrétních situacích. Názory odborníků se vyvíjejí a obvykle zrcadlí převládající trendy ve společnosti. **(5)**

1.2.3 Stres v práci sociálních pracovníků

„Pracovní zátěž (stres) v sociální práci je možné s jistým zjednodušením konceptualizovat jako dynamický vztah (rozpor) mezi souborem vnějších pracovních nároků či tlaků, které jsou na sociální pracovníky kladeny, a souborem jejich vnitřních osobnostních dispozic je adaptivním způsobem zvládat.“ (19)

„Když se sociálním pracovníkům nedostává dostatečné podpory, stane se, že od svých klientů, vstřebávají více citového rozrušení, strádání a nepohody, než jsou schopni zpracovat a uvolnit. Pak bývají svou prací přetížení. Stres je vstřebáván nejen od klientů, může přicházet i z dalších stránek jejich nebo domovské organizace. Některé druhy stresu jsou nevyhnutelné a mohou být pozitivní a sociálního pracovníka vybudit. Mohou mobilizovat jeho energii a připravit ho k akci a k vypořádání se s určitou hrozbou nebo krizí. V pomáhajících profesích ovšem stresory vznikající při práci příliš často naše duševní a tělesné systémy vybudí k akci, avšak bez možnosti tuto energii v nějaké akci vybit. Sociální pracovníci musejí ovládnout frustraci z toho, že nedokáží zajistit prostředky k pokrytí potřeb klienta, s nímž jsou ve styku, případně musejí zvládat situace, pro něž se necítí dostatečně profesně či citově připraveni.“ (7)

„Úroveň stresu v sociální práci rezultuje z komplikované transakce mezi určitými nepříznivými požadavky pracovní činnosti (expozičními precipitory či spouštěči stresu) a nevhodnou strukturou či úrovní specifických osobnostních charakteristik.

Expozičními precipitory v sociální práci tvoří poměrně rozmanitý soubor spouštěcích faktorů, který lze roztrždit do tří kategorií. Jedná se o expoziční precipitory vyplývající: za a) interakce sociálních pracovníků s klienty, b) z organizačních aspektů pracovní činnosti a také c) z problémů sociální práce jako oboru, profese a činnosti.“ (19)

1.2.4 Stručně o syndromu vyhoření

„Vyhoření“ je v posledních letech hodně nadužívaný termín. Stal se v pomáhajících profesích obdobou toho, co britská armáda nazývala „poválečnou depresí“ a Američané „únavou z boje“ a co nynější generace nazývá „depresí“. Jsou to slovní obraty, které jsou jiným pojmenováním pro „nezvládnutí“.

Syndrom vyhoření je výsledek neustálého nebo opakovaného emočního tlaku. spojeného s intenzivní účastí s lidmi po dlouhá období. Taková intenzivní účast je obvyklá ve zdravotnických a školských profesích a v sociálních službách, kde je „náplň práce“ zabývat se psychickými, sociálními a tělesnými problémy druhých lidí. Vyhoření je bolestné zjištění, že již nedokážu pomáhat lidem v nouzi, že již v sobě nemají nic, z čeho by mohly rozdávat. (7)

Vyhoření je charakterizováno tělesným oslabením, negativními postoji k práci, k lidem v zaměstnání, k životu jako celku. Ve své extrémní podobě je to určitý hraniční zlom, a překročí-li člověk tuto hranici, podstatně se snižuje jeho schopnost zvládat požadavky na něj kladené. Syndrom vyhoření tak způsobuje nejen osobní škody, ale také, což je z hlediska zaměstnání horší, celkové narušení vztahu k práci a spolupracovníkům. (1)

„Syndrom vyhoření je doprovázen celým souborem příznaků. Patří mezi ně tělesné zhroucení, pocity bezmoci a beznaděje, ztráty iluzí, negativní pocity k práci, k lidem v zaměstnání i k životu jako celku. Ve své extrémní podobě syndrom vyhoření představuje hraniční bod. Dostane-li se člověk za něj, jeho schopnost zvládat požadavky, které na něj prostředí klade, je podstatně snížena. Syndrom vyhoření je odpovědí organismu na situaci, která člověka uvádí do stresového stavu. Tato situace je přitom tak mocná (silná), že by se negativně dotkla každého člověka. Nejnadšenější lidé upadají do nejtěžších forem syndromu vyhoření nejčastěji.“ (14)

Vývoj vyhoření podle Edelwiche a Brodskyho probíhá v pěti fázích.

1. **Nadšení** - začínající pracovník srší elánem, má velká (a nerealistická) očekávání. Práce ho zcela naplňuje, identifikuje se se svou profesí a tak zanedbává volnočasové aktivity. Největším nebezpečím tohoto stadia je identifikace s klienty a neefektivní vydávání energie, které se často pojí s dobrovolným přepracováním.
2. **Stagnace** - počáteční nadšení uvažá, dotýčný se ve své profesi už trochu zorientoval a zjistil, že má svá omezení a že ne všechny ideály půjdou naplnit. Rovněž se už začíná ohlížet i po jiných, než jen pracovních věcech - bere v potaz osobní potřeby, koníčky.
3. **Frustrace** - pracovníka začínají zajímat otázky efektivity a smyslu vlastní práce, protože se opakovaně setkal s nespolupracujícími klienty, technickými a byrokratickými

překážkami. Mohou se vyskytnout spory s nadřízenými i počínající emocionální a fyzické potíže.

4. **Apatie** - objevuje se v situaci, kdy je člověk při práci trvale frustrován, ale nemá možnost tuto situaci změnit. Zároveň tuto práci nutně potřebuje, neboť je na ní jako na zdroji obživy závislý. Apatie se projevuje například tím, že člověk dělá pouze to, co má v náplni práce – začne přesně dodržovat pracovní dobu, dělá jen to, co je nutné a vyhýbá se novým úkolům (a někdy také klientům, pokud je to možné). Dominuje snaha udržet si jisté místo a příliš se nenamáhat.

5. **Intervence** - je to jakýkoliv krok, který je reakcí na vyhoření a vede k přerušení koloběhu zklamání. Intervence může znamenat, že si člověk udělá víc času na soukromý život, odjede na dovolenou, najde si nové přátele nebo se přestěhuje. Člověk se může začít znovu vzdělávat, ať už proto, aby získal lepší místo, nebo proto, aby uspokojil touhu po poznávání a seberozvoji. Intervence může také znamenat nově definovat svůj vztah k práci, ke klientům, spolupracovníkům a přátelům. (17)

Příznaky syndromu vyhoření

1) Úroveň psychická

a) Subdimenze kognitivní (poznávací)

- Ztráta prvotního profesního nadšení a snížení profesionální motivace a odpovědnosti.
- Frustrace z rozdílu mezi předpokládaným a skutečným výsledkem profesního snažení.
- Přesvědčení o profesním neúspěchu a minimální perspektivě vykonávané profese.
- Nechuť získávat a zpracovávat nové profesní informace.
- Snížení profesionálního sebevědomí a přesvědčení o vlastní postradatelnosti.
- Negativismus, cynismus, apatie, a hostilita namířené hlavně k osobám profesního zájmu.
- Neochota hovořit o pracovních tématech a problémech, kritika zaměstnavatele.
- Omezení pracovních aktivit a komunikace na rutinu, stereotypní fráze a klišé.
- Zhoršená schopnost koncentrace a horší paměťové schopnosti.

b) Subdmise emocionální (citová)

- Utlumení celkové aktivity, zvláště pak spontaniety, kreativity, iniciativy a invence.
- Celkové emocionální vyčerpání a barvitě, expresivní líčení negativních pocitů.
- Depresivní ladění, pocity frustrace, bezvýchodnosti, beznadějí, ztráta smyslu vykonávané práce, v krajních mezích ztráta smyslu života.
- Sebelítost a intenzivní prožitek nedostatku uznání.
- Iritabilita a interpersonální senzitivita.

2) Úroveň somatická

- Celková únava a ochablost organismu.
- Rychlá unavitelnost, dostavující se vždy po krátkých etapách relativního zotavení.
- Vegetativní obtíže.
- Bolesti hlavy.
- Poruchy spánku.
- Celkové napětí.
- Zvýšené riziko vzniku závislostí všeho druhu.
- Vyšší nemocnost a úrazovost.

3) Úroveň sociální

- Všeobecný útlum sociálních kontaktů.
- Nízký zájem o klienty, jejich příbuzné a spolupracovníky.
- Nízká empatie.
- Sociálně deficitní, konkrétně-operační styl myšlení a jednání.
- Postupné narůstání mezilidských konfliktů na pracovišti i v soukromém životě.

(13)

Prevence syndromu vyhoření spočívá především v realistickém odhadu jak zamýšlených cílů, tak vlastních schopností a střízlivém vyhodnocení objektivní situace.

Tak jako není dobré zavěšovat všechny kabáty na jednu skobu, není rozumné upnout se k jedinému cíli a obětovat mu ostatní oblasti života. Dobré rodinné a přátelské vztahy pomáhají vytvořit spolehlivou mezilidskou síť, která je zdrojem kladných podnětů i zárukou bezpečného zachycení v době, kdy se svět naklání a začíná být vnímán jako nevděčný až nepřátelský. Tělesné cvičení pomáhá zahánět i duševní chmury, orientace na umění harmonizuje psychický život, kvalitní systém morálních hodnot nás včas zabrzdí a nedovolí, aby altruistické cíle přerostly do trucovitého sebeprosazování se snahou dosáhnout spasitelskou gloriolu. (9)

Schaufeli et al. (1993) na základě měření míry psychického vyhoření pomocí dotazníku MBI (Maslach Burnout Inventory – inventář psychického vyhoření, který sestavila Christina Maslachová) uvádí, že u lidí, kteří pracují s lidmi v tzv. sociálních povoláních postihuje syndrom vyhoření 10-20% pracovníků. (14)

1.2.5 Psychická pracovní zátěž

Psychická zátěž v pracovním prostředí patří mezi sledované a hodnocené faktory práce a pracovních podmínek.

Výzkumem a dlouholetou praxí byla ověřena rizikovost několika základních kritérií a oblastí (markerů, subfaktorů) pracovních podmínek z hlediska psychické zátěže. Patří k nim: časový tlak a intenzita práce, vnucené pracovní tempo, monotonie, nároky v oblasti komunikace a kooperace, práce v třisměnném a nepřetržitém pracovním režimu a noční práce, vlivy narušující soustředění (nejčastěji hluk - nutné posouzení nejen z hlediska intenzity, ale i kvality). odpovědnost hmotná a organizační, riziko ohrožení vlastního zdraví a zdraví jiných osob, pracovní podmínky (práce vykonávané na dislokovaných pracovištích, spojené se sociální izolací), šikana, mobbing a další problémy ve vztazích na pracovišti. Jednotlivá kritéria a oblasti pracovních podmínek jsou využívána ke kategorizaci prací z hlediska faktoru psychická zátěž (obsahuje je i platná legislativa).

Kvalifikované posouzení psychické zátěže náleží odborníkovi, neboť se, kromě zmíněných kritérií, hodnotí i další stresory, obsah práce, její časové charakteristiky a další nezbytné okolnosti včetně posuzování osobnostních charakteristik zaměstnanců, jež náleží psychologovi. (2)

2 CÍL PRÁCE

Cílem práce je identifikace stresorů, s nimiž se v průběhu své kariéry setkávají sociální pracovníci, konkrétně sociální pracovníci zaměstnaní v neziskové sféře. Dílčím cílem zkoumání je zjistit, jaké copingové strategie sociální pracovníci používají při zvládání konkrétních stresogenních situací a dále pak poodhalit, jaké důvody by mohly vést sociální pracovníky k rozhodnutí opustit profesi.

3 METODIKA

3.1 Použité metody

Výzkum uskutečněný v rámci mé bakalářské práce měl kvalitativní charakter. V kvalitativním výzkumu neexistuje jednoznačné doporučení pro zpracování dat. (25) Pro analýzu dat v této studii byla použita metoda interpretativně fenomenologické analýzy. Tato metoda umožňuje zachytit a odhalit hlubší aspekty prožívání stresových situací sociálními pracovníky, umožní zachytit to, jak účastníci dávají smysl svému osobnímu i sociálnímu životu, zejména jak dávají význam zvláštním zkušenostem, událostem či svým postojům. Tento výzkum se pokusil o rozhovory vedené v duchu interaktivně fenomenologické teorie, kde je stěžejní prožitek respondenta, proto je respondentovi ponechán prostor k sebevyjádření.(8)

Ke sběru dat byla použita technika polostrukturovaného rozhovoru. Pro rozhovory jsem si připravila základní otázky, které byly v průběhu každého jednotlivého interview individuálně upraveny. Rozhovory jsem nahrávala na diktafon. Téměř doslovný přepis uvádím v kapitole Výsledky výzkumu a podkapitole Přepis rozhovorů. Jednotlivé odpovědi respondentů jsem porovnávala a společné i odlišné názory na danou problematiku jsem shrnula v podkapitole Vyhodnocení rozhovorů.

3.2 Charakteristika výzkumného souboru

Výzkum byl zaměřen na cílové skupiny sociálních pracovníků pracujících v neziskové sféře. Vybranou skupinou respondentů jsou zaměstnanci vybraných sociálních zařízení v Táborském regionu na pozici sociální pracovník. S rozhovorem a zapojením do výzkumu souhlasila většina oslovených respondentů, pro výzkum jsem si vybrala část z nich tak, aby ve vzorku respondentů byli zastoupení sociální pracovníci pracující poměrně krátkou dobu (1-3 roky), sociální pracovníci pracující déle (3-8 let) a také sociální pracovníci, kteří v tomto oboru pracují již 9 let a více.

Konkrétně byl výzkum realizován v těchto neziskových organizacích: Auritus Tábor, CheironT Tábor, Fokus Tábor, Kaňka o.s. Sezimovo ústí. Dohromady bylo uskutečněno 11 rozhovorů. Pro účely této bakalářské práce bylo nakonec použito pouze 8 z celkového počtu těchto rozhovorů.

Tab. 1 Demografická data výzkumného vzorku

Sociální pracovník č.	Pohlaví	Věk	Rodinný stav	Zařízení	Pracovní pozice	Délka praxe
SP 1	žena	39 let	rozvedená, 2 děti	Auritus	soc. pracovníce, vedoucí soc. služeb	10 let
SP 2	muž	33 let	svobodný	Auritus	soc. pracovník	8 let
SP 3	žena	40 let	vdaná, 2 děti	Auritus	soc. pracovníce	7 let
SP 4	žena	27 let	svobodná	CheironT	soc. pracovníce, ředitelka centra	5 let
SP 5	muž	33 let	ženatý, 2 děti	CheironT	terénní soc. pracovník	7 let
SP 6	žena	29 let	vdaná	Fokus	soc. pracovníce, vedoucí soc. služeb	9 let
SP 7	žena	25 let	svobodná	Fokus	soc. pracovníce	2 roky
SP 8	žena	41 let	Vdaná, 2 děti	Kaňka	vedoucí soc. služeb a volnočasových aktivit, sociální pracovníce	6 let

4 VÝSLEDKY VÝZKUMU

4.1 Přepis rozhovorů

4.1.1 Sociální pracovník č. 1, Auritus

Žena 39 let

Vzdělání: vysokoškolské v oboru sociální práce

Praxe: 10 let

Rodinný stav: rozvedená, 2 děti

Pracovní pozice: sociální pracovnice

Na úvod bych se Vás zeptala jak vypadá Váš běžný pracovní den?

