

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

## **Diplomová práce**

2021

Bc. Jana Pospíšilová

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

**Přítomnost pracovních stresorů na pracovištích Úřadu  
práce ČR a možnosti jejich zvládnutí**

Diplomová práce

Autor: Bc. Jana Pospíšilová

Studijní program: N6731-Sociální politika a práce

Studijní obor: 6731T012-sociální práce

Forma studia: kombinovaná

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

Hradec Králové

2021



## Zadání diplomové práce

**Autor:** Jana Pospíšilová

**Studium:** U1969

**Studijní program:** N6731 Sociální politika a sociální práce

**Studijní obor:** Sociální práce

**Název diplomové práce:** **Přítomnost pracovních stresorů na pracovištích Úřadu práce ČR a možnosti jejich zvládnání.**

**Název diplomové práce AJ:** Presence of work stressors in the workplaces of the Czech Labour Office and options for managing them

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

Diplomová práce se zaměřuje na problematiku stresu a strategií jeho zvládnání u sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR. V teoretické části je vysvětleno, co je stres, co je spouštěčem stresu, jeho fáze. Jak se projevuje jeho působení na jedince, jak se dokáže adaptovat a jaké jsou důsledky stresu. Vzhledem k tomu, že se práce věnuje tématu stresu u sociálních pracovníků, je zde také popsána profese sociálního pracovníka; podmínky pro výkon této profese, kompetence a pracovní náplň sociálního pracovníka na Úřadu práce ČR. V praktické části bude použita kvantitativní výzkumná metoda pomocí dotazníků. Hlavním cílem je zjistit, co způsobuje největší stres u sociálních pracovníků z hlediska pracovních zátěží a jak se s ním vyrovnávají. Interpretací část pak je zaměřena na analýzu dotazníků pomocí popisné statistiky.

JOHNSI, V.: Stres a zdraví. 1. vydání, Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-211-9 KŘIVOHLAVÝ, J.: Jak neztratit nadšení. 1. vydání, Praha: Grada, 1998. ISBN 80-7169-551-3. KŘIVOHLAVÝ, J.: Jak zvládat stres, 1. vydání, Praha: Grada, 1994. ISBN 80-7169-121-6 MATOUŠEK, O.: Metody a řízení sociální práce. 1. vydání, Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2. MATOUŠEK, O.: Pracovní stres a zdraví. Praha : VÚBP 2003. ŠVINGALOVÁ, D.: Stres a vyhoření? u profesionálů pracujících s lidmi. 1. vydání, Liberec: Technická univerzita, 2006. ISBN 80-7372-105-8.

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

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

**Oponent:** PhDr. Martin Smutek, Ph.D.

**Datum zadání závěrečné práce:** 30.4.2020

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala pod vedením vedoucí práce doc. MUDr. Aleny Vosečkové, CSc. samostatně a uvedla jsem veškeré použité prameny a literaturu.

Ve Vrchlabí dne 30. 06. 2021

Bc. Jana Pospíšilová



## **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala doc. MUDr. Aleně Vosečkové, CSc. za odborné vedení při tvorbě této diplomové práce. Mé velké díky patří všem, kteří mě podporovali po celou dobu studia, především mé nejbližší rodině.

## ANOTACE

Pospíšilová, Jana. *Přítomnost pracovních stresorů na pracovištích Úřadu práce ČR a možnosti jejich zvládnutí*. Hradec Králové, 2021. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce Filozofické fakulty. Vedoucí práce: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

Diplomová práce se zaměřuje na problematiku stresu a strategií jeho zvládnutí u sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR. V teoretické části je vysvětleno, co je stres, co je spouštěčem stresu, jeho fáze. Jak se projevuje jeho působení na jedince, jak se dokáže adaptovat a jaké jsou důsledky stresu. Vzhledem k tomu, že se práce věnuje tématu stresu u sociálních pracovníků, je zde také popsána profese sociálního pracovníka, podmínky pro výkon této profese, kompetence a pracovní náplň sociálního pracovníka na Úřadu práce ČR.

V praktické části bude použita kvantitativní výzkumná metoda pomocí dotazníků. Hlavním cílem je zjistit, co způsobuje stres u sociálních pracovníků z hlediska pracovních zátěží a jak se s ním vyrovnávají. Interpretační část je pak zaměřena na analýzu dotazníků pomocí popisné statistiky.