Myslím si, že nemám nějak úplně přesně strukturovaný pracovní den. Je to podle programů, které tady probíhají. Odpoledne od 13h do 17h je otevřena kontaktní místnost. Jsou dny, na které mám objednané klienty a pak podle situace. Není to tak, že bych měla na hodinu rozdělený rozvrh. Spíš je to tak, že mám na stole něco, co si potřebuji udělat a k tomu jsou některé činnosti, kterými to prokládám mezi tím. A dá se říci, že tu mezi našimi pracovníky není nikdo, kdo by dělal pouze jednu činnost. Všichni ty činnosti dělají jakoby provázaně. Také pracujeme ve službách. To znamená, že tu některý den někdo je, některý den tu někdo třeba není. Takže jsme jakoby zastupitelní.

Co by jste řekla, že je na vašem povolání nejvíce stresující?

Nedá se říci, že by mě stresovala nějaká pravidelná činnost, které bych se obávala předem. Spíše, když nastane nějaká neočekávaná situace, kterou musím řešit. V tom okamžiku je to pro mě zátěžové. Takže stresorem jsou pro mně některé nečekané krizové situace. A také když se děje něco v kontaktní místnosti, náznak nějaké agresivity ze strany klientů, to je docela nepříjemné. Ale nedá se říci, že bych tam chodila úplně se stresem. Když, je nějaký problém, který nemůžeme vyřešit, tak to je řekla bych velký stresor. S těmi klienty se dá nějak domluvit, ale když se my jako tým nemůžeme domluvit, tak to je větší problém. Dalším stresorem je pro mě administrativní práce, která

odvádí od té samotné práce, ale chápu, že musí být. Ale vymyslet ten systém tak, aby to, co nejméně zatěžovalo je obtížné. Nebo když nevyjde projekt – to je tedy neopomenutelný stresor. Stresové je také to, že finance na chod zařízení jsou velmi nejisté, že si nemůžeme naplánovat nic extra dopředu, že ty finance jsou vždy pouze na rok. V této drogové navíc nízkoprahové oblasti nikdy nevíme, jestli ten klient přijde nebo ne, to je určitě jedna ze stresových věcí. Nic nevychází podle představ, nic se nedá dopředu domluvit. My musíme pořád něco připravovat, ale zároveň musíme být připraveni na to, že to nemusí vyjít. A musíme zaujmout postoj, že když to případně nevyjde, tak se nic nestalo, že to nevádí. To, že nic neplatí - tedy to, že si objednáme klienta a on často nepřijde. To, že s klientem chvíli pracuji, už to vypadá, že půjde na léčbu a on nám těsně předtím v uvozovkách lehne - to je zásadní stresor.

O kterých stresových situacích by jste dokázala říci, že jsou mezi vámi sociálními pracovníky obecně rozšířeny?

Možná tedy skloubit tu administrativu s vlastní prací. Někdy třeba spolupráce s některými úředníky. Tedy spolupráce s někým dalším. Někdy například legislativa, nedovoluje něco, co by bylo více potřeba. Někdy je ta povinnost sociálního pracovníka daná zákonem proti tomu, co je třeba. To je někdy problém. Nic víc mě nenapadá. Je to docela široké téma o kterém neuvažuji. Spíše se snažím stresu vyhýbat, než si ho přidělovat.

Míváte ve vašem zařízení pravidelné supervize?

Míváme pravidelné supervize. Dokonce nám naše supervizorka nabídla v rámci supervize lekce jógy, což bude kromě těch důležitých témat, co se na supervizi probírají, ještě něco navíc pro zpestření a dalo by se to považovat za prevenci stresu.

Pomáhá Vám osobně supervize?

Určitě ano, je to přece jenom jiný způsob jak řešit problém a ten pohled zvenčí je důležitý. Myslím si, že externí supervize by měla fungovat v každém zařízení.

Sdělujete si se svými kolegy své zkušenosti se stresovými situacemi a způsoby jak je zvládat?

Určitě. Pokud se něco děje, tak to řešíme hned na místě, s tím kdo tu je. Pokud se jedná o něco závažnějšího, řešíme to na poradě, pokud je to něco ještě závažnějšího, tak to řešíme ještě na supervizi. Jde o to, jestli je to jakoby platné pro všechny. To z toho pak děláme ještě zápis. Máme tu takzvanou knihu závažných situací. Další věc - když má někdo z týmu nějaký problém, může ještě požádat o interní či individuální supervizi vedoucí nebo kohokoliv, třeba i supervizora. Takové možnosti tu jsou, takže to ošetřené je. A určitě se o tom s kolegy bavíme.

Jaký důvod by Vás mohl vést k rozhodnutí odejít z tohoto zaměstnání?

No v poslední době třeba slyšíme jak mají probíhat inspekce sociálních služeb. Jsou to věci hodně zaměřené na potřeby klientů, což by nevadilo, ale také na řízení klientů a ty naše služby jsou v podstatě úplně obráceně. My tady určujeme pravidla a oni je musí dodržovat. Pokud by to šlo tímto směrem, tak bych možná začala uvažovat, jestli tohle ještě chci dělat nebo ne. Potom by možná mohly být důvodem k mému odchodu nějaké neshody v pracovním kolektivu. Ale myslím si, že jsme tady pro zatím v dobrých vztahových poměrech. Ale kdyby se toto nedařilo, tak by to pro mne bylo nejspíš hodně obtížné, protože kolegové jsou v této práci opravdu důležití. Pokud se člověk na ně nemůže spolehnout, tak to je pak těžké.

Jak se Vám mluví o stresech ve vaší práci?

Myslím si, že nejsem povahově typ, že bych měla nějaké extra velké stresy, takže to pro mě není problém. Je dobré vědět, co člověka přivádí do stresu, být na to trochu připravený, vnímat to. Nenechat to být a řešit to.

Kdyby to bylo ve vaší moci, co by jste na vaší práci změnila?

To je moc široká otázka. Já si myslím, že nejsem nějak nespokojená. Nevím, teď mě zrovna nic, co bych chtěla změnit nenapadá. Teď mě nenapadlo, když třeba vyúčtováváme nějaké projekty a vedení chce ofotit každý doklad - to jsou podle mého

takové zbytečnosti, to bych asi omezila. Certifikace, akreditace, inspekce. Proč se ty ministerstva nedomluví a není to vše v jednom. To by nám naší práci usnadnilo. To testování by nemuselo být trojmo.

Jaké máte osvědčené způsoby jak se vypořádat se stresem. Co Vám osobně pomáhá?

Záleží na tom, jestli jsem nebo nejsem fyzicky unavena. Pokud ne, tak je to určitě sport, nějaká fyzická aktivita. Pokud to tělesně nejde - jsem příliš unavena, tak zvolím jiné způsoby. Třeba aroma koupel. To je dobré jak na uvolnění svalů, tak na změnu nálady. Já se o tu aromaterapii hodně zajímám a dá se říci, že je to mým koníčkem. Nebo když třeba potřebujeme s týmem něco vyřešit, tak třeba uděláme nějakou společnou akci. Tak třeba i takovýmhle způsobem se zbavuji stresu. Je to podle toho co se děje, podle nálady, podle toho co zrovna potřebuji. Také ráda dělám činnosti, při kterých je za mnou hned vidět něco hotového, kde je vidět výsledek. Jinak je to někdy ubíjející. Jedna věc je asi rozumět tomu, co člověk dělá, mít informace, vědět jak na to. Mít koho se zeptat a nějakou praxi. Pak například nějaký kurz sebeovládání. Dobré je za sebou mít tým, kterému může člověk důvěřovat. A mít na paměti, že něco se dá ovlivnit, něco se ovlivnit nedá

Jak by jste řekla, že se Vám daří zvládat stresové situace?

Já myslím, že v krizi funguji docela dobře, někdy dokonce potřebuji nějakou stresovou situaci, abych něco udělala. Asi to je únosné, není to jakoby nad míru.

Daří se Vám nyní zvládat stresové situace spojené s prací lépe než na začátku kariéry?

Možná se mi teď daří lépe pracovat samostatně. Po té praxi člověk získá větší jistotu a více ví jak co dělat. Ale podstatné pro mě bylo, že jsem vždy měla za sebou někoho z týmu, s kým jsem se mohla poradit, kdo mi byl svým způsobem oporou.

Řekla by jste, že Vám ve zvládnání stresových situací pomáhá Vaše rodina?

Ano. to určitě ano. Někdy mi ale pomáhá i přidat stres. Takže pokud by se to mělo týkat pracovního stresu, tak rozhodně. To zázemí je pro mě důležité.

Daří se Vám oddělovat práci od osobního života?

Myslím si, že v myšlenkách se se mnou práce dostane domů, i když někdy nechci. I třeba do snů a myslím si, že mi ženy to máme trošku jinak než muži. My s kolegyní například často řešíme pracovní záležitosti, co se nám objevily ve snech. My ženy nad tím asi přemýšlíme doma více než muži. Tedy konkrétně já. Ač chci nebo nechci. Ale na druhé straně si myslím, že umím vypnout. Ale někdy na to prostě myslím a ty myšlenky se mi vracejí. Někdy se mi třeba ve svém volném čase nějaký případ vetře do mysli, a někdy mě i mimo práci napadne nějaké jeho řešení. Ale kolegové muži často říkají, že si to umějí oddělit, že to doma neřeší. Ale záleží to také na tom, co se doma děje - když například někdo staví dům, tak má úplně jiné starosti a když pak přijde domů, tak na tu práci úplně zapomene. Takže i podle toho jaká je ta činnost, co mu ta hlava dovolí.

Setkala jste se někdy ve Vašem okolí s někým, kdo se dostal až do stadia syndromu vyhoření? Například mezi svými kolegy či mezi známými?

Ano myslím si, že jsem se se syndromem vyhoření setkala i u nás na pracovišti. Nevím přesně zdali se jednalo skutečně o syndrom vyhoření. Ale takové to, že ten člověk začne řešit něco jiného a ta práce ho tolik netáhne, vyhýbá se klientům. Nakonec ta dotyčná kolegyně musela dát výpověď. Ale mám známou, která musela ze zaměstnání v této sociální oblasti kvůli syndromu vyhoření doopravdy odejít a našla si úplně jiné zaměstnání v jiném oboru. Teď jsem se zrovna bavila s lidmi, kteří dělají úplně něco jiného a moc té sociální práci nerozumí. No a ptali se mě: „A co teda? Jak se vlastně pozná, že ta práce je dobře udělaná?“ A já na to: „No to se právě nikdy tak úplně přesně nepoznává.“ Takže si myslím, že je dobré najít si navíc nějakou činnost, po které je hned vidět nějaký výsledek, vidět za sebou něco hotového. Tady v našem zařízení například fungují dílny pro klienty, takže si s kolegy alespoň nafotíme jejich výrobky. Kolegyně, když udělá celý projekt, tak ho pak jakoby sbalí a ukončí ho. Převáží ho stuhou. Takže, my si ty konce tak trošku uměle děláme. Vidíme, že je něco za námi. Nebo výroční zprávy. Díky nim máme jakoby zaškatulkované to co děláme, protože jinak to moc vidět není. Výhodou tady je, že těch činností děláme hodně, že nejsme pouze na kontaktní

místnosti, kde by člověk asi vyhořel hodně rychle. Ty činnosti jsou tady provázané. I jak jsme se na začátku bavili o tom klasickém dnu - my nemáme den nalajnovaný nijak dopředu. My sem přicházíme s tím, že je třeba něco konkrétního udělat, ale pak se vynořují další věci, které musíme také udělat, dochází k nepředvídaným situacím. Také občas vymyslíme nějaký nový program, nebo novou akci, čímž se hodně občerstvíme. V prevenci stresu je to výborné.

4.1.2 Sociální pracovník č. 2, Auritus

Muž 33 let

Vzdělání: vysokoškolské, obor sociální práce

Rodinný stav: svobodný, bezdětný

Praxe v zařízení: 8 let

Pracovní pozice: kontaktní sociální pracovník

Na úvod bych se Vás zeptala jak vypadá Váš běžný pracovní den?

Záleží na tom, co je zrovna na pořadu dne. Jestli je na pořadu dne např. primární prevence, nebo jestli máme, pracovní den nebo besedy či nějaké intenzivnější kurzy. Každý den máme trošku jinak zaměřený - např. ve středu a v pátek jsou pracovní dlny. Ve čtvrtek dopoledne nabízíme dohled nad výkonem alternativních trestů, ve spolupráci s probační a mediační službou, a odpoledne už je to většinou o té samotné kontaktní práci s klienty. Pak tam může mít každý z nás objednané klienty na poradenství.

Co by jste řekl, že je na vašem povolání stresující?

Já už si ten stres moc nepřipouštím. Hodně záleží na týmu. Já si myslím, že u nás je tým hodně dobrý. Já ten stres moc často neprožívám, abych řekl pravdu. Stresové pro mě bývalo, to, že pracujete s nějakým klientem a nedochází tam k nějakému úspěchu. Ale já jsem si to pro sebe nějak vyřešil. Nestanovuji si při práci s klientem nějaké moc velké nereálné cíle. Když jsem začínal, tak jsem samozřejmě chtěl, aby každý klient přestal hned brát, ale to po žádném klientovi nemůžeme chtít. Musí chtít on sám. Stačí jít po nějakých malých úspěších, pomalu se k tomu dopracovávat. Třeba mě ještě napadá,

to že tu každý rok trošku bojujeme o peníze. V minulosti to navíc bylo ještě horší, těch peněz se opravdu nedostávalo, to byl pro mně možná ten zásadní stresový faktor. Jestli vydržíme do konce roku nebo nevydržíme. Ale to se spíš týká minulosti. Teď si myslím, že je to stabilizované, že k tomu už nedochází. Alespoň ne v takové míře. Při práci s klientem samozřejmě také pocítuji určitou nervozitu. To jestli klient přijde, to jestli splnil nějaké ty domácí úkoly, na kterých jsme se domluvili. To určitě ano, ale že bych z toho měl stres, to ne. Dále mě napadá, když jsme u toho poradenství – měli bychom psát z každé schůzky nějaké zápisy, ale já bohužel nejsem žádný velký spisovatel. Tedy ne že by mě to vyloženě nebavilo. Ale nechávám to vždycky až na poslední chvíli, tudíž mi to občas působí určitý stres.

O kterých stresových situacích by jste dokázal říci, že jsou mezi sociálními pracovníky obecně rozšířeny?

Já si myslím, že u sociálních pracovníků obecně často dochází k syndromu vyhoření. Sociální pracovník si klade moc velké cíle při práci s klienty a pokud jsou ty cíle moc vysoké, tak jsou zhruba nenaplnitelné. A pak může docházet k tomu, že si ten člověk řekne: Co já tady vlastně vůbec dělám? Má ta moje práce vůbec nějaký smysl? Jak říkám, u mě to funguje tak, že já si ty cíle dávám jakoby nižší. Pokud mám mít poradenství, tak pokládám za úspěch už jen to, že ten klient vůbec přijde. Nebo, že udělá nějaký „domácí úkol“, který mu já zadám. Nemusí hned dojít k úplné a trvalé abstinenci. Ale jde o ty malé krůčky. U nás v zařízení máme dobré, že zde běží několik programů. Když nás nějaký z programů jakoby ubíjí. Například kontaktní práce, kdy se setkáváme s lidmi, kteří jsou závislí na droze, mají velké problémy a nemají potřebu se sebou něco dělat - tak máme možnost věnovat se jinému z programů. Např. v dílnách se setkáváme s lidmi, kteří jsou na tom lépe, kteří se sebou něco dělají, kteří jsou motivovaní ke změně svého chování. To je povzbudivé. Pak také děláme primární prevence s dětmi. Tyto jiné aktivity nás jakoby nabíjejí. Takže naše výhoda je v tom, že máme dosti pestrou práci s různými typy klientů.