Klíčová slova:

stres, sociální pracovník, pracovní zátěž

## ANNOTATION

Pospíšilová, Jana. *Presence of work stressors in the workplaces of the Czech Labour Office and options for managing them*. Hradec Králové, 2021. Diploma thesis. Univerzity of Hradec Králové, Department of Social Work, Faculty of Philosophy. Supervisor: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

The thesis focuses on problematics of stress and coping it by social workers at the Czech Labour Office. In the theoretical section, there is explained what stress is, what's the trigger for stress, its phases. How it effects individuals, how it can adapt, and what are the consequences of stress. As the work focuses on the topic of stress in social workers, the profession of social worker is also described here; the conditions for practising this profession, the competence and the workload of the social worker at the Labour Office of the Czech Republic. In the practical part, a quantitative research method will be used using questionnaires. The main aim is to find out what causes the stress for social workers in terms of workload and how they cope with it. The interpretation section is then aimed at analysing questionnaires using descriptive statistics.

Key words:

Stress, social worker, workload

## Obsah

Seznam zkratk	10
Úvod	11
1 Stres a zátěž	13
1.1 Definice stresu a typy stresu	14
1.1.1 Eustres a distres	14
1.1.2 Hyperstres a hypostres	15
1.1.3 Akutní, chronický, posttraumatický a anticipační stres	15
1.2 Stresory a salutory	16
1.3 Průběh stresu	18
1.4 Projevy a důsledky stresu	19
2 Pracovní stres	22
2.1 Pracovní stresory	22
2.1.1 Přetížení množstvím práce	22
2.1.2 Časový stres	22
2.1.3 Neúměrně velká zodpovědnost	23
2.1.4 Vysilující snaha o kariéru	23
2.1.5 Nevyjasnění pravomocí	23
2.1.6 Kontakt s lidmi	23
2.1.7 Mobbing, bossing	24
2.1.8 Konflikt mezi prací a rolemi	24
2.1.9 Změny v organizaci	25
2.1.10 Pracovní podmínky	25
2.2 Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě	26
2.2.1 Syndrom vyhoření v práci	26
2.2.2 Syndrom vyhoření v osobním životě	28
2.3 Co lze udělat pro zlepšení situace v organizacích	29
3 Zvládání stresu - coping	31
3.1 Osobnostní charakteristiky	31
3.1.1 Pojetí resilience	32
3.1.2 Pojetí koherence	32
3.1.3 Pojetí hardiness	33

3.1.4	Self-efficacy .....	33
3.1.5	Další osobnostní charakteristiky .....	34
3.1.6	Typy osobností .....	34
3.2	Sociální prostředí .....	35
3.3	Styly a strategie zvládání stresu .....	36
3.4	Cíle zvládání stresu .....	37
3.5	Techniky zvládání stresu .....	38
3.5.1	Fyzické cvičení .....	38
3.6	Relaxační techniky .....	38
3.6.1	Dechová cvičení .....	39
3.6.2	Autogenní trénink a Jacobsonova progresivní relaxace .....	39
3.6.3	Jóga.....	39
3.6.4	Meditace .....	40
3.6.5	Muzikoterapie, aromaterapie, arteterapie .....	40
3.7	Supervize .....	41
4	Profese sociální pracovník na ÚP ČR .....	43
4.1	Úřad práce ČR .....	43
4.1.1	Organizační struktura kontaktního pracoviště.....	43
4.2	Sociální pracovník .....	44
4.2.1	Sociální pracovník na oddělení hmotné nouze.....	44
4.2.2	Sociální pracovník na oddělení dávek pro osoby se zdravotním postížením	46
5	Shrnutí teoretické části .....	48
6	Praktická část.....	50
6.1	Stanovení cíle a transformace do výzkumných otázek .....	50
6.2	Výzkumná metodologie .....	55
6.3	Výzkumný soubor.....	56
6.4	Rizika výzkumu .....	56
6.5	Organizace a průběh výzkumu .....	57
6.6	Analýza zjištěných dat .....	57
6.6.1	Analýza demografických údajů.....	58
6.6.2	Analýza přítomnosti pracovních stresorů.....	59

6.6.3	Analýza způsobu zvládnání stresu.....	69
6.6.4	Analýza opatření zaměstnavatele poskytované zaměstnancům v předcházení syndromu vyhoření .....	73
	Shrnutí a doporučení .....	76
	Závěr.....	83
	Seznam obrázků .....	85
	Seznam tabulek .....	86
	Seznam grafů.....	88
	Seznam použité literatury .....	89
	Příloha č. 1 Dotazník.....	93
	Příloha č. 2 Odpovědi na otázku č. 16.....	100

## **Seznam zkratk**

ÚP ČR: Úřad práce České republiky

MPSV: Ministerstvo práce a sociálních věcí

GAS: General Adaptation Syndrom – obecný adaptační syndrom

DCV: Dílčí cíl výzkumu

## Úvod

Tématem diplomové práce jsou strategie zvládnání stresu sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR. Přesto, že je téma stresu v životě či téma pracovní stresu dlouhodobě předmětem různých výzkumů, je stále aktuální. Se stresem se můžeme potkat ve všech oblastech svého života.