Svěřujete se se svými kolegy se zkušenostmi se stresovými situacemi?

Jo, to určitě ano. Myslím si, zde panuje atmosféra důvěry. Pokud máme nějaký problém, ať už s klientem nebo s něčím jiným, nebo nám třeba něco nejde, nebo se na něco necítíme, tak není problém o tom v kolektivu mluvit. Já si vzpomínám na případ, kdy přišla klientka a chtěla poradenství, ale já jsem se na to zrovna necítil - měla problém, který bych já nedokázal řešit, tak jsem ji prostě odkázal kolegyni a ta se této klientky ochotně ujala. U nás v týmu je, myslím si, dobrá spolupráce. A není problém se svěřovat a sdělovat si radosti i starosti.

Máte někoho, s kým si můžete promluvit o konkrétních stresových situacích které prožíváte?

Za prvé zde máme intervizi, kde si můžeme popovídat v týmu, nebo můžeme dojít za vedoucí, pokud by jsme měli nějaký problém. A pokud se ten problém nevyřeší v rámci té intervize, tak máme možnost supervize. Jinak se to dá řešit se známými nebo v rodině.

Jaký důvod by Vás mohl vést k rozhodnutí odejít z Vašeho zaměstnání?

O tom jsem nikdy nepřemýšlel. Myslím si ale, že by to mohly být finance. Kdyby zde byla dlouhodobě špatná finanční situace. Nemyslím, kdyby se jednalo o 2 měsíce, to by se dalo vydržet. Myslím, kdyby to trvalo třeba půl roku a více. Jinak mě ta práce naplňuje, takže odejít nemám zapotřebí. Ale kdo ví, co bude. Možná ještě nespokojenost, neochota a konflikty v týmu, by mě možná donutily uvažovat o změně.

Jak se Vám mluví o stresech ve Vašem zaměstnání?

Já si ty stresy moc nepřipouštím. Když se mi něco nedaří, nemám problém o tom s někým mluvit. Ale já se do práce těším. Mám to tak, že pro mě v 17 h ta práce končí a už si domu tu práci nenosím. Dokážu to oddělovat. Myslím si, že mi muži to tak máme. Kolegyně Vám ale možná budou říkat něco jiného. Ale já to mám tak, že odtud odejdu v pět hodin, zamknu a na ty klienty už nemyslím. Můj život po práci se těch klientů netýká.

Kdyby to bylo ve Vaší moci, co by jste na Vaší práci změnil?

Já si myslím, že systémově asi nic. Možná bych ale změnil něco, co se týká těch dotací, financí. To, abychom každý rok nebojovali o peníze, aby finance byly jisté alespoň na ty 3 roky dopředu. Abychom měli nějakou jistotu, že ta sociální služba bude zachována. Bylo by tedy jistě dobré, kdyby existovalo nějaké dlouhodobější dotování těch služeb. Teď nás čekají inspekce z ministerstva práce a sociálních věcí. Já do toho úplně dokonale nevidím, ale myslím si, že je to spíš taková buzerace. Že to je buzerace ze strany lidí, kteří o naší práci vůbec nic nevědí. Dělají tam na ministerstvu nějaké poučky, jak by to mělo vypadat, ale ta realita je úplně někde jinde. Tak to nás teď čeká. Ale my jim zkrátka nemůžeme říci, takhle to není pro nás právě to pravé. Potom by jsme nedostali nějakou akreditaci, certifikaci, se kterou je spojené dávání peněz. Takže tady musíme, jak se říká, skákat podle toho, jak si tam ti na ministerstvu pískají.

Jaké máte Vy osobně osvědčené způsoby jak se vypořádávat se stresem? Co Vám osobně pomáhá?

Mám samozřejmě koníčky. Takže, kdybych se v práci dostal do stresu, tak bych si ten stres asi odnesl domů a tam bych to teprve řešil. Myslím si, že ze stresu mě dostávají určitě ty koníčky, co mám. Je to například hraní s kapelou a sport.

Jak by jste řekl, že se Vám daří zvládat stresové situace?

Já si myslím, že dosti dobře. Já si ani nevybavuji, kdy jsem se naposledy dostal do nějaké stresové situace v práci, abych z toho měl opravdu stres. Neříkám, že je to všechno v pohodě a bez problémů. Ale asi jsem se už za ta léta obrnil.

Víte co ve stresových situacích pomáhá Vaším kolegům?

Možná zase ventilovat to, promluvit si o tom, že ten stres mají a jak by se s tím dalo vypořádat. To sdělení v týmu kolegů, myslím si, by mohlo pomáhat. Mě osobně to tedy určitě pomáhá. A myslím si, že každý z nás má nějakou formu odreagování, kdy na

tu práci prostě zapomene, vyčistí si hlavu. A myslím si, že bych o každém svém kolegovi dokázal říci, jakou má zrovna on formu odreagování, protože se už nějakou dobu známe.

Dalo by se říci, že Vám ve zvládnání stresových situací pomáhá Vaše rodina, Vaši přátelé?

Blízcí určitě. Je tam důležité, mít se komu svěřit. Oni mi nemusí pomoci, stačí to, že to mohu někomu říci, že mě vyslechnou.

Setkal jste se někdy ve Vašem okolí s někým, kdo se dostal ve své práci až do stádia syndromu vyhoření?

Ano, myslím si, že bývalá kolegyně vyhořela. Jinak znám hodně pracovníků z jiných K-center a podobných organizací a řekl bych, že je to docela častý jev. Ale myslím si, že se to týká především těch zařízení, která se věnují jenom jednomu typu té služby. Třeba práce v kontaktní místnosti, výměna stříkaček. V podstatě ta pomoc uživatelům, kteří se sebou zatím nechtějí nic dělat. Vlastně se ani nedivím, že ty pracovníci z těch služeb odcházejí – je smutné nevidět plody své práce.

4.1.3 Sociální pracovník č. 3, Auritus

Žena, 40 let

Vzdělání: vysokoškolské, sociální práce, sociologie

Rodinný stav: vdaná, 2 děti

Pracovní pozice: sociální pracovnice

Praxe v zařízení: 7 let

Jak vypadá Váš běžný pracovní den?

To je pokaždé trochu jiné, podle toho jaký zrovna probíhá program, jestli jsou zrovna dílny, kdy mám objednané klienty, jestli mám dělat nějakou administrativu. Většinou, co je stabilní, je provoz kontaktní místnosti od 15 do 17h, kde si vlastně s kolegy střídáme služby, jinak je od devíti pro klienty možnost výměny injekčních

stříkaček, sociální práce, poradenství aj., takže ten pracovní den se odvíjí od toho jak chodí klienti a co je zrovna třeba udělat.

Co by jste řekla, že je pro Vás na Vašem povolání stresující?

Obecně v těchto zařízeních, kde pracujeme s drogově závislými je fakt, že se tu příliš nesetkáváme s úspěchem. Klienti mají často obtížně řešitelné problémy a vlastně tady málokdy dochází k celému tomu procesu od toho, že klient přijde s problémem, až do úplné abstinence. Takže to, že sem chodí ti klienti většinou s podobnými vícečetnými problémy a málokdy vidíme výsledky práce, je určitě stresující. Pak můžou být stresové takové ty běžné věci, kdy se Vám práce, především administrativní, nahromadí. Stresující je také to, že zde nemáme úplně jisté peníze. Každý rok se píše projekty, každý rok se čeká kolik peněz bude.

O kterých stresových situacích by jste dokázala říci, že jsou mezi Vámi sociálními pracovníky obecně rozšířeny?

Možná to, že v té profesi sociálního pracovníka je hodně etických dilemat. To, že vlastně každý den řeší nové situace, že neví co ho čeká, s čím klient přijde. Pak možná také to, že pro některé klienty není dostatek vhodných zařízení, kam by se dali odkázat. Nebo konkrétně, když to vztáhnou na práci, co děláme tady – například úplně nevím, jak pomoci člověku, který nemá peníze, je bez domova a nemá trvalý pobyt v Táboře. To je někdy velmi stresující.

Sdělujete si se svými kolegy své zkušenosti se stresovými situacemi a jak se s nimi vypořádat?

Je to v rámci, supervize, ale i v rámci nějakého běžného hovoru, když zrovna nemáme poradu. Určitě je dobré promluvit si o tom, co nás zaskočilo, co nás v souvislosti s prací trápí a nečekat třeba týden. Člověk to potřebuje nějak ventilovat, někomu sdělit. Já to tak mám.

Jaký důvod by Vás mohl vést k rozhodnutí odejít z tohoto zaměstnání?

Určitě by to byl hodně nízký plat. Možná nějaké velké neshody s kolegy, nebo nějaké problémy ve vztahu ke klientům. Nebo něco, co bych třeba nezvládla.

Jak se Vám mluví o stresu ve Vašem povolání?

Dá se říci, že dobře. Já naštěstí zase tolik stresů neprožívám.

Kdyby to bylo ve Vaší moci, co by jste na Vaší práci změnila?

Přála bych si, aby ta práce byla lépe finančně ohodnocená. Jinak jsem docela spokojená. Také by bylo dobré mít jisté peníze pro to zařízení třeba na 5 let dopředu a nebo třeba i na 3 nebo na 2 roky, ale rozhodně déle než na jeden rok. Moc se mi nelíbí ty novinky v oblasti inspekcí z ministerstva práce a sociálních věcí. Trošičku tam po nás požadují věci i proti tomu, jaké my tu máme principy práce. Rada vlády pro koordinaci protidrogové politiky, požaduje něco jiného než ministerstvo práce a sociálních věcí, takže se pro každého musí připravovat jiné podklady a to je administrativa, která ubírá čas, který by jsme pak mohli věnovat klientům. Chápu, že nějaká ta administrativa být musí, ale myslím si, že by se dala částečně omezit. Myslím tím konkrétně administrativu některých těch věcí, týkajících se právě různých inspekcí a kontrol. Myslím si, že by stačilo, zodpovídat se jenom jednomu konkrétnímu nadřazenému orgánu a ne dělat několik forem písemných podkladů.

Řeší se na Vašem pracovišti problematika a stresu ve vaší profesi?

My tady hodně pracujeme se syndromem vyhoření a jeho prevencí. Myslím si ale, že v tomhle je každý odpovědný sám za sebe. Když na sobě člověk pocítuje nějaké ty začáteční formy vyhoření, tak by s tím měl něco dělat. Nebo to vnést na nějakou poradnu nebo supervizi.

Máte vy osobně nějaké osvědčené způsoby jak se vypořádávat se stresem? Co Vám osobně pomáhá?

No. Určitě se o tom s někým podělit, říci, že je toho a mě moc. Asi je důležité vypnout když přijdu z práce a na práci už nemyslet. Ale mě se to, přiznám se, příliš nedaří. Rozhodně mi pomáhá připomenout si to, co je za mnou, co jsem dokázala, co se mi povedlo. Připomenout si to, že ten stres, shon nebyl úplně zbytečný, že to k něčemu bylo. Taky se dá říci, že mi s vypořádáváním se se stresem hodně pomáhá rodina – děti, manžel. Pomáhá mi také sport, procházky nebo si něco přečíst. Ale to jsou spíše věci na které už většinou nemám čas.

Jak se Vám daří stresové situace zvládat?

Já si myslím, že dobře. Je to většinou chvilkové. Takové ty dlouhodobější stresy, kdy bych se cítila skutečně nějak výrazně vyčerpaná, vyhořelá, nemívám.

Víte, co ve stresových situacích pomáhá Vaším kolegům?

Tuším, že u kolegy je to hraní s kapelou. U další kolegyně to, že ráda jezdí na vodu nebo hraje volejbal, chodí do hospůdky. U vedoucí to určitě budou nějaké ruční práce, výlety. Manžel se zbavuje stresu malováním.

Daří se Vám nyní zvládat stresové situace spojené s prací lépe, než na začátku kariéry?

Ze začátku to byl stres, z toho, že jsem úplně neznala to drogovou klientelu. Určitě tam byly nějaké obavy, jak ten vztah s klienty zvládnou a určitou dobu tam byla taková ta neustálá připravenost na to, co z jejich strany může přijít. Teď už se cítím taková jistější a už z kontaktu s drogově závislými nemám obavy.

4.1.4 Sociální pracovník č. 4 CheironT

Žena, 27 let

Funkce: ředitelka nízkoprahového centra pro děti a mládež, sociální pracovníce

Vzdělání: vyšší odborná škola sociálně právní

Práce v oboru: 5let

Rodinný stav: svobodná, bezdětná

Na úvod bych se Vás zeptala, jak vypadá Váš běžný pracovní den?

Běžný pracovní den vypadá poměrně hekticky, tím, že zde nebyla pevně nastavena všechna pravidla a kompetence administrativních funkcí a dost často to dělal jenom ten ředitel, ale teď už to tak není v podstatě možné, takže mi kolegyně pomáhá s administrativou. Je tu paní účetní, která mi pomáhá nastálo, ale i tak dělám spoustu činností, které by mohli dělat ještě tak další dva lidé. Takže ten den je poměrně hektický. Stresových situací je tam poměrně mnoho.

Co by jste řekla, že je na Vaší profesi nejvíce stresující?

Nejvíce stresující, to nevím jestli se dá takhle říci, protože je to pokaždé něco jiného. Ze začátku to pro mne bylo především to, že zde nebyla nastavená jistá pravidla, tudíž jsem nevěděla jak se v čem mám orientovat. Funkce vedoucího mi nebyla jakoby úplně v pořádku předaná a řešila jsem věci, které nebyly úplně moje a kterým jsem úplně přesně nerozuměla. Ale nyní je pro mne asi nejvíce stresující byrokratická zátěž, ta přílišná administrativa, která je po nás požadovaná, ale někdy se k tomu může přidat ještě nějaký problém s klienty, který nejsme schopni vyřešit. Ne proto, že bychom na to nebyli dost kompetentní, ale proto, že ten problém zkrátka řešitelný není, to je pro mne určitě stresující. A teď zrovna takový jeden případ řešíme.

O kterých stresových situacích by jste dokázala říci, že jsou obecně mezi vámi sociálními pracovníky rozšířeny?

Myslím si, že obecně jsou to nastavený systém dotačního řízení, nastavený systém sociálních služeb vůbec. To stresující je, protože nový zákon o sociálních službách po nás najednou chce spoustu věcí, které musíme dodržovat, které najednou musíme plnit. Ať už jsou to standardy, nebo všechny možné kompetence nebo principy, to si myslím, že je stresující pro všechny sociální pracovníky. Pak je to určité pracovní nastavení a práce s lidmi. A práce s lidmi v jakékoliv sociální službě je hrozně vyčerpávající, protože se dost často neposlouchají radostné příběhy, ale spíše jsou to problémy. Myslím si, že v každé sociální službě je nedostatek pracovníků, takže vlastně jeden pracovník vykonává práci s mnohem více uživateli sociálních služeb, než by bylo zdravo a to si myslím, že pro ně stresující je. Takže jednak je to ta složka organizační, to znamená plnit všechna daná pravidla a všechny dané zákony, díky kterým musíme dělat tu administrativu, mít všechny dokumenty v pořádku, procházet všemi dotačními řízeními a úplně všechno, co po nás požadují. Neustále musíme kopírovat, všechny možné dokumenty, které máme a pořád všechno složitě dokládat, což mi připadá jako příliš velká byrokratická zátěž až šikana. A na druhou stranu stres těch pracovníků při té práci s lidmi. Nikdy dopředu nevíme, jak se klient zrovna zachová.

Sděluje si se svými kolegy zkušenosti se stresovými situacemi do kterých se dostáváte?

Ano.

Máte někoho, s kým si o prožívaných zátěžových situacích můžete promluvit? Absolvujete pravidelně supervize?

Ano. Já jsem měla po dobu dvou let individuálního supervizora jenom pro mě, jako pro vedoucího pracovníka a s ostatními pracovníky z týmu jsme v podstatě byli schopni o svých problémech otevřeně bavit. Takže jsme usoudili, že zatím supervize není třeba. Ale v podstatě si myslím, že ta supervize důležitá je. Supervizor je člověk, který kouká na ty řešené problémy a situace zvenčí a může vám poskytnout jakoby jiný náhled a může vás dovést někam dál. Pomůže nám pochopit daný problém zase z jiné strany.

Takže jsme se dohodli, že za dva měsíce bude v našem zařízení probíhat týmová supervize.

Jaký důvod by Vás mohl vést k rozhodnutí odejít z tohoto zaměstnání?

Nad tím už jsem přemýšlela mnohokrát. Mně ty důvody napadly, ale vždycky se tam něco zlomilo, protože by mi to přišlo jako útěk. Tak jsem si vždy řekla, že se nedám. Ale nebyla to ani tak vina té dané práce nebo klientů, ale spíše těch daných nesmyslných byrokratických omezení a překážek, které nám občas pod ty nohy kladou. A takové ty věci na které už nemám vliv. Někdy se člověk cítí už doopravdy hodně zoufalý, všechno dělá v zájmu toho klienta, ale ve finále třeba zjistíme, že máme tak svázané ruce, že mu pomoci ani nemůžeme.

Jak se Vám mluví o stresech ve vaší práci?

Dobře. Proto, že tady neustále procházím nějakými vzdělávacími kurzy a pracuji na sobě, mi mluvit o sobě nedělá problémy. Mě osobně to tedy problém nedělá. Ale pak jsme tady měli také člověka v týmu, u kterého jsme si uvědomili, že to úplně automatické není. Vždy jsme tu byli zvyklí jednat otevřeně a když někdo z nás měl nějaký problém, tak jsme o něm mluvili otevřeně. Když se někdo z nás cítí v nějakém stresu, tak si to prostě řekneme a nevidíme v tom problém, ale není to tak automatické. Třeba jsme měli v tomhle ohledu problém u jedné bývalé pracovnice, která tu dělala. Ta se právě nechtěla o ničem bavit, nebyla vůbec otevřená. A myslím si, že to je špatně, že to zkrátka potřebujeme všichni - říci si o tom, co se tady děje. A hlavně, když to řeknu, tak s tím spíše můžu něco dělat, než když si nepřiznám, že se něco děje.

Kdyby to bylo ve Vaší moci, co by jste na Vaší práci změnila?

Změnila bych asi určité principy, které jsou pro sociální práci nastavené obecně. Ale my jsme služba sociální prevence a pak je tady ještě služba sociální péče. Prostě ta prevence a navíc ještě práce s dětmi a mladými lidmi, navíc my ještě pracujeme s romskými dětmi a mladými lidmi, tak prostě ty požadavky ze strany těch klientů jsou trochu jiné - je tam jiná kultura, jiná mentalita a v podstatě ty požadavky ze strany státu

jsou také jiné, ale já nemohu u těchto našich klientů docílit toho, co po nás ten zákon přesně chce - že ty děti budou znát přesně naše poslání budou vědět jaké my tady máme cíle, jak se řeší jakákoli situace, když ty děti nám teď tady něco slíbí a za tři hodiny to nebudou vědět. Asi tohle bych změnila. Kdybych mohla, tak bych chtěla změnit pohled určitých lidí na sociální práci, a určitých lidí, tím myslím lidí, kteří vytvářejí zákony, kterým oni sami úplně plně nerozumí.

Řeší se na vašem pracovišti problematika stresu ve vaší profesi?

Ano. V podstatě každý týden na různých poradách, i proto aby docházelo co nejméně k syndromu vyhoření v sociálních službách, což už jsme tady taky jednou řešili. Proto jsme se rozhodli pro týmovou supervizi, abychom tady těmto věcem předcházeli.

Jaké máte osvědčené způsoby vypořádávání se se stresem?

Pomáhá mi dodržovat pracovní dobu. Mě konkrétně. Protože jsem v vedoucí pracovník i sociální pracovník v jednom, měla jsem tendence tady trávit velkou část svého času a dost často to bylo 12 a více hodin. Paradoxně jsem si myslela, že toho mnohem více stihnu, a že teď prostě nemůžu odejít, ale uvědomila jsem si, že takhle k tomu přistupovat nemůžu. Takže mi pomáhá dodržování pracovní doby a oddělování práce a soukromí - abych si „netahala práci domů“. Někdy to samozřejmě nejde, ale snažím se to takhle rozdělovat. Samozřejmě též používám takové ty klasické způsoby vyrovnávání se se stresem jako pobývání v přírodě, sportování, pomáhá mi se o tom bavit s někým nezaujatým z oboru, nebo i s lidmi, kteří v téhle sociální oblasti nepracují. Ne to rozebírat nějak do hloubky, ale prostě si normálně popovídat o tom, jak se v práci mám nebo nemám. No prostě si najít kromě práce taky nějakou zábavu, jít se někam pobavit, protože občas jsou tady taková drsná témata, která musí ten člověk nějak ventilovat. A také mi pomáhá, což je pro každého pracovníka dobré vědět, kde má ty svoje hranice. To si člověk asi nemůže říci, musí si to vyzkoušet, ale těch hranic se držet a nepřekračovat je a mít třeba nastavená pravidla pro uživatele a dodržovat je a zbytečně se prostě nepřivádět do stresových situací tím, že se něco jednomu povolí, druhému ne, to jsou

jakoby už ty konkrétní věci. Ale takové to obecnější – prostě mít jakoby vlastní hranice, kam až můžu a kde už vím, že bych to měla předat někomu jinému, protože na to prostě nestačím.

Řekla by jste, že se Vám daří stresové situace zvládat?

Jak kdy. To samozřejmě záleží i na temperamentu a osobnosti člověka a na tom jak se prostě cítí v tu danou chvíli, kdy se ta určitá věc stane. A mě připadá, že se mi to teď daří rozhodně lépe, než když jsem tady začínala. Prostě, už je člověk asi fakt ostřílený, protože v tom dělám už pátým rokem.

Co v podobných situacích pomáhá Vaším kolegům?

Když tedy mohu mluvit za své pracovníky. Dva z mých pracovníků mají hudební skupinu – jeden hraje na bicí, druhý na kytaru, takže tam ze sebe dostávají to napětí, ta třetí zase chodí do posilovny. A určitě nám všem pomáhá, když si spolu o úskalích naší práce otevřeně popovídáme.

Pomáhá Vám při zvládnutí stresových situací Vaše rodina?

Jednak se svojí částečnou rodinou, tedy se svým přítelem pracuji ve stejném oboru, takže si vzájemně pomáháme a rodina a přátelé mi pomáhají, tím, že nejsou úplně přímo zainteresovaní v mé práci, takže si můžu v uvozovkách vylít svoje srdíčko a vyprávět se a oni na to mají ten svůj pohled toho člověka, který sice úplně nerozumí té dané problematice, nepracuje v oboru, ale asi rozumí tomu, když má člověk nějaký problém. Takže ano rodina mi pomáhá.

4.1.5 Sociální pracovník č. 5 CheironT

Muž, 33 let

Vzdělání: vyšší odborná škola sociální, psychoterapeutický výcvik

Rodinný stav: ženatý, 2 děti

Pracovní pozice: terénní sociální pracovník

Praxe: 7 let

Můžete mi na úvod říci jak vypadá Váš běžný pracovní den ?

Náplní mé práce je přímá práce s klientem. Můj den vypadá tak, že ve 12h přijdu do práce, do 14h mám čas na přípravu, na rozhovory s kolegy o tom, co se tady stalo v předchozích dnech, o tom co budeme dělat v následujících dnech či ten který konkrétní den. V některé dny jsou pravidelné programy, takže se snažíme ty konkrétní programy uvádět v život, což není vždy úplně proveditelné. Spíše to vychází většinou z té momentální potřeby klienta. Je to o flexibilitě. Přímá práce – přestože jsem tady zaměstnaný částečně jako terénní pracovník, v současné době, protože je tady málo zaměstnanců, jsem většinou tady v komunitním centru, ale snažíme se, abych alespoň jednou týdně na 2-3h navštěvoval lokalitu, kterou máme vytyčenou, kde je naše cílová skupina. Takže asi takhle vypadá můj pracovní den. Jinak je to plnění úkolů, které z toho konkrétního dne vyplývají.

Co byste řekl, že je pro Vás ve vašem povolání stresující?

Stresující na mém povolání... V podstatě je to jediný aspekt. A to finanční zabezpečení. Já nemám problém se stresem v rámci kontaktu s klienty. Ale spíše s tím, že musím přivydělávat jinde, i proto jsem si tu zkrátil úvazek. To je jediné, co já řeším i v rámci rodiny – to že za tu práci tady nejsou peníze. Jinak nemám ten problém, že by mě moje práce s dětmi nějakým způsobem stresovala. Jediné, co je trochu stresový faktor je opravdu to, že musím řešit peníze ještě bokem.

O kterých stres. událostech, které jste mi jmenoval byste mohl říci, že jsou obecně mezi vámi sociálními pracovníky považovány za stresující ?

Já si myslím, že je to právě toto. Ty finance. Možná je to i příčina toho - když se bavím tady s praktikanty nebo s lidmi, kteří se nějakým způsobem připravují na sociální práci, tak je rozhodující to hledisko toho finančního ohodnocení, takže do toho třeba ani nejdou, vidí jak to funguje. I když mluvím s lidmi z jiných neziskových zařízení, je to pro každého neustálý stres. Ve státních zařízeních je to v tomhle směru o něco lepší, tam jsou ty finance jisté. Ale to já mám tu obrovskou výhodu na rozdíl od kolegyně, které píše projekty, jistotu, že mi ty peníze někdo sežene. Já píšu drobné projekty, píšu projekty na konkrétní činnosti, na konkrétní akce, ale nemusím napsat velký projekt na rok pro chod centra. Takže opravdu, když se bavím s lidmi z různých jiných zařízení, tak všichni řeší jako největší stresový faktor právě ohodnocení, finance. Pak, co se v poslední době objevilo, bylo zavádění standard kvality služeb, což spouště organizacím, pracovníkům z různých sociálních zařízení mohlo ten stres nějakým způsobem přivodit. Bylo to o pochopení nebo uchopení toho celého procesu zavedení standard, a ačkoli já k tomu ještě mohu mít nějaké výhrady, my jako organizace jsme zavedli nějaké standardy a snažíme se podle nich jet. Teď mě napadá, stresem by mohla být i určitá ochrana informací klientů. Já se mohu dostat do situace, kdy se dozvím něco, co je na hranici ohlašovací povinnosti. To se mi stalo již několikrát a působilo mi to stres. Další věcí, která se týkala ne úplně přímo mně samotného, kdy se tady početná rodina – 6 dětí, díky těžké životní situaci té rodiny, dostala do situace, kdy ty děti byly té rodině odebrány a dostaly se do dětského domova. Tak to vím, že třeba kolegyně řešila hodně a byla to pro ni stresová situace. Protože to z její strany byly 3 měsíce intenzivní práce, aby se to nestalo, a přesto k tomu došlo. Takže stresovým faktorem jsou tyto neřešitelné situace a v momentě, kdy je tam ještě nějaká citová investice, což samozřejmě není úplně profesionální, to bylo hodně těžké. V tomto případě se jednalo o malé děti, a zvláště ženy se tomuto těžko ubrání. Pak se může objevit stres v souvislosti s konkrétní konanou akcí v rámci spolehlivosti naší klientely, kde je to často na hraně, takže jemný stres máme při každé akci, která je většího charakteru. To, že nikdy nevíte jak to všechno dopadne. Ale tam už je to opět o té flexibilitě konkrétního pracovníka, je to zvládnutelný stres.

Sdělujete si se svými kolegy své zkušenosti se stresovými situacemi a způsoby jak je zvládnout?

Určitě. V rámci těch prvních 2 pracovních hodin, kdy máme čas právě na komunikaci mezi sebou a na administrativu. To je každý den. Pak máme jednou týdně poradou, při které řešíme i tyto věci, nejenom chod centra. Takže ano, bez toho by to nešlo. Navíc to výborně stmeluje kolektiv.

Máte někoho, s nímž si můžete promluvit o případných zátěžových situacích?

Mám možnost individuální supervize. Využívám ji a velmi si ji chválím. A vždy z toho mám výborný pocit - mám totiž báječného supervizita. A v dohledné době nás čeká i skupinová týmová supervize.

Jaký důvod by Vás mohl vést k rozhodnutí odejít z tohoto zaměstnání ?

Asi pouze finanční situace. Jinak mě ta práce neustále baví, naplňuje. Takže jediná tato věc – finanční stránka - by mě mohla donutit opustit toto zaměstnání a v současné době, přiznám se, je to v tomto ohledu velice na hraně. Mám rodinu, takže se snažím ji finančně zabezpečit.

Setkal jste se někdy ve Vašem okolí s někým, kdo se dostal až do stádia syndromu vyhoření?

Dostal jsem se do kontaktu s lidmi, kteří se dostali do té situace, že už toho měli plné zuby, že už by mohli tvrdit, že jsou vyhořelí. To bylo právě v době, kdy jsem dělal s drogově závislými. To je myslím mnohem náročnější práce. Tam je dobré dělat tu práci maximálně 2-3 roky a pak jít zase někam dál, změnit to. Ale znám pár lidí, kteří odešli ze zaměstnání právě z toho důvodu, že se cítili vyhořelí.

Jak se vám mluví o stresech ve Vaší práci ?

Nemám problém mluvit o stresech ve své práci. Mám ve svém volném čase natolik prostoru pro to, abych se nějakým způsobem odreagoval.

Kdyby to bylo ve Vaší moci, co byste na vaší práci změnil?

Určitě finanční zabezpečení. Nemám na mysli pouze peníze na platy zaměstnanců, ale obecně lepší využití finančních prostředků. Není problém peníze sehnat, ale je problém sehnat je na realizaci smysluplných věcí. My jsme si vytyčili nějakou „filosofii zařízení“, a ta se úplně neslučuje se současným trendem. Není problém například sehnat peníze na počítačové vybavení. Je problém sehnat je například na vybavení rukodílné dílny, na provoz dílny a podobně. Takže kdybych měl možnost, tak bych určitě změnil právě toto.

Jaké máte osvědčené způsoby jak se vypořádávat se stresem? Co vám osobně pomáhá?

Mám rodinu, takže moje rodina je pro mě v tomto hodně důležitá. Mám velkou oporu v mojí ženě. A můžu mluvit i o tom, že mám ve svém životě víru – víru v Boha. Takže i víra mi může pomoci vypořádávat se stresovými situacemi. Je to určitá forma jiného pohledu na tu věc. A dále mám spoustu volnočasových aktivit. Hlavně sport. Ale pomáhá mi například i práce se dřevem a trávení času s rodinou.

Jak byste řekl, že se vám daří stresové situace zvládat ?