Téma jsem si vybrala, proto, že se stresem setkávám dennodenně, ať už u sebe nebo u svých kolegyně. V osobním životě se zaměřuji na všechny oblasti, které přinášejí dobrou kvalitu života a spokojenost. Tou je především zdraví, a dobré zdraví je odvozeno od spokojenosti ve všech oblastech života, je to takový začarovaný kruh. Jelikož v práci trávíme osm a více hodin denně, považuji pracovní oblast za nejvýznamnější, co se týká vlivu na zdraví jedince. Sama pracuji na Úřadu práce ČR (dále jen „ÚP ČR“) na oddělení hmotné nouze déle než 6 let, tak ani já se pracovnímu stresu nevyhnu. Navíc je téma ve společnosti velmi frekventované, ať už na úrovni odborné nebo na úrovni médií, tzn. různé články a rady v časopisech pro běžného čtenáře, jak se vyrovnat se stresem či pracovním stresem.

V této práci se budu zaměřovat na strategie a způsoby zvládnání stresu sociálních pracovníků ÚP ČR. To znamená, že tento výzkum má svůj specificky zaměřený vzorek respondentů, kteří pracují v jedné organizaci, a to státní instituci, což je vlastně také specifické prostředí. Je tedy předpokládáno, že pracovní podmínky jsou téměř stejné v rámci jedné organizace, konkrétně ÚP ČR.

Teoretická část bude zaměřena na problematiku stresu z obecného hlediska, následně již bude směřovat k pracovnímu stresu a dále osobám, kterých se výzkum týká – sociální pracovníci a jejich organizace – ÚP ČR.

V první kapitole bude stres definován a vymezeny základní pojmy související se stresem, jako jsou typy stresu, stres z pohledu intenzity či časového hlediska. Budou definovány salutory a stresory, průběh stresu s jeho projevy a důsledky stresu.

Druhá kapitola je určena pracovnímu stresu, kde budou vyjmenovány a popsány nejčastější pracovní stresory. Budeme se zabývat pracovním stresem jako je přetížení množstvím práce, časovým stresem, neúměrně velkou zodpovědností, vysilující snahou



o kariéru, nevyjasněním pravomocí, konflikty mezi prací a rolemi. Další pracovní stresory ovlivňující naši pohodu je kontakt s lidmi, změny v organizaci a konkrétní pracovní podmínky. Nejčastěji popisovaným důsledkem pracovního stresu je syndrom vyhoření, avšak kromě definice a popisu syndromu vyhoření se budeme krátce věnovat i syndromu vyhoření v osobním životě. Také budou krátce popsány kroky, které lze učinit v rámci zlepšení situace v organizacích.

Třetí kapitola se již bude věnovat zvládání stresu, tzv. copingu. Kromě stresoru vnímání, průběh a zvládnutí ovlivňují osobnostní charakteristiky jedince, které budou popsány z pohledu různých pojetí. Zvládání stresu ovlivňuje také typ osobnosti jedince a jeho sociální prostředí. Samozřejmě, že stres můžeme zvládat různými styly, používat různé strategie zvládání stresu a během tohoto si vytýčit cíl zvládání stresu. K úspěšnému zvládání stresu jsou určeny techniky zvládání stresu, které budou popsány.

Jelikož jako vzorek respondentů je zvolen sociální pracovník na ÚP ČR, čtvrtá kapitola bude popisovat ÚP ČR a jeho organizační strukturu, a především definovat sociálního pracovníka a jeho pracovní náplň na ÚP ČR.

Toto vše bude sloužit jako teoretický základ k samotnému výzkumu. Hlavním cílem tedy je zjistit, co způsobuje stres u sociálních pracovníků z hlediska pracovních zátěže a jak se s ním vyrovnávají. Prvním dílčím cílem je zjistit, jaké stresory působí na psychiku sociálních pracovníků ÚP ČR. Druhým dílčím cílem je zjistit, jaké techniky zvládání stresu pracovníci používají a třetím dílčím cílem je zjistit, jaká opatření zaměstnavatel poskytuje pracovníkům v rámci prevence syndromu vyhoření. K výzkumu bude použito kvantitativní metodologické šetření.