Myslím si, že se mi daří zvládat stresové situace. Dá se říci, že některé stresové situace mě i zajímají a baví v rámci nějakého duševního tréninku. Díky nim se rozvíjím a rostu. Takže nemám problém i vyhledávat stresové situace nebo pustit se do něčeho o čem vím, že mi přinese stresové situace. Stres je pro mě motorem a přínosem.

4.1.6 Sociální pracovník č. 6 Fokus Tábor

Žena, 29 let

Vzdělání: vyšší odborná škola sociální

Rodinný stav: vdaná, bezdětná

Pracovní pozice: sociální pracovníce, vedoucí sociálních služeb

Praxe: 9 let

Můžete mi na úvod říci jak vypadá Váš běžný pracovní den ?

Já tady mám na starosti uživatele sociálních služeb. Jsem vedoucí sociálních služeb, takže mám na starosti i kolegyně se kterými jste dělala rozhovory. Takže kromě toho, že dělám individuální plánování se všemi lidmi, vedu i sociální službu. To je především o papírování. A dále se podílím na realizaci různých evropských projektů. To je asi tak v kostce.

Co byste řekla, že je pro Vás ve Vašem povolání stresující?

Jednoznačně finance. Pořád žijeme v nejistotě jestli nám nějaký projekt vyjde. Jestli zrovna ten daný rok překleneme. Zdali bude na zaplacení nájmu a podobně.

O kterých stresových situacích, by jste mohla říci, že jsou obecně mezi Vámi sociálními pracovníky považovány za stresující ?

Pro někoho může být stresové, to, že si nedokáže představit jak se chová agresivní klient. Pro někoho může být stresové docházet za klientem na psychiatrické oddělení. Nebo ze začátku může působit stres i ten samotný kontakt s klientem. Stresové mohou být i nějaké ty termíny. Jinak, pro sociální pracovníky jsou teď hodně stresové i nově zavedené standardy sociálních služeb. I pro nás je to jedna ze stresujících záležitostí. A dalším zdrojem stresu mohou být i Ti samotní uživatelé služeb. Naše cílová skupina jsou lidé s duševním onemocněním. Je den, kdy se náš klient cítí v pohodě. Ale pak se třeba jen změní počasí, což má vliv na zhoršení jeho zdravotního stavu, a to se pak třeba projeví na jeho náladě a na jeho ochotě spolupracovat a zapojovat se do programů. Tak asi to může být pro hodně sociálních pracovníků stresující. A s tím pak samozřejmě

souvisí syndrom vyhoření. Od toho jsou u nás v zařízení supervize. Jak individuální - případové, tak skupinové – týmové, kde je možné všechny tyto věci probrat.

Sděluje si se svými kolegy své zkušenosti se stresovými situacemi a způsoby jak je zvládnout?

Určitě. U každého uživatele máme krizové plány. A v rámci těchto krizových plánů řešíme krizové situace těchto uživatelů. A samozřejmě, každý z nás pracovníků má také občas osobní krizi, která se samozřejmě může promítnout do té samotné práce, což je pro nás všechny hodně zatěžující. Párkrát se nám to stalo. Od toho jsou právě ty supervize a to zejména individuální supervize, kdy pracovník má možnost získat určitý nadhled. Ale že by jsme měli nějak přesně dané manuály, jak kterou stresovou situaci řešit, to ne. Ale máme možnost, popovídat si o tom třeba právě v rámci těch supervizí či porad.

Jaký důvod by Vás mohl vést k rozhodnutí odejít z tohoto zaměstnání ?

Tak já už to kdysi měla. Byli to kolegové. Takže pokud je nějak špatně postavený tým a nefunguje ta komunikace a spolupráce, je to jeden z důvodů, který já vidím na odchod. U mě to nakonec vyhráli klienti, kvůli kterým jsem se rozhodla zůstat. Ten tým se postupně změnil, a pak to najednou zase šlo. Ten tým pracovníků je strašně důležitý.

Jak se Vám mluví o stresech ve vaší práci ?

Ona je otázka, co člověk bere jako stres. Jestli je stres to, že doma pracovník přemýšlí o tom, co v práci všechno neudělal, tak se do toho stresu dostane asi každý. Je dobré mít nějakou duševní hygienu. Nějak si přesně stanovit náplň té práce. Mít jasně dané úkoly, umět delegovat. Já jsem navíc vedoucí té služby a jsou věci, které nemůžu zvládnout sama, takže je musím umět předávat na své další kolegy. To je pak otázka důvěry. Takže je dobré udělat si v té práci systém a potom není potřeba, myslet na ty problémy a nějak si je připouštět. Říci si, udělala jsem pro to vše, co bylo v mých silách.

Kdyby to bylo ve Vaší moci, co byste na vaší práci změnila?

Já bych asi nic neměnila, jsem v práci spokojená. I když, co se týče legislativy... Jsme rádi, že už dokončujeme standardy kvality služeb, protože nám to přináší další práci, starosti, určitou zátěž k naší běžné práci, ale jsou věci, které prostě musíme mít v pořádku, které podle těch zákonů prostě musí být. Ale dotýkáme se určitých otázek, určitých problémů s lidmi, narážíme na určité zákony. Ale na tyto věci naráží člověk i v osobním životě. Snažíme se hledat nějaká řešení, aby to bylo jak pro nás, tak pro klienty přínosem. Na druhé straně - nejsme žádný opečovávací ústav, který těm uživatelům vyjde ve všem vstříc. My to tak v životě také nemáme a oni se musí naučit, že ten svět je prostě takový, jaký je. A samozřejmě pokud se nám něco nelíbí, máme možnost obrátit se k těm organizacím, které mohou něco změnit. Píšeme samozřejmě připomínky, různé námitky. Ale to není podstatou naší práce.

Jaké máte osvědčené způsoby jak se vypořádávat se stresem? Co Vám osobně pomáhá?

Manuální práce a sport. Tady u nás sociální pracovníci pracují přímo s klienty, dělají dokumentaci, ale když je potřeba, tak se například myjí okna, uklízí se na zahradě,.... Prostě tu práci mají pestřejší. Není to jen o tom, že by seděli za stolem. Náš barák je veliký, nemáme dostatek pracovníků, kteří by nám uklízeli. Tak prostě uklízíme společně. A další věc - nejen, že naši sociální pracovníci dělají jen tu přímou práci s klienty, ale mají možnost dělat i ty volnočasové programy, kde mají možnost se uvolnit, mají možnost se realizovat i jiným způsobem. Ti jejich klienti je mají možnost poznat i z jejich jiné stránky. Máme možnost se realizovat i v práci, máme možnost odpočívat. A doma už to potom záleží na každém tom jednotlivém sociálním pracovníkovi.

Jak byste řekla, že se Vám daří stresové situace zvládat ?

Záleží na tom o jakou stresovou situaci jde. V práci se mi to daří, pokud je dobrý tým. Ale my máme v současnosti dobrý pracovní tým. Takže je to bez problémů. Dříve to tak ale nebývalo.

Řekl by jste, že Vám ve zvládnání stresujících událostí pomáhá vaše rodina ?

Jednoznačně ano.

4.1.7 Sociální pracovník č. 7, Fokus

Žena, 25 let

Vzdělání: vyšší odborná škola sociální

Rodinný stav: svobodná, bezdětná

Pracovní pozice: sociální pracovník

Praxe: 2 roky

Můžete mi na úvod říci jak vypadá Váš běžný pracovní den ?

To je různorodé. Je to každý den jinak. Popíšu Vám například středu, která je nejdynamičtější. Ráno přijdu do práce, zkontroluji si e-maily, kdo nám co píše. Pak začíná takové to pobíhání po baráku. V devět hodin s klienty cvičíme, pak vedu kurzy vaření, od jedné hodiny vedu Klub dobré nálady. To většinou s klienty vyrazíme na výlety a ke konci pracovního dne přijde na řadu administrativa. Každý den je to jinak. Některé dny jsou vyloženě administrativní a některé jsou naopak hodně aktivní, kdy pracuji přímo s klienty.

Co by jste řekla, že je pro Vás ve vašem povolání stresující?

Nedostatek času a někdy také některé náladové výkyvy klientů. To pak často přemýšlím, zdali jsem se v danou chvíli zachovala dobře. Je to o tom věnovat se těm uživatelům a zároveň dodělat i tu administrativu. Někdy je problém to do těch osmi pracovních hodin napasovat. V těch papírech je pořád co dělat. Kdyby bylo méně papírování, bylo by to rozhodně lepší. Například máme hodně klientů a na každého klienta bychom měli psát individuální plány. To se těžko stíhá. Je tedy málo času na to, skloubit volnočasové aktivity s administrativou a tvorbou individuálních plánů. Ale musím říci, že jsem v praxi teprve 2 roky a žádnou extra stresující situaci jsem zatím nezažila. Hlavními stresory jsou pro mně nedostatek času a náladové výkyvy klientů.

O kterých stresorech, by jste mohla říci, že jsou obecně mezi vámi sociálními pracovníky považovány za stresující ?

Tady v neziskové sféře jsou to určitě takové ty obavy jestli vyjde projekt, jestli bude dostatek financí aby mohly být provozovány služby. To si myslím, že je obecně největší stresový faktor sociálních pracovníků. Protože člověk nikdy neví jak dlouho to zařízení bude fungovat.

Sdělujete si se svými kolegy své zkušenosti se stresovými situacemi a způsoby jak je zvládnout?

Ano, to hodně. Máme tady systém rehabilitačních porad. I když ty nejsou příliš časté, protože doděláváme spoustu jiných věcí, které jsou třeba. Ale v rámci těchto rehabilitačních porad si povídáme, jak to třeba bylo s tímhle uživatelem, s tímto uživatelem a jak s čím komu pomoci. Zároveň máme možnost si o tom popovídat na supervizi. Když se nám třeba nedaří, tak si na té supervizi můžeme spoustu věcí vyjasnit. Supervizi máme pravidelně jednou za tři měsíce a pak k nám dochází ještě psychologka a jednou za čtrnáct dní má pro nás vyhrazenou hodinku naše řídící. Kdybych měla nějakou extra situaci, se kterou bych chtěla poradit, tak k ní můžu zajít.

Jaký důvod by Vás mohl vést k rozhodnutí odejít z tohoto zaměstnání ?

Možná asi syndrom vyhoření, kdy by toho na mě bylo už moc a přestala bych to zvládat. A pak určitě finance. To by bylo asi tak všechno. Ale nic k tomu zatím nevede.

Jak se Vám mluví o stresech ve vaší práci ?

Normálně. Nemám s tím problém. Jen to asi neříkám před každým. Jen ve skupině lidí, ke kterým mám důvěru. Ale dá se o tom popovídat

Kdyby to bylo ve Vaší moci, co by jste na vaší práci změnila?

Co bych změnila? Možná více těch finančních prostředků, abychom tady měli trošku více možností. Určitě by to také chtělo větší informovanost okolí o tom, že tady jsme, že tu existuje tohle zařízení, větší osvětu mezi veřejností. A nebo, když už jsou Ti

klienti jsou, přemluvit je, aby ty služby využívali. Já si myslím, že se někdy bojí. Podívat se sem, podívat se, jak to tady funguje, získat jejich důvěru. Většinou klientům totiž dělá problém tady třeba jenom posedět. Přestože Fokus funguje již devět let, mám pocit, že o něm příliš lidí neví. Takže to bych ráda změnila. Potřebovali bychom více finančních prostředků na medializaci, na reklamu.

Jaké máte osvědčené způsoby jak se vypořádávat se stresem? Co vám osobně pomáhá?

V mém případě je to relaxace, sport, dobrá hudba, dobré jídlo a klid. Nebo společnost lidí, se kterými je mi fajn.

Jak byste řekla, že se Vám daří stresové situace zvládat ?

Jak které. Někdy se mi to daří, někdy ne. Záleží také na tom, jaké mám období v osobním životě. Někdy třeba situaci, která je naprosto banální hrozně řeším a naopak mi to někdy projde a ani se nad tím nepozastavím. Takže záleží i na tom jak se zrovna cítím.

Daří se Vám oddělovat práci od osobního života?

Už ano. Musím říci, že ten první půlrok se mi to míchalo hodně dohromady. Že jsem pak nad spoustou věcí přemýšlela i doma. Ale v současné době, když odejdu z práce, začíná pro mě úplně něco jiného. Už je to o mnoho lepší. Ale někdy o některém z klientů přemýšlím i doma. Prostě mi to tam cvakne. Ale byly doby, kdy jsem třeba i celý večer přemýšlela o práci. Ale teď už to tak není. Myslím si, že když už člověk v této oblasti pracuje déle, tak svým způsobem trochu otupí. Myslí více na sebe. Čím více situací, se kterými se člověk setká, tím lehčí je pro něj je řešit. Všechno je to o zkušenostech.

Řekla byste, že Vám ve zvládnání stresujících událostí pomáhá vaše rodina ?

Určitě. Rodina, přítel i přátelé. Poskytují mi oporu, odreagování. Můžu se jim otevřít. To je pro mě velmi důležité.

4.1.8 Sociální pracovník č. 8, Kaňka

Žena, 41 let

Vzdělání: magisterské, obor sociální práce

Rodinný stav: vdaná, 2 děti

Praxe: 6 let

Pracovní pozice: sociální pracovnice, vedoucí sociálních služeb a volnočasových aktivit

Můžete mi na úvod říci jak vypadá Váš běžný pracovní den ?

Já tady v Kaňce pracuji jako vedoucí sociálních služeb a jako vedoucí volnočasových aktivit, což jsou 2 stěžejní složky činnosti našeho sdružení. Část dne je pro mě administrativní, část dne je právě v oddělení sociálních služeb a další část jsou volnočasové aktivity, které zaštiťuji jak administrativně, tak přímo u lidí, přímo v činnosti. Takže, můj pracovní den je každý den jiný. Je to podle rozvrhu, kdy vedu kroužky a nebo podle toho, kdy mám čas na tu práci s dětmi ze sociálních služeb nebo ze stacionáře a pak na tu práci administrativní, kdy se to musí všechno zpracovat. Takže bych řekla, že můj pracovní den je rozmanitý, není to přímo stereotyp, není to přímo dané od hodiny do hodiny.

Co byste řekla, že je pro Vás ve vašem povolání stresující?

Není to přímo práce sociálního pracovníka v přímém kontaktu s klientem, je to spíše ta administrativní část té práce. Je to narůstající byrokracie, a teď myslím ve smyslu transformace soc.služeb, se zaváděním nového zákona o sociálních službách. S tím je spousta práce. Stresuje mě, že zavádění nového zákona do praxe, hlavně zavádění standardů do praxe, nemá jasná pravidla. Ze začátku byly veškeré informace takové, že si standardy postavíme na míru svého zařízení, abychom věděli jak reagovat v určitých

situacích, abychom měli jasně dané postupy. A když už si ty standardy postavíte na míru svého zařízení, tak začnete sbírat informace z jiných zařízení, kde probíhají inspekce a zjistíte, že inspekcemi a vůbec shora jsme tlačeni do nějaké formy. Ale sociální práce je o individuální práci s klientem. Každý klient má svoje individuální potřeby, každý klient potřebuje různé služby, různý přístup. Není v našich silách, ale není ani naším cílem ty klienty napasovat do nějakých škatulek podle jednotlivých služeb, podle jednotlivých standardů. My teď třeba narážíme na velký problém. V průběhu naší služby probíhají jako doplňkové služby různé terapie, ať už je to ergoterapie, muzikoterapie, fyzioterapie a podobně. A teď narážíme na nedorozumění mezi krajským úřadem a námi ve smyslu - jak to, že ve službě máte terapii, ta je přece zvlášť. Ale to přeci není smysl služby, to nemůže být zvlášť. Takže spíše stresové faktory z toho hlediska, že nejsou jasně daná pravidla. Někaká metodika sice vyšla, ale vyšla pozdě – až dva roky po zavádění standardů. Takže nás spíše stresuje to, co je jakoby dáno administrativou, dáno shora, dáno nějakými pravidly, která nebyla vyzkoušená a na která nebyl ani prostor je vyzkoušet. Která jsou zákonem daná a tlačí nás do něčeho, co se nás zbytečně zatěžuje. Takže vlastní práce s klientem, vlastní práce s dětmi pro mě asi není tak stresující. Stresující je pro mě, obhájit si tu samotnou práci. Pak je v naší organizaci stresující neustálý nedostatek financí. Neustálé čekání na to, jestli přijde dotace, jestli budeme moci zaplatit ty lidi, ze kterých jsme za ta léta vytvořili tým, který perfektně funguje.