## 1 Stres a zátěž

Denno denně se každý z nás setkává se stresem. Ať už v lehké formě, kterou potřebujeme k rozvoji osobnosti jedince nebo v těžší formě, kdy už vyvolává škodlivé reakce jak fyzické, tak psychické. Člověk se odjakživa zabývá řešením těžkých situací, zkoumá, jak se projevují na fyzické, psychické či biologické úrovni. (Křivohlavý, 2001, str. 166)

Vlivem zájmu médií o tento fenomén došlo k používání výrazu stres při jakékoliv zátěži, aniž by se rozlišovalo, jestli je prospěšná nebo škodlivá. V odborné literatuře je rozlišována zátěž od stresu, jelikož oba výrazy mají jiný význam. V rámci zátěže dochází k situacím, které je organismus schopen zvládnout a jsou vnímány jako stimulant. Avšak dojde-li k dlouhodobějšímu či silnějšímu působení stresoru na organismus, pak dochází k situaci, kterou lze nazývat stres. (Kebza, 2005, str. 107-108)

Výzkumem stresu se zabýval již ruský fyziolog, psycholog a lékař Ivan Petrovič Pavlov (1849-1936), který zkoumal nejen fyziologické změny v organismu psů při vystavení zátěžovým situacím, ale současně i jejich chování. (Křivohlavý, 2001, str. 166)

Dalším, kdo zkoumal fyziologické změny v organismu na zvířatech byl americký fyziolog Walter Bradford Cannon (1871-1945). Ten zjistil, že při vystavení ohrožení dochází k mobilizaci celého organismu a tím ke zvýšené činnosti sympatického nervového systému. (Křivohlavý, 2001, str. 167)

Ovšem za nejvýznamnějšího badatele je považován kanadský lékař, biolog, chemik a endokrinolog Hans Hugo Bruno Selye (1907-1982), který studoval funkci nadledvinek, potažmo endokrinního systému ve stresových situacích. Stejně jako dva výše uvedení výzkumníci, své experimenty prováděl z počátku na zvířatech. (Křivohlavý, 2001, str. 167) Při svých pokusech identifikoval stejný vzorec průběhu reakce na tzv. stresory a nazval je GAS (General Adaptation Syndrom – obecný adaptační syndrom). Zároveň popsal jeho jednotlivé fáze. Jeho výzkum se také setkal s kritikou a to proto, že jeho výsledky aplikované na člověka vykazovaly jisté nedostatky. Byl kritizován za to, že nezohledňuje lidské emoce a později se i ukázalo, že právě kognitivní aktivita člověka hraje při zvládnání stresu významnou roli. (Křivohlavý, 2001, str. 168)

Kognitivní aktivitou člověka se zabýval americký psycholog Richard S. Lazarus (1922-2002), který při svých výzkumech bral v potaz jak kognitivní, tak emocionální i konativní vlivy. ((Křivohlavý, 2001, str. 169)

## **1.1 Definice stresu a typy stresu**

Z jazykovědného hlediska je původ slova stres z latinského „stringo, stringere, strinxi, strictum“ a do češtiny byl převzat z anglického „stress“, což v tomto kontextu znamená stres, napětí, tlak. (Křivohlavý, 1994, str. 7) Od tohoto se odvíjí definice různých autorů.

Křivohlavý shrnuje stres jako vnitřní stav člověka, který je v přímém ohrožení nebo toto ohrožení očekává a zároveň předpokládá, že nemá dostatečnou a silnou ochranu proti nepříznivým vlivům. (Křivohlavý, 1994, str. 10) V jiné své knize Křivohlavý definuje stres jako situaci, kdy se jedinec nachází v tlaku stresorů, jenž je doprovázen souborem biochemických, fyziologických kognitivních a behaviorálních změn. (Křivohlavý, 2001, str. 170)

Černý popisuje teorii stresu z devadesátých let velice jednoduše a to:

STRES = STRESOR + STRESOVÁ REAKCE. (Černý, 1999, str. 2)

Další, kdo došel k definici stresu je indický lékař Vinay Joshi, který z pohledu živých organismů spojuje stres s ohrožením homeostázy. Odráží se právě od biologického konceptu rovnováhy, kdy jsou všechny fyziologické systémy stabilní. Dále rozděluje stres na „eustres“ a „distres“. (Joshi, 2007, str. 17, 19)

Podobně jako Joshi, Jitka Machová vidí ohrožení rovnováhy (homeostázy) v působení nadměrných tělesných, duševních nebo sociálních nároků, které na jedince klade život, situace a prostředí, způsobujících zátěž, tedy nespecifickou reakci organismu. (Machová, 2016, str. 246)

### **1.1.1 Eustres a distres**

**Eustres** jinak také kladný stres, jedná se o reakci organismu na kladné situace. Je potřeba při nich vyvinout určitou námahu k zvládnutí něčeho, co člověku přináší radost. Např. svatba, narození potomka, výhra, úspěch. (Křivohlavý, 2001, str. 171) Eustres také

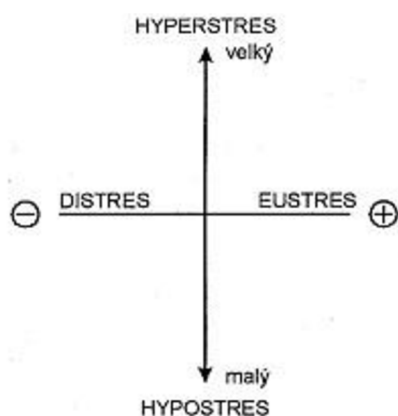
stimuluje, motivuje člověka k větším výkonům či soustředění apod. (<http://lekarske.slovníky.cz/pojem/eustres>)

Oproti tomu **distres** je negativně prožívaný stres. Právě pod pojmem stres si představíme distres. Jde tedy o subjektivní vnímání člověka ohrožení s negativními emocionálními příznaky. K distresu dochází tehdy, kdy jedinec vnímá ohrožení a myslí si, že není s to jej zvládnout. (Křivohlavý, 2001, str. 170) Můžeme o něm slyšet jako o alostatickém stresu, který může způsobit újmu na psychickém i fyzickém zdraví. (Bartůňková, 2010, str. 66)

### 1.1.2 Hyperstres a hypostres

Podle intenzity stresové reakce můžeme rozeznávat hyperstres a hypostres. První zmíněný odpovídá stresu, který překračuje hranice adaptability, kdy je jedinec schopen se vyrovnat se stresem. (Křivohlavý, 1994, str. 11)

Hypostres naopak nedosahuje hranic tolerance, působí v podobě ministresorů, nenápadných vlivů monotónnosti, nudy, deprivace apod. (Křivohlavý, 1994, str. 11)



Obrázek 1 Základní rozměry stresu (Křivohlavý, 1994, str. 8)

Zdroj: Křivohlavý J., Jak zvládat stres, Praha, Grada, 1994

### 1.1.3 Akutní, chronický, posttraumatický a anticipační stres

Matoušek dělí stres víceméně z hlediska časového takto:

- ✓ **Akutní** – je vyvolán náhlou, nečekanou událostí jako je např. dopravní nehoda, jakýkoliv úraz, který trvá krátkou chvílí. Při tomto dochází u člověka k šoku,

ztrátě paměti, zmatenému jednání, samozřejmě v závislosti na typu osobnosti a závažnosti situace;

- ✓ **Chronický** – tento stres má dlouhodobý charakter, kdy na člověka působí jeden nebo více stresorů s kolísavou intenzitou, nebo se v působení na člověka střídají. Typicky ho lze nalézt v mezilidských a v pracovních vztazích, které narušuje (šikana, nesnášenlivost, závist). Dále v působení špatných pracovních podmínek jako je nevhodná organizace práce a samotný režim práce (časový tlak, střídání objemu práce, noční směny), práce v prašném prostředí, v hluku, působení chemických škodlivin, a v rámci sociální práce se jedná o intenzivní sociální aktivity a kontakt se sociálně nepřizpůsobivými osobami. Důsledky chronického stresu se projevují úzkostí, napětím, podrážděností;
- ✓ **Posttraumatický** – již z pojmenování lze říct, že se jedná o stres následný, jako opožděná reakce na velmi stresovou situaci, která trvá krátký čas, ale je velmi intenzivní, katastrofického rázu. Vyskytuje se při přírodních katastrofách, samozřejmě také v pracovním životě, kdy jsou zdraví a životy zaměstnanců v ohrožení (požáry, exploze atd.), ale také u pracovního úrazu. Průběh posttraumatického stresu je identifikován depresemi, psychickým napětím, pocity úzkosti, jejichž intenzita v nepravidelných časových úsecích není stálá;
- ✓ **Anticipační** – oproti výše uvedeným stresům, ke kterým dochází po stresové situaci, anticipační stres vzniká před předpokládanou situací. Jedná se o předjímání událostí a dějů a předpokládání výsledku dané situace. Tento stres je poměrně častý, např. před zkouškou, před operací, při nástupu do nového zaměstnání. Projevuje se zpočátku lehkým emočním napětím, které se zvyšuje přibližující se událostí a může i narušit některé typické chování. Avšak tyto pocity brzy odezní a situace je zvládnuta. (Matoušek, 2003, str. 9, 10)

## 1.2 Stresory a salutory

Z výše uvedeného textu vyplývá, že je potřeba, aby na jedince „něco“ působilo a vyvolalo „stres“. Tyto podněty nazýváme stresory a salutory.