O kterých stresových situacích by jste moha říci, že jsou obecně mezi vámi sociálními pracovníky považovány za stresující ?

Obecně je to administrativa. Ale nevím, je to velice individuální, každý k té práci má trochu jiný přístup. Někoho stresuje třeba jednání s rodinou, pokud ta rodina třeba nechce přistoupit na určité věci. Myslím, že sociální pracovníky, jakožto tým, nejvíce stresuje, když mezi sebou nemají vytvořený nějaký systém spolupráce. Takže, pokud už člověk jde do sociálních služeb, tak pro něj není stresující práce s klientem (ať je sebevíc postižen, ať má sebevětší problémy, ať je to sebenáročnější, ať je to o trpělivosti,...) Ti lidé do těch sociálních služeb jdou s tím, že vědí, co budou dělat a chtějí to dělat. Ale

stresujícím faktorem jsou asi vztahy na pracovišti a vztahy mezi pracovištěm a ostatními institucemi.

Sděluje si se svými kolegy své zkušenosti se stresovými situacemi a způsoby jak je zvládnout?

Nemuseli jsme zatím řešit konkrétní stresové situace. Ale právě díky tomu, že jsme měli jeden rok možnost pravidelně se v týmu setkávat se supervizorem, tak tam dost pracovníků, mělo možnost vyložit si jako jeden z problémů i stresové situace. Takže v rámci té supervize – ano - pořešili jsme jich spoustu. Pokud vznikne nějaká situace aktuálně, řešíme to pokud s tím problémem ten jednotlivý pracovník přijde. Naštěstí se nám stává, že ty lidi si ty problémy řeší mezi sebou. Máme opravdu tým lidí, který na sebe nenasazuje a nenechává problémy „vyhnít“. Když mají problém a nelíbí se jim, jak jeden vyřeší situaci a myslí si, že je dobré mu to říci, tak jdou a řeknou mu to. Neříkám, že ve většině případů, ale opravdu si myslím, že si to dokáží vyříkat v rámci těch jednotlivých pracovišť. Abychom to museli řešit z pozice shora, s paní ředitelkou, to jsme nikdy neměli.

Řeší se na Vašem pracovišti problematika stresu?

Máme možnost supervize. Ale zase je to o penězích. Jak už jsem říkala, loňský rok byl z tohoto hlediska pokrytý. Bylo to na základě toho, že jsme získali peníze z blokového grantu z EU, v tomto projektu byly supervize zahrnuty. Takže jsme během toho loňského roku absolvovali cca 7 sezení. A pokud se nám letos opět podaří sehnat peníze z blokového grantu, tak supervize opět budou. Supervize jsou na základě dobrovolnosti. Máme možnost domluvit si i individuální supervize, ale individuální supervizi bohužel nemáme možnost zaplatit.

Jaký důvod by Vás mohl vést k rozhodnutí odejít z tohoto zaměstnání ?

Nevím. Nad tím jsem nikdy nepřemýšlela. Možná, kdyby se vyskytla situace, kdy bych skutečně cítila, že mě ta práce vysiluje a že tam opravdu hrozí syndrom vyhoření, kdybych cítila, že tu práci dělám jako rutinu, že jsem jako stroj, který jede jenom od

hodiny do hodiny. Tak pak bych uvažovala o změně zaměstnání. Ale co by mě zaručeně donutilo odejít ze zaměstnání, by byly neshody na pracovišti. Špatné mezilidské vztahy by mě asi vždy přiměly opustit zaměstnání. To tady zatím naštěstí nehrozí. Také kdybych musela řešit nějaké existenční problémy, tak bych si asi musela hledat lépe finančně ohodnocené zaměstnání.

Kdyby to bylo ve Vaší moci, co byste na vaší práci změnila?

Kdyby to bylo v mojí moci, tak bych dala sociálním službám větší volnost - to je to o čem jsem mluvila ze začátku. Větší volnost v rozhodování o tom, jak se budu klientovi věnovat, jak mu ušiji sociální službu „na míru.“ Ta volnost z určitého pohledu je – je to cíl sociální práce – vést klienta službou, tak aby mu co nejvíce vyhovovala. Ale asi je to o té nevyjasněnosti standardů a všeho možného. Je to třeba o tom, že nemáme zaregistrované nějaké sociální služby. A když k nám přijde inspekce a nebude se jim líbit, jakým způsobem to děláme, tak oni mají určitou moc – způsob – jak nám to registraci sebrat. To se mi třeba nelíbí. Já vůbec nejsem proti inspekcím, proti standardům, ale nelíbí se mi to, když inspekci provádí někdo, kdo vůbec nepřišel s určitou sociální službou do kontaktu nebo dělá v jiné sociální službě, kde se to vede jinak. Jak pak může rozhodovat o tom, jestli to děláme dobře? Ale třeba se to změní. Těžko říci. Ať inspekce chodí a prověřují jestli se k těm klientům chováme slušně, jestli plníme svoje náplně práce, jestli splňujeme věci v mezích sociální služby, v mezích sociálního přístupu k lidem - to ať kontrolují. Ale jestli mi si dáme do sociální služby odlehčovací péči, kdy si dítě odejde na hodinu na ergoterapii, tak ať nám to nevyčítají. To je přece něco navíc, co mi tomu klientovi můžeme nabídnout.

Jaké máte osvědčené způsoby jak se vypořádat se stresem? Co Vám osobně pomáhá ?

Sport. Jakákoli aktivita při které se zpotím, vyčistím si hlavu. Např. běhání. Pokud je to bráno ještě dále mezi lidmi – vztahově – tak mi určitě pomáhá rozmluva s kolegy. Pomáhá mi i rozmluva doma v rodině. Když například potřebuji slyšet nějaký nestranný názor někoho zvenčí, kdo tady v tom není. Takže to asi taky. I když, nerada to tahám domu. A není to ani účel. Doma má člověk spíše vypnout, než aby tam řešil nějaké

pracovní problémy. Ale pokud už je nějaký problém, který se dá řešit rozmluvou, tak neotálím a řeším to.

Jak byste řekla, že se Vám daří stresové situace zvládat ?

Špatně. Myslím si, že špatně. I když jsem založením asi spíše optimista a asi vždycky hledám pozitivní cesty. Dá mi to zabrat, ale vždycky to nějak zpracuji.

Víte, co v podobných situacích pomáhá vašim kolegům ?

Myslím si, že taky ta rozmluva – když si to mohou povědět s někým jiným. Ale jsou třeba situace, které si povědět nemůžou. Někdo je uzavřenější, někdo je otevřenější. A musím podotknout, že to je asi každého individuální přístup. Mám možná ponětí o tom, jak se kdo z kolegů chová ve stresu, nebo co by proti tomu kdo dělal, ale nemůžu říci, že bych věděla přesně recept, jak vyléčit všechny své kolegy. Ale rozhodně vím, že všichni tady mají nějaké své zájmy a koníčky. Není tady člověk, který by přišel domů a nevěděl, co má dělat. Každý, když má problém na pracovišti a myslí si, že je nutné o tom mluvit, tak si to s tím kolegou vyřiká. Ale v klidu, bez nějakých emocí. Což si myslím, že je pro ně hodně dobře.

Daří se Vám oddělovat osobní život od toho pracovního? Nebo si práci nosíte takzvaně i domů?

Nedělám to ráda, ale občas se to stane. Občas to doma potřebuji vyventilovat. Ale řekla bych, že se mi to daří. I z toho důvodu, že mám okruh známých i mimo práci. Tady máme dobrou partu, dobrý tým, děláme i různé mimopracovní akce, ale doma mám i partu lidí, kteří nejsou přímo z oboru, se kterými na tu práci zapomenu. Ale nemohu říci, že bych si práci nenosila domů. Neumím to vše jen tak odhodit tím, že tady zabouchnu dveře.

4.2 Vyhodnocení rozhovorů

V této podkapitole jsem vyhodnotila odpovědi dotázaných sociálních pracovníků na jednotlivá témata. Vyzdvihla jsem společné odpovědi na dané otázky a upozornila i na

odlišnosti, které se v jednotlivých rozhovorech objevily. Ve vzorku reprezentující sociální pracovníky se objevují muži i ženy, od 25 do 41 let, kdy někteří pracují v oboru sociální práce krátkou dobu (1 rok) a někteří i 10 let

4.2.1 Nejčastější subjektivně vnímané stresory

Získaná data, týkající se subjektivně vnímaných stresogenních faktorů v práci sociálního pracovníka, byla pro účely této práce rozdělena dle literatury z hlediska expozičních precipitorů stresu (19) do třech kategorií a to na kategorii a) Interakce sociálních pracovníků a klientů, b) Organizační aspekty pracovní činnosti, c) Problémy sociální práce jako oboru, profese a činnosti. Další klasifikace zjištěných stresorů byla učiněna podle četnosti jejich výskytu v odpovědích dotazovaných sociálních pracovníků.

1) Dělení z hlediska expozičních precipitorů (souhrn všech zjištěných stresorů)

a) Interakce sociálních pracovníků a klientů

- náznak agresivity ze strany klientů
- nedostatek času na přímou práci s klienty - příliš mnoho administrativy, která odvádí od samotné práce s klientem
- nejistý výsledek práce („málokdy se setkáváme s úspěchem“)
- neočekávané krizové situace
- nejistota, zda jsem se zachoval správně
- obtížně řešitelné situace a tzv. „neřešitelné situace“
- problémy či krize v osobním životě zaměstnance
- vícečetné problémy klientů
- nahromaděná práce
- příliš vysoké cíle při práci s klientem
- jednání s rodinami klientů
- nejasné hranice ve vztahu klient x sociální pracovník
- přílišná citová angažovanost
- individualita klienta („nikdy nevíme, co od něj můžeme očekávat.“)

- nezodpovědnost klientů - nejistota, zdali se klient dostaví na domluvenou schůzku, zdali splní zadané úkoly
- každý den se řeší nové situace
- vysoká zodpovědnost
- nedostatek zkušeností
- nedostatečná znalost problematiky

b) Organizační aspekty pracovní činnosti

- dotační řízení - čekání na to, zda projekt vyjde či nevyjde, z toho vyplývající finanční nejistota, nejistota budoucnosti zařízení – nejistota práce
- spolupráce s jinými institucemi, úředníky
- limitující legislativní rámec – aneb „máme svázané ruce“
- novinky spojené s transformací sociálních služeb
- změny spojené se vstupem zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách v platnost a s ním spojené standardy kvality sociálních služeb a inspekce kvality služeb
- nedostatek vhodných zařízení, kam by se klienti dali odkázat
- špatné vztahy na pracovišti
- nedostatečný systém spolupráce na pracovišti
- špatná informovanost veřejnosti o existenci zařízení
- nadměrné množství administrativních činností
- nedostačující personální zastoupení
- velký počet klientů na jednoho pracovníka
- nutnost neustálého kopírování dokumentů pro nadřazené orgány, složité dokládání, zodpovídání se hned několika nadřazeným orgánům
- ochrana informací klienta, mlčenlivost
- přítomnost praktikantů a stážistů
- nespolehlivost kolegů
- málo času na tvorbu individuálních plánů

c) Problémy sociální práce jako oboru, profese a činnosti

- Nejednoznačnost role sociálního pracovníka
- malá prestiž oboru
- etická dilemata
- nedostatečné finanční ohodnocení
- nejednoznačně nastavená pravidla, co se týče pravomocí, organizace práce
- přílišná byrokracie
- transformace sociálního systému
- ochrana informací (mlčenlivost)

2.) Dělení stresorů dle četnosti jejich výskytu v odpovědích sociálních pracovníků

1. změny spojené se vstoupením zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách v platnost a s ním spojené standardy kvality sociálních služeb a inspekce kvality služeb (*na tomto se shodli všichni dotazovaní soc. pracovníci*)
2. přílišná byrokracie (*na tomto se shodli všichni dotazovaní soc. pracovníci*)
3. mnoho administrativních činností na úkor samotné práce v přímém kontaktu s klientem (*na tomto se shodli všichni dotazovaní soc. pracovníci*)
4. špatný pracovní kolektiv (*na tomto se shodli všichni dotazovaní soc. pracovníci*)
5. nejistota výsledku práce (*SP č. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7*)
6. limitující legislativní rámec – aneb „máme svázané ruce“ (*SP č. 1, 3, 4, 6, 8*)
7. Individualita klienta (*SP č. 1, 4, 5, 6, 7*)
8. nutnost neustálého kopírování dokumentů pro nadřazené orgány, složité dokládání vykonané práce, zodpovídání se hned několika nadřazeným orgánům (*SP č. 1, 3, 4, 8*)
9. náznak agresivity ze strany klientů (*SP č. 1, 4, 6*)
10. spolupráce s jinými institucemi, úředníky (*SP č. 1, 4, 8*)
11. nejednoznačně nastavená pravidla, co se týče pravomocí, organizace práce (*SP č. 4, 8*)
12. nedostatečné personální zastoupení (*SP č. 4, 5*)

13. příliš velký počet klientů na jednoho pracovníka (SP č.4,5)

Další stresory byly uváděny pouze jednotlivými dotazovanými sociálními pracovníky, proto je zde již dále neuvádím.