Kromě stresorů, Křivohlavý popisuje i salutory, jako pozitivní životní faktory, které v těžkých situacích jedince posilují, povzbuzují a dodávají mu sílu, výdrž v boji a odvalu k dalšímu pokračování zápasu se stresorem. Jako příklad uvádí smysluplnost

vykonávané činnosti, přesvědčení o hodnotě toho, co děláme či pochvala a uznání od lidí, kterých si vážíme. (Křivohlavý, 1999, str. 170)

Stresory jsou všeobecně chápány jako negativní životní faktory, jenž spouští stresovou reakci, kterou může být jakákoliv změna uvnitř i vně organismu. (Černý, 1999, str. 2)

Podle Machové se stresory dělí na:

1. fyzikální – zima, horko, hluk...;
2. psychické – strach, vztek, zkoušky...;
3. traumatické – úraz, operace...;
4. sociální – narušené sociální vztahy, rozpad rodiny, nezaměstnanost...;
5. dětské – týrání a zneužívání, alkoholismus rodičů, rozvod či úmrtí rodičů.

(Machová, 2016, str. 248)

Bernstein uvádí, že většina stresorů obsahuje fyzické a psychologické složky, proto je obtížné je při analýze oddělit. Do kategorie psychologických stresorů zařazuje katastrofické události, životní změny, chronické stresory a každodenní potíže.

- ✓ **Katastrofické životní události** se objevují nečekaně, náhle a potencionálně život ohrožující zážitky či traumata (např. přírodní katastrofy, terorismus, fyzické a sexuální napadení).
- ✓ **Životní změny a napětí** obsahují rozvod, nemoc v rodině, stěhování, ztráta práce a jiné situace, kdy se lidé musí přizpůsobit.
- ✓ **Chronické stresory** působí na člověka delší časové období, jako např. vážná nemoc, dlouhodobá neschopnost zlepšit finanční situaci, život pod hrozbou terorismu, bydlení v oblasti s vysokou kriminalitou a další.
- ✓ **Každodenní potíže** jako podráždění, mrzutosti, tlaky, které nemusí být primárním stresorem, ale mají významné účinky. Např. každodenní dojíždění do práce. (Bernstein, 2005, str. 393)

Škálu životních událostí sestavili v roce 1967 Thomas Holmes a Richard Rahe ve snaze najít standartní způsob měření stresu v životě. Vzali v úvahu, že stres způsobují jak negativní, tak pozitivní situace. (Bernstein, 2005, str. 394) Na základě vyhodnocení dotazníku od více než 5 000 lidí sestavili stupnici sociálního přizpůsobení se životním změnám. Každá životní situace je obodována, z nichž nejtěžší situace má 100 bodů

a nejlépe 11. Stupnice těžkých životních událostí obsahuje 43 situací, kde je na prvním místě smrt manžela či manželky a na posledním drobné právní přestupky, jako je nezaplacení parkovného nebo narušení klidu. (Křivohlavý, 2001, str. 182-183)

**Tabulka 1 Stupnice těžkých životních situací (Holmes a Rahe, 1967)**

Těžká životní situace	Body
1. Smrt manžela či manželky	100
2. Rozvod	73
3. Rozchod manželů	65
4. Odchod do žaláře (uvěznění)	63
43. Drobné právní přestupky (nezaplacení parkovného, narušení klidu...)	11
5.	

Zdroj: Křivohlavý, 1994, str. 23

Z hlediska kontroly a anticipace Elkind popsal čtyři skupiny stresorů:

- ✓ **Předvídatelné a vyhnutelné stresory** – dají se předvídat a najít způsob, jak snížit jejich počet změnou způsobu chování;
- ✓ **Nepředvídatelné a nevyhnutelné stresory** – nedají se předvídat, je potřeba se s nimi vyrovnat přijmutím situace, copingovými strategiemi;
- ✓ **Předvídatelné a nevyhnutelné stresory** – dají se předvídat, ale nedá se jim vyhnout, tzn. je potřeba se na ně připravit;
- ✓ **Nepředvídatelné a vyhnutelné stresory** – nedají se předvídat, jsou vytvářeny duchovním přesvědčením a vírou. Řešením se zdá obrácení k duchovnu. (Elkind, 1998, str. 253)

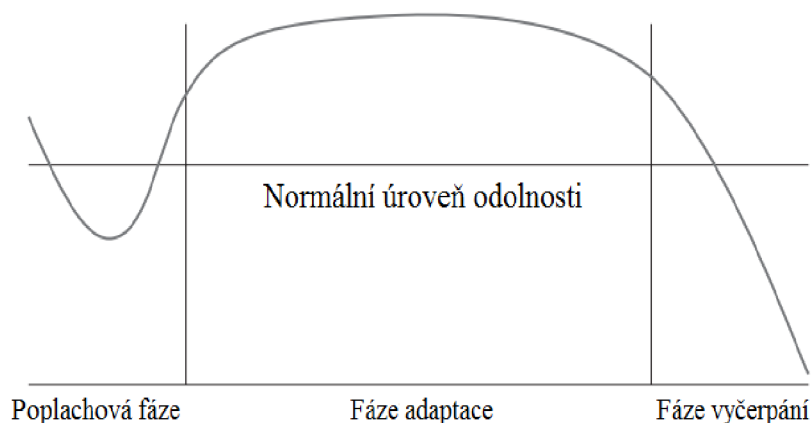
### 1.3 Průběh stresu

Jak bylo psáno v úvodním slovu o stresu, právě Hans Selye popsal reakce organismu jedinice na různé stresory a nazval ji **obecný poplachový syndrom**, zkratka GAS – General Adaptation Syndrom. Na základě svého výzkumu popsal tři fáze:

1. **fáze – působení stresoru**; dochází k vyhlášení poplachu, k mobilizaci obranných mechanismů, organismus je připraven k reakci typu bojů nebo úteč. Na úrovni fyziologické dochází ke zvýšené činnosti sympatického nervu, zvyšuje se srdeční tep

a krevní tlak, zrychluje se dýchání, zvýšené pocení, z oblasti trávicího traktu se uvolňuje krev a shromažďuje se více do svalů končetin;

- fáze – zvýšená rezistence (obranyschopnost organismu);** primárně jde o samotný boj organismu se stresem a záleží na tom, jak je silný stresor a jak organismus. Může dojít k situaci, kdy jsou jak stresor, tak organismus vyrovnání a boj potom trvá déle. Z fyziologického hlediska dochází k souboru příznaků, které zhoršují stav organismu. Selye označil tyto příznaky *nemocemi adaptace* jako např. žaludeční a dvanáctníkové vředy, hypertenze, kardiovaskulární onemocnění, bronchiální astma apod. Selye viděl souvislost mezi dlouhodobou rezistencí a negativním vlivem na činnost imunitního systému;
- fáze – vyčerpání sil, rezerv, obranných možností;** v této fázi dochází k aktivaci parasympatické systému, jinak řečeno organismus prohrává boj se stresem a hrouť se. Výsledkem jsou deprese a mimořádně může dojít i k úmrtí. (Křivohlavý, 2001, str. 167-168)



**Obrázek 2** Obecný poplachový syndrom (Rice, 2012, str. 24)

## 1.4 Projevy a důsledky stresu

Stres zasahuje víceméně do všech oblastí života. Švingalová tyto oblasti rozdělila takto:

- ✓ **Duševní oblast** (především citová a myšlenková) – v této oblasti se stres projevuje především podrážděností, poruchami spánku, únavou, napětím (neschopností se uvolnit fyzicky i psychicky), strachy, úzkostí, agresi, depresí, apatií, negativními myšlenkovými postoji, následně poklesem koncentrace, sníženým sebevědomím a zhoršenými kognitivními funkcemi;



- ✓ **Oblast chování** – chování člověka se důsledkem stresu vyznačuje zvýšením či snížením aktivity nebo apatií, neklidem, chaotickým a zkratkovitým jednáním a chybnými úkony. Může dojít i k automutilačnímu<sup>1</sup> nebo suicidiálnímu<sup>2</sup> chování.
- ✓ **Sociální oblast** – zde následkem stresu dochází k narušení sociální vazeb (vztahy a komunikace) v osobním i pracovním životě;
- ✓ **Tělesná oblast** – v této oblasti jsou důsledky stresu spojovány přímo s fyzickými projevy jako je svalový třes, svalová ochablost, zvracení, průjmy, nutkání k močení, pocení a mnoha dalšími vegetativními, metabolickými a imunitními poruchami. (Švingalová, 2006, str. 18, 19)

Projevy stresu Praška a Prašková rozdělili do čtyři oblastí, které na sebe navzájem působí:

- ✓ **Projevy stresu v myšlení** – příčinou těchto projevů je přehrávání *negativních myšlenek nebo katastrofických scénářů*, které způsobují zvýšené napětí a následně vedou k pesimismu a rezignaci. Tyto negativní myšlenky se obvykle objevují po setkání se s určitým spouštěčem (nepříjemná zpráva) a spouští v mysli tvrzení typu: To nezvládnou, nemá cenu to zkoušet apod. Tato tvrzení pak zvyšují stres a ten ovlivňuje jeho výkon, a nakonec potvrzuje tvrzení vyprodukovaná vlastní myslí. (Praško, Prašková in Sigmund, Kvintová, Šafář, 2014, kap. 7)
- ✓ **Projevy stresu v emocích** – typickými emocionálními stavy, spojenými se stresem jsou primárně *strach, úzkost, vztek a agrese*. *Strach* jako subjektivní reakce na subjektivní zhodnocení jistého podnětu je spouštěčem celkové reakce organismu na dané ohrožení. Na fyziologické úrovni narušuje svalovou činnost, kdy se tvoří kyselina mléčná, a tím ovlivňuje využití kyslíku a cukru ve svalovém metabolismu. Dalším fyziologickým projevem je tzv. husí kůže, rozšířené zornice, bledost apod. *Úzkost* jako taková se na rozdíl od strachu zakládá na bezpředmětnosti, neurčitosti a neuchopitelnosti situace. Projevuje se psychomotorickým neklidem, pocitem bezmocnosti, poruchami hodnocení, obsesí a somatickými potížemi. *Vztek* u jedince aktivuje organismus k útoku