4.2.2. Copingové strategie zvládání stresujících situací

Copingové strategie zvládání stresujících situací byly pro účely této bakalářské práce rozděleny na individuální copingové strategie jednotlivých dotazovaných sociálních pracovníků a na copingové strategie na úrovni organizace, v níž byl výzkum realizován.

a) Individuální strategie zvládání stresu (odpovědi respondentů na otázku: „ Jaké máte osvědčené způsoby jak se se stresem vypořádat. Co Vám osobně pomáhá?“)

1) Sociální pracovníce č. 1: *„Záleží na tom, jestli jsem nebo nejsem fyzicky unavena. Pokud ne tak je to určitě sport, nějaká fyzická aktivita. Pokud to tělesně nejde, jsem příliš unavena, tak zvolím jiné způsoby. Třeba aroma koupel. To je dobré jak na uvolnění svalů, tak na změnu nálady. Já se o tu aromaterapii hodně zajímám a dá se říci, že je to mým koníčkem. Nebo když třeba potřebujeme s týmem něco vyřešit, tak třeba uděláme nějakou společnou akci. Tak třeba i takovýmhle způsobem se zbavuji stresu. Je to podle toho co se děje, podle nálady, podle toho co zrovna potřebuji. Také ráda dělám činnosti, při kterých je za mnou hned vidět něco hotového, kde je vidět výsledek. Jinak je to někdy ubíjející“.*

2) Sociální pracovník č. 2: *„Myslím si, že ze stresu mě dostávají koníčky co mám. Je to například hraní s kapelou a sport. A pak samozřejmě rodina a blízcí. Je tam důležité, mít se komu svěřit. Oni mi nemusí pomoci, stačí to, že to mohu někomu říci, že mě vyslechnou. Také si při práci s klientem nestanovuji nějaké moc velké nereálné cíle. Když jsem začínal, tak jsem samozřejmě chtěl, aby každý klient přestal hned brát, ale to po žádném klientovi nemůžeme chtít. Musí chtít on sám. Stačí jít po nějakých malých úspěších, pomalu se k tomu dopracovávat.“*

3) Sociální pracovníce č.3: *„Určitě mi pomáhá se o to s někým podělit, říci, že je toho a mě moc. Asi je důležité vypnout když přijdu z práce a na práci už nemyslet. Ale mě se to,*

příznám se, příliš nedaří. Rozhodně mi pomáhá připomenout si to, co je za mnou, co jsem dokázala, co se mi povedlo. Připomenout si to, že ten stres, shon nebyl úplně zbytečný, že to k něčemu bylo. Taky se dá říci, že mi s vypořádáváním se se stresem hodně pomáhá rodina – děti, manžel. Pomáhá mi také sport, procházky nebo si něco přečíst. Ale to jsou spíše věci, na které už většinou nemám čas.“

4.) Sociální pracovnice č. 4: *„Pomáhá mi dodržovat pracovní dobu. Mě konkrétně, protože jsem v vedoucí pracovník i sociální pracovník v jednom, tak jsem měla tendence tady trávit velkou část svého času a dost často to bylo 12 a více hodin. Paradoxně jsem si myslela, že toho mnohem více stihnu a, že teď prostě nemůžu odejít, ale uvědomila jsem si, že takhle k tomu přistupovat nemůžu. Takže mi pomáhá dodržování pracovní doby a oddělování práce a soukromí, abych si v uvozovkách netahala práci domu. Někdy to samozřejmě nejde, ale snažím se to takhle rozdělovat. Samozřejmě též používám takové ty klasické způsoby vyrovnávání se se stresem jako pobývání v přírodě, sportování, pomáhá mi se o tom bavit s někým nezaujatým z oboru, nebo i s lidmi, kteří v téhle sociální oblasti nepracují. Ne to rozebírat nějak do hloubky, ale prostě si normálně popovídat o tom jak se v práci mám nebo nemám. No prostě si najít kromě té práce taky nějakou zábavu, jít se někam pobavit, protože občas jsou tady taková drsná témata, která musí člověk nějak ventilovat. A také mi pomáhá, což je pro každého pracovníka dobré vědět, kde mám ty svoje hranice. To si člověk asi nemůže říci, musí si to vyzkoušet, ale těch hranic se držet a nepřekračovat je a mít třeba nastavená pravidla pro uživatele a dodržovat je a zbytečně se prostě nepřivádět do stresových situací tím, že se něco jednomu povolí, druhému ne, to jsou jakoby už ty konkrétní věci. Ale takové to obecnější – prostě mít jakoby ty vlastní hranice, kam až můžu a kde už vím, že bych to měla předat někomu jinému, protože na to prostě nestačím. Rodina a přátelé mi pomáhají, tím, že nejsou úplně přímo zainteresovaní v mé práci, takže si můžu v uvozovkách vylít svoje srdíčko a vypovídat se a oni na to mají ten svůj pohled toho člověka, který sice úplně nerozumí té dané problematice, nepracuje v oboru, ale asi rozumí tomu, když má člověk nějaký problém. Takže ano rodina mi pomáhá vypořádávat se se stresem.“*

5.) Sociální pracovník č. 5: *„Mám rodinu, takže moje rodina je pro mě v tomto hodně důležitá. Mám velkou oporu v mojí ženě. A můžu mluvit i o tom, že mám ve svém životě*

víru – víru v Boha. Takže i víra mi může pomoci vypořádávat se stresovými situacemi. Je to určitá forma jiného pohledu na tu věc. A dále mám spoustu volnočasových aktivit. Hlavně sport. Ale pomáhá mi například i práce se dřevem a trávení času s rodinou.“

6) Sociální pracovníce č. 6: „*Manuální práce a sport.“*

7) Sociální pracovníce č. 7: *V mém případě je to relaxace, sport, dobrá hudba, dobré jídlo a klid. Nebo společnost lidí, se kterými je mi fajn. Dále rodina, přítel i přátelé. Poskytují mi oporu, odreagování. Můžu se jím otevřít. To je pro mě velmi důležité.*

8) Sociální pracovníce č. 8: „*Sport. Jakákoli aktivita při které se zpotím, vyčistím si hlavu. Např. běhání. Pokud je to bráno ještě dále mezi lidmi – vztahově – tak mi určitě pomáhá rozmluva s kolegy. Pomáhá mi i rozmluva doma v rodině. Když například potřebuji slyšet nějaký nestranný názor někoho zvenčí, kdo tady v tom není. Takže to asi taky. I když nerada to tahám domu. A není to ani účel. Doma má člověk spíše vypnout, než aby tam řešil nějaké pracovní problémy. Ale pokud už je nějaký problém, který se dá řešit rozmluvou, tak neotálím a řeším to.*

b) Organizační strategie zvládání stresu

Nejdůležitějším prvkem v prevenci stresu na pracovišti je podle všech dotazovaných dobře fungující tým pracovníků, který zaručuje oporu, pochopení, kvalitní komunikaci, spolupráci a zodpovědnost jednotlivých spolupracovníků. „*Pokud máme nějaký problém, ať už s klientem nebo s něčím jiným, nebo nám třeba něco nejde, nebo se na něco necítíme, tak není problém o tom v kolektivu mluvit. Já si vzpomínám na případ, kdy přišla klientka a chtěla poradenství, ale já jsem se na to zrovna necítil - měla problém, který bych já nedokázal řešit – tak jsem ji prostě odkázal kolegyni a ta se této klientky ochotně ujala. U nás v týmu je, myslím, dobrá spolupráce. A není problém se svěřovat a sdělovat si radosti i starosti.“* (sociální pracovník č.2). Ve všech zařízeních, která se výzkumu zúčastnila je možnost pravidelné supervize. Ale v každém z těchto zařízení panuje každý rok nervozita, zdali budou na zaplacení supervize finance. „*Loňský rok byl z tohoto hlediska pokrytý. Bylo to na základě toho, že jsme získali peníze z blokového grantu z EU, v tomto projektu byly supervize zahrnuty. Takže jsme během tohoto loňského roku absolvovali cca 7 sezení se supervizorem. A pokud se nám letos*

opět podaří sehnat peníze z blokového grantu, tak supervize opět budou. Máme možnost domluvit si i individuální supervize, ale individuální supervizi si bohužel nemáme možnost zaplatit. Zase je to o těch penězích.“(sociální pracovníce č.8). Jako významný protektivní faktor v prevenci stresu na pracovišti někteří respondenti uvedli (SP č. 1,2,3,6,8) střídání činností, větší pestrost činností, které dokáží práci zpříjemnit a poskytují možnost odreagování, zahrnout také práci, po jejímž vykonání je hned vidět nějaký výsledek.

V následující tabulce jsem shrnula, jaké copingové strategie využívají jednotlivé organizace, ke zvládnání stresu zaměstnanců.

Tab.2 Přehled copingových strategií zvládnání stresu na úrovni organizace

Zařízení	Copingové strategie zvládnání stresu
Auritus Tábor	<ul style="list-style-type: none"> • supervize (externí, interní, týmová, individuální) • porady, • společné akce (výlety aj.) • vysoká úroveň vzájemné komunikace v prac. kolektivu • existence silného pocitu kolegiality a pozitivní atmosféry • školení, výcviky • pestrost práce
CheironT, o.p.s.	<ul style="list-style-type: none"> • supervize (externí, interní, týmová, individuální) • porady • vysoká úroveň vzájemné komunikace v prac. kolektivu • existence silného pocitu kolegiality a pozitivní atmosféry • školení, kurzy
Fokus Tábor	<ul style="list-style-type: none"> • supervize (externí, interní, týmová, individuální), • tzv. Systém rehabilitačních porad, • vysoká úroveň vzájemné komunikace v prac. kolektivu • existence silného pocitu kolegiality a pozitivní atmosféry • školení • pestrost práce
Kaňka o.s.	<ul style="list-style-type: none"> • supervize (externí, interní, týmová) • vysoká úroveň vzájemné komunikace v prac. kolektivu • existence silného pocitu kolegiality a pozitivní atmosféry • školení, výcviky

5 DISKUSE

Nejprve bych chtěla uvést, že se tato bakalářská práce týká identifikace stresorů v práci sociálních pracovníků zaměstnaných v neziskovém sektoru, a jelikož má práce v neziskovém sektoru svá jistá specifika, nelze získaná data zobecňovat na celou populaci sociálních pracovníků.

Pokud se pokusím zhodnotit provedená interview se sociálními pracovníky globálně, musím objektivně přiznat, že hovořit se sociálními pracovníky na téma stres nebylo zcela bezproblémové. V mnoha případech se jen obtížně dařilo přimět je k hovoru o sobě, o svých zážitcích, často převáděli hovor spíše ke zkušenostem druhých sociálních pracovníků, hovořili o tom, že někdo takovou situaci zažil a oni to vědí, jen obtížně mě pouštěli více k sobě... Nicméně i přes tento fakt se v rozhovorech podařilo získat zajímavé informace o zdrojích zátěže a stresu v povolání sociálních pracovníků, konkrétně sociálních pracovníků zaměstnaných v neziskové sféře.

Z výzkumného šetření vyplynulo, že důvodem přetížení sociálních pracovníků je především velký důraz na byrokracii. Velkým zdrojem zátěže a případného stresu se ukázalo být každoroční dotační řízení, jehož výsledek rozhoduje o budoucí existenci či neexistenci zařízení. Všichni sociální pracovníci, kteří se zúčastnili výzkumu, uváděli jako významný zdroj zátěže v jejich pracovní činnosti také transformaci sociálního systému a to především díky vstoupení zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platnost a s tím spojené standardy kvality služeb a inspekce kvality služeb.

Dalším významným stresorem negativně ovlivňujícím činnost sociálních pracovníků se dle výsledků výzkumu jeví být nekvalitní pracovní kolektiv a špatné vztahy na pracovišti. Jak uvádí Mlčák, významným faktorem pracovní činnosti sociálních pracovníků je úroveň poskytované sociální opory ze strany pracovní organizace. Poskytovanou institucionální sociální oporu reprezentuje soubor informací, které sociální pracovníky přivádějí k přesvědčení, že je jim ze strany organizace i spolupracovníků poskytována péče, kolegiálnost, vážnost a členství v síti vzájemných pracovních závazků. Deficit mezi očekávanou a poskytovanou úrovní opory ze strany instituce je obecně považován za zdroj silného pracovního stresu. Zejména nízká úroveň percipované emocionální opory od nejbližšího pracovního týmu se u sociálních pracovníků stává

výrazným zdrojem jejich pracovního stresu.(19) Výše uvedené stresory se objevily v odpovědích všech dotazovaných sociálních pracovníků.

To, že po vykonání práce sociálním pracovníkem není vidět okamžitý a zaručený výsledek, je dalším významným stresogenním faktorem. (SP č.1,2,3,4,5,6,7). „*Nic nevychází podle představ, nic se nedá dopředu domluvit. My musíme pořád něco připravovat, ale zároveň musíme být připraveni na to, že to nemusí vyjít. A musíme zaujmout postoj, že když to případně nevyjde, tak se nic nestalo, že to nevádí. To, že nic neplatí - tedy to, že si objednáme klienta a on často nepřijde. To, že s klientem chvíli pracuji, už to vypadá, že půjde na léčbu a on nám těsně předtím v uvozovkách lehne - to je zásadní stresor.*“ (sociální pracovnice č.1). Jako další stresor uvedla většina dotazovaných (SP č. 1,3,4,6,8). limitující legislativní rámec. Podle mlčáka jsou kvalifikační požadavky pro výkon tohoto povolání v praxi naplňovány nedostatečným způsobem, praktický výkon sociální práce není v mnoha aspektech dostatečně kvalitně legislativně ukotven a pracovní role sociálních pracovníků v organizacích jsou mnohdy nedostatečně vymezeny, stejně jako finální požadavky vztahující se k efektivitě či profesionalitě práce.(19)

Jedním z možných stresogenních faktorů vypluvších z výzkumného šetření je i nutnost neustálého kopírování dokumentů pro nadřazené orgány, složité dokládání vykonané práce, zodpovídání se hned několika nadřazeným orgánům (SP č.1,3,4,8) Mlčák ve své akademické stati hovoří o tom, že v sobě profese sociálních pracovníků díky různým teoretickým a praktickým obtížím zahrnuje určitou míru disonance, neboť obsahem jejich pracovní činnosti může být současně sociální interakce, primárně zaměřená k prospěchu jednotlivců, skupin, komunit či minorit, ale také činnost kontrolní, zaměřená především na ochranu státu, statků veřejného blaha.(19)

Mezi další potenciální zdroje stresu lze dle odpovědí sociálních pracovníků zahrnout i náznak agresivity ze strany klientů (SP č.1,4,6), a také již samotný fakt, že každý klient je individualitou a sociální pracovník tedy nikdy dopředu neví, jak se klient v dané situaci zachová. (SP č. 1,4,5,6,7). Interpersonální interakce s klienty se v odborné literatuře považuje za rozhodující faktor pracovní zátěže a také za činitel, který je v rozhodující míře odpovědný za rozvoj akutních stresových reakcí i dlouhodobých důsledků stresu.(19)

Spolupráce s jinými institucemi, úředníky (SP č.1,4,8) a nejednoznačně nastavená pravidla, co se týče pravomocí, organizace práce (SP č.4,8), jsou podle dotazovaných taktéž neopomenutelným zdrojem pracovního stresu. (SP č. 4,5). Dva z dotazovaných (SP č.4,5) uvedli jako zdroj zátěže nedostatečné personální zastoupení a příliš velký počet klientů na jednoho pracovníka.

Pouze v jednotlivých případech se objevily jako stresující témata například etická dilemata a spojená s výkonem této profese (*sociální pracovnice č. 3*), dále například přítomnost praktikantů a stážistů v zařízení (*sociální pracovnice č. 6*). Podle sociálního pracovníka č.5 by mohla být stresorem i ochrana informací klienta (mlčenlivost): „*Stresorem by mohla být i určitá ochrana informací klientů. Já se mohu dostat do situace, kdy se dozvím něco, co je na hranici ohlašovací povinnosti. To se mi stalo již několikrát a působilo mi to stres.*“ (*sociální pracovník č.5*).

Téměř všichni dotazovaní sociální pracovníci uvedli, že požadavky na svůj pracovní výkon považují za oprávněné, avšak často se cítí být v práci přetěžováni. Kebza a Šolcová uvádějí, že nutnost čelit chronickému stresu, patří mezi rizikové faktory, které mají vliv na vznik pracovního stresu, v horším případě na vznik syndromu vyhoření. (13)

Původně byl pro účely této studie brán stres pouze z hlediska svého negativního rozměru, tedy jako distres, negativní stres. Rozhovory se sociálními pracovníky ovšem ukázaly, že stres u nich je často pozitivním faktorem, jež jim pomáhá udržovat se v určité míře aktivity, nutí je neustále na sobě pracovat a naopak je pro ně faktorem takřka nezbytným k jejich práci, jak například přiznává sociální pracovnice č.6: „*Já si myslím, že v krizi funguji docela dobře, někdy dokonce potřebuji nějakou stresovou situaci, abych něco udělala*“ .Někteří sociální pracovníci vnímají stres i jako pozitivní faktor své práce, vidí ve stresu hybnou sílu, která jim pomáhá v rychlejších rozhodování a k osobnostnímu růstu. „*Myslím si, že se mi daří zvládat stresové situace. Dá se říci, že některé stresové situace mě i zajímají a baví - a to v rámci nějakého duševního tréninku. Díky nim se rozvíjím a rostu. Takže nemám problém stresové situace vyhledávat nebo pustit se do něčeho o čem vím, že mi přinese stresové situace. Stres je pro mě svým způsobem motorem .*“ (*sociální pracovník č.5*)

Co se týče copingových strategií v souvislosti se zvládáním zátěžových situací na individuální úrovni, hovořili sociální pracovníci o pomoci kolektivu, ve kterém si sdílejí své zkušenosti, mají zde možnost vypovídat se. Všech osm sociálních pracovníků z vybraných zařízení se shodlo na tom, že se ve svém soukromí věnují zejména svým zájmům, přátelům a rodině, dostatečnému odpočinku. Myšlenkám na svou práci se snaží předcházet bohatým soukromým životem a různými volnočasovými aktivitami.

Obecně sociální pracovníci hovoří vzhledem k dlouholeté praxi, že jsou to právě zkušenosti, které jim pomáhají překonat případné stresové situace, které kdy dříve při výkonu svého povolání zažívaly a které se mohly objevit na začátku kariéry. *„Ze začátku kariéry to byl stres, z toho, že jsem úplně neznala tu drogovou klientelu. Určitě tam byly nějaké obavy, jak ten vztah s klienty zvládnou a určitou dobu tam byla taková ta neustálá připravenost na to, co z jejich strany může přijít. Ted' už se cítím taková jistější a už z kontaktu s drogově závislými nemám obavy.“* (sociální pracovnice č. 3).

Nejdůležitějším prvkem v prevenci stresu na úrovni organizace je podle všech dotazovaných dobře fungující tým pracovníků, který zaručuje oporu, pochopení, kvalitní komunikaci, spolupráci a zodpovědnost jednotlivých spolupracovníků. Ve všech zařízeních, která se zúčastnila výzkumu je možnost pravidelné supervize. Jako významný protektivní faktor v prevenci stresu na pracovišti někteří respondenti (SP č. 1,2,3,6,8) uvedli střídání činností, větší pestrost činností, které dokáží práci zpříjemnit a poskytují možnost odreagování, zahrnout také práci, po jejímž vykonání je hned vidět nějaký výsledek. Dalšími preventivními strategiemi zvládání pracovní zátěže v jednotlivých zařízeních jsou například společné akce zaměstnanců, porady, vysoká úroveň vzájemné komunikace v pracovním kolektivu, existence silného pocitu kolegiality a pozitivní atmosféry.

V individuálních programech zvládání stresu se dle literatury aplikují především psychologické metody, organizační programy zvládání stresu vycházejí spíše z využití metod personálního řízení a sociologie organizací. Nejúčinnější je kombinování a promyšlení působení obou výše uvedených přístupů k optimalizaci pracovní zátěže.(19)

Optimalizovat pracovní zátěž a redukovat riziko pracovního stresu je možné v sociální práci jednak prostřednictvím individuálních strategií, které jsou orientovány na kultivaci personálních či týmových kompetencí sociálních pracovníků zvládat zvýšenou pracovní zátěž a minimalizovat působení pracovního stresu, a jednak pomocí organizačních strategií, které se zaměřují především na zlepšení pracovních podmínek.

V individuálních programech zvládnání stresu se především aplikují psychologické metody, organizační programy zvládnání stresu vycházejí spíše z využití metod personálního řízení a sociologie organizací. Nejúčinnější je kombinování a promyšlení působení obou výše uvedených přístupů k optimalizaci pracovní zátěže. **“(19)**

Organizační precipitatory stresu sociálních pracovníků je možné redukovat vytvářením vhodných pracovních podmínek, které by naplňovaly jejich pracovní očekávání, poskytovaly by jim vysokou míru pracovní autonomie a zajišťovaly jim kolegiální a podpůrné pracovní vztahy. **(19)**

Jako důvod pro odchod ze zaměstnání sociální pracovníci uváděli na prvním místě nejčastěji neshody v pracovním kolektivu (*SP č.1,2,3,5,6,8*), přičemž sociální pracovnice č. 6 přiznala, že už jednou podobnou situaci musela řešit, ale jak podotkla: „*Nakonec to u mě vyhráli klienti, kvůli kterým jsem se rozhodla zůstat, ten pracovní tým se postupně změnil, a pak to najednou zase šlo.*“ Druhým nejčastějším důvodem pro změnu zaměstnání by podle dotazovaných sociálních pracovníků mohl být nedostatek financí (*SP č. 2,3,5,7,8*). „*Asi pouze finanční situace. Jinak mě ta práce neustále baví, naplňuje. Takže tato věc – finanční stránka - by mě mohla donutit opustit toto zaměstnání a v současné době, přiznám se, je to v tomto ohledu velice na hraně. Mám rodinu, takže se snažím ji finančně zabezpečit.*“ (*sociální pracovník č.5*).

Další nejčastější důvod pro změnu profese, který vyplynul z dotazování, by byl pocit přetížení, pocit, že už práci nezvládám, případně syndrom vyhoření (*SP č.4,7,8*). „*Možná, kdyby se vyskytla situace, kdy bych skutečně cítila, že mě ta práce vysiluje a že tam opravdu hrozí syndrom vyhoření, kdybych cítila, že tu práci dělám jako rutinu, že jsem jako stroj, který jede jenom od hodiny do hodiny. Tak pak bych uvažovala o změně zaměstnání.*“ (*sociální pracovnice č. 8*).

Z úst všech sociálních pracovníků, kteří se výzkumu zúčastnili zaznělo, že jsou v práci docela spokojeni. Co se týče dotačního řízení pro získání financí na chod zařízení, všichni dotazovaní sociální pracovníci se shodli na tom, že by bylo dobré mít finance jisté alespoň na 3 roky dopředu a ne o ně každý rok „bojovat“ prostřednictvím dotačního řízení. *„Bylo by dobré mít jisté peníze pro to zařízení třeba na 5 let dopředu a nebo třeba i jen na 3 nebo na 2 roky, ale rozhodně déle než na jeden rok.“* (sociální pracovnice č.3)

Ve většině případů by dotazovaní sociální pracovníci, bylo-li by to v jejich moci, na své práci změnili způsob administrativy, týkající se inspekcí, akreditací, certifikací a kontrol souvisejících ze zaváděním standardů kvality sociálních služeb (SP č.1,2,3,6,8). *Chápu, že nějaká ta administrativa být musí, ale myslím si, že by se ta administrativa dala částečně omezit. Myslím tím konkrétně administrativu některých těch věcí, týkajících se právě různých inspekcí a kontrol. „Myslím si, že by stačilo, zodpovídat se jenom jednomu konkrétnímu nadřazenému orgánu a ne dělat několik forem písemných podkladů.“* (sociální pracovnice č. 3). Někteří dotazovaní by ocenili zlepšení finanční situace (SP č.2,3,5,7) *„Určitě finanční zabezpečení. Nemám na mysli pouze peníze na platy zaměstnanců, ale obecně lepší využití finančních prostředků. Není problém peníze sehnat, ale je problém sehnat je sehnat na realizaci smysluplných věcí.“* (sociální pracovník č.5).

6 ZÁVĚR

Vámi přečtená práce se zabývala stresogenními faktory, s nimiž se v průběhu své kariéry mohou setkat sociální pracovníci. Kladla si za cíl zmapovat možné zdroje stresu. Práce hledala odpovědi na otázku subjektivního vnímání stresorů v činnosti sociálního pracovníka, hledala odpověď i na otázku jak se s nimi sociální pracovníci vypořádávají a jaké strategie používají k jejich zvládnutí.

Získaná data týkající se subjektivně vnímaných stresogenních faktorů byla pro účely této práce rozdělena dle literatury do třech kategorií a to na kategorie: a) interakce sociálních pracovníků a klientů, b) organizační aspekty pracovní činnosti, c) problémy sociální práce jako oboru, profese a činnosti. Další klasifikace zjištěných stresorů byla učiněna podle četnosti jejich výskytu v odpovědích dotazovaných sociálních pracovníků.

Domnívám se, že se pomocí kvalitativního šetření v rámci této bakalářské práce se podařilo identifikovat mnohé stresory, které by se v práci sociálního pracovníka mohly stát potenciálním zdrojem pracovní zátěže a stresu - změny spojené se vstoupením zákona 108/2006 o sociálních službách v platnost a s ním spojené standardy kvality sociálních služeb a inspekce kvality, přílišná byrokratická zátěž, velké množství administrativních činností aj.

Další studie, které by mohly na tuto navázat, by se měly pokusit provést výzkum se širší skupinou sociálních pracovníků a pokusit se kvantitativním šetřením určit míru zátěže jednotlivých stresorů, a to z hlediska intenzity, druhu a délky jejich působení, eventuálně srovnat subjektivně vnímané stresory u sociálních pracovníků začátečníků a sociálních pracovníků starších, zkušených, případně hledat ve vnímání stresorů sociálními pracovníky genderové rozdíly. Otevírá se zde další prostor, a tato práce může sloužit jako podklad pro další zkoumání, zejména širších skupin sociálních pracovníků, tak, aby bylo možné usilovat o zobecnění výsledků na celou populaci sociálních pracovníků. V souvislosti s tím, že sociální pracovníci ve většině případů uváděli jako významný zdroj stresu v jejich pracovní činnosti také transformaci sociálního systému, a to především vlivem vstoupení zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platnost a s tímto spojené standardy kvality služeb a inspekce kvality, domnívám se, že by bylo dobré udělat výzkum také na toto téma a zjišťovat různé okolnosti, které se s tímto tématem pojí.

7 LITERATURA

1. BARTOŠÍKOVÁ, I. *O syndromu vyhoření pro zdravotní sestry*. 1. vyd. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006. 86 s. ISBN 80-7013-439.
2. BLAŽKOVÁ, V. *Psychická pracovní zátěž*. [online]. [cit.19.června2009]. Dostupné z: <<http://mechatronik.blog.cz/0805/psychicka-pracovni-zatez>>.
3. DISMAN, J. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 1.vydání, Praha: Karolinum, 2002. ISBN 80-246-0139-7
4. HANUŠ, P. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. *Sociální práce*, roč. 2007, č.1, s.5-6. ISSN 1213-6204
5. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. 1. vydání, Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5
6. HAVRDOVÁ, Z. – ZAMYKALOVÁ, L. Profesní struktura a kvalifikační předpoklady pracovníku v sociálních službách [online]. ©2001 [citováno 6. dubna 2009]. < <http://praha.vupsv.cz/Fulltext/Profes.pdf> >.
7. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vydání, Praha: Portál, 2004. ISBN 80-70-78-715-9
8. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1 vydání, Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2
9. HONZÁK, R. *Když lidé chtějí pomáhat až příliš aneb Syndrom vyhoření* [online]. ©2009 [citováno 9.srpna 2009]. <http://blog.aktualne.centrum.cz/blogy/radkin-honzak.php>
10. JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*, 1. vydání, Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006 ISBN 80-86991-74-1
11. KEBZA, V., KOMÁREK, L. *Pohyb a relaxace*. 2.upravené vydání, Praha: Státní zdravotnický ústav, 2003. ISBN 80-70-71-217-1
12. KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Komunikace a stres*. 1.vydání, Praha: Státní zdravotnický ústav, 2004. ISBN 80-70-71-246-5
13. KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. 2.doplňené vydání, Praha: Státní zdravotnický ústav, 2003. ISBN 80-70-71-231-7

14. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vydání, Praha: Grada Publishing, 1998. ISBN 80-7169-551-3
15. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. 1. vydání, Praha: Grada, 1994. ISBN 80-7169-121-6
16. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. 2. vydání, Praha: Portál, 2001. ISBN 978-80-7367-568
17. MALLOTOVÁ K. Burn-out neboli syndrom vyhoření. *Psychologie dnes*, roč. 2003, č.2, ISSN 1212-6907
18. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, 1. vydání, Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2
19. MLČÁK, Z. Potenciální zdroje stresu v sociální práci. *Sociální práce*, roč. 2005, č.3, s.123-138. ISSN 1213-6204
20. NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*, 1. vydání, Praha: Academia, 1996. ISBN 80-200-0592-7
21. PLAMÍNEK, J. (2004): *Sebeřízení. Praktický atlas managementu cílů, času a stresu*. vydání, Praha: Grada. 2004. ISBN 80-247-0671-7
22. PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. *Proti stresu krok za krokem*. 1. vydání, Praha: Grada, 2001. ISBN 80-247-0068-9
23. SELYE, H. *Život a stres*. 1.vydání, Bratislava: Obzor. ISBN 80-210-0521
24. SCHREIBER V.: *Lidský stres*, 2. upravené vydání, Praha: Akademia, 2000. ISBN 80- 200- 0240-5
25. STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu*. 1. vydání, Brno: Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X
26. *Sociální pracovníci působí v těchto typových pozicích* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. Poslední aktualizace 28. 4. 2005, [citováno 30. června 2009].<http://www.mpsv.cz/files/clanky/864/Tabulka_1b.pdf>.
27. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 1.vydání, Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-214-9.
28. ŽELEZNÝ, I. *Aktivně proti stresu*, 1.vydání, Praha: IŽ, 2000. ISBN 80-240-1698-2

8 KLÍČOVÁ SLOVA

- . stres
- . stresor
- . sociální práce
- . sociální pracovník

9 PŘÍLOHY

Příloha č. 1 Rámcové otázky k rozhovoru se sociálními pracovníky

Příloha č. 2 Formy stresu sociálního pracovníka.(7)

Příloha č. 1 Rámcové otázky k rozhovoru se sociálními pracovníky

Interview:

Můžete mi na úvod říci, jak vypadá Váš běžný pracovní den ?

Co byste řekl, že je pro Vás ve vašem povolání stresující?

Co myslíte, že je na těchto situacích stresující ?

O kterých stresových situacích by jste mohl říci, že jsou obecně mezi vámi sociálními pracovníky považovány za stresující ?

Sdělujete si se svými kolegy své zkušenosti se stresovými situacemi a způsoby jak je zvládnout?

Máte někoho, s nímž si můžete promluvit o případných zátěžových situacích

Jaký důvod by vás mohl vést k rozhodnutí odejít z tohoto zaměstnání ?

Jak se Vám mluví o stresech ve Vaší práci ?

Kdyby to bylo ve Vaší moci, co byste na Vaší práci změnila?

Řeší se na Vašem pracovišti problematika stresu ve vaší profesi ?

Jaké máte osvědčené způsoby, jak se se stresem vypořádat ? Co vám osobně pomáhá

Jak byste řekl, že se Vám daří stresové situace zvládat ?

Pokud se Vám to nedaří, co myslíte, že je na tom obtížného ?

Víte, co ve stresových situacích pomáhá vašim kolegům ?

Řekl by jste, že vám ve zvládnání stresujících událostí pomáhá vaše rodina ?

Na závěr doplnit informace o věku, rodinném stavu, pracovní pozici, pokud nezazní v průběhu hovoru.

Příloha č. 2 Formy stresu sociálního pracovníka.(7)