---

<sup>1</sup> Automutilační – sebepoškozující

<sup>2</sup> Suicidiální – sebevražedné

(*agresi*) proti překážce. K útoku jedinec potřebuje zvýšený výdej energie, který představuje vztek spojený s aktivací, proto je spojení *vzteku a agrese* pro organismus vhodné. Díky vzteku je organismus vystaven zvýšenému svalovému napětí, zvýšenou motorickou aktivitou, zrychleným dýcháním a tlukotem srdce, dále se snižuje pohyb střev a sekrece žaludečních šťáv. Agrese se vyznačuje tendencemi útočit, napadat a ničit a je motivována strachem

a frustrací či touhou vyvolat strach nebo útěk druhých, s cílem prosazení vlastních záměrů. Agrese se může projevit jako autoagrese (namířená proti vlastní osobě) nebo heteroagrese, která cílí na okolní předměty a osoby nebo agrese přesunutá, kdy je cílem útoku předmět či osoba, která nemá se situací nic společného. (Praško, Prašková in Sigmund, Kvintová, Šafář, 2014, kap. 7)

- ✓ **Projevy stresu v chování** – Praško a Prašková do těchto projevů zabezpečování

a vyhýbání se, agresí a nervózní chování. Zabezpečování se projevuje snahou se pojistit před nepříjemnými prožitky, např. uklidňujícím lékem, alkoholem, žádostí o pomoc jinou osobu. Vyhýbání, agrese a nervózní chování poznáme podle okusování nehtů, uhýbavým pohledem, hraní si s předměty atd. (Praško, Prašková in Sigmund, Kvintová, Šafář, 2014, kap. 7) Hošek přidává mezi projevy stresu v chování nerozhodnost, nespavost, apatii, roztržitost, zvýšenou konzumaci alkoholu a cigaret, sníženou sexuální výkonnost apod. (Hošek in Sigmund, Kvintová, Šafář, 2014, kap. 7)

- ✓ **Projevy stresu v tělesných příznacích**

Podle Machače a Macháčové sem patří: bušení srdce, bolesti na prsou, tlak na prsou, potíže s dýcháním, bolesti hlavy, břicha, průjem nebo zácpa, časté nucení na močení, pocení, svalový třes, cukání víček, svalové napětí apod. (Machač

a Macháčová in Sigmund, Kvintová, Šafář, 2014, kap. 7)

## **2 Pracovní stres**

Na téma pracovního stresu a zátěže byla již vypracována řada studií zkoumajících míru pracovní zátěže a faktory ovlivňující stres. (Křivohlavý, 2003, str. 174) Jako důležitý zdroj stresu a zátěže vidí Mlčák nepříznivé pracovní podmínky. Ty mohou u člověka výrazně snižovat jeho pracovní výkon, dále mohou vést k pracovní nespokojenosti, a nakonec v dlouhodobé perspektivě ke vzniku onemocnění. (Mlčák, 2005, str. 29)

### **2.1 Pracovní stresory**

„Za pracovní stres se považuje určitá odezva organismu, jejíž vznik je dán působením specifických okolností, podmínek a faktorů pracovní činnosti v rámci pracovního systému.“ (Matoušek, 2003, str. 4)

Níže jsou vyjmenovány nejčastější pracovní stresory:

#### **2.1.1 Přetížení množstvím práce**

Přetížení v pracovní oblasti znamená situace, kdy člověk není schopen za předem stanovený čas udělat stanovené množství práce. (Křivohlavý, 2003, str. 175) Například montážní či balící linky, kde jednotlivé úkony probíhají v daném tempu, nebo administrativní činnost, kde jsou pracovní výstupy časově limitovány (účetní závěrky, výplaty dávek apod.) (Matoušek, 2003, str. 5) Důkazem vážnosti takového přetížení je existence příznání odškodného. Např. v Japonsku se jedná o tzv. overload – pracovní přetížení. Dalším je japonský výraz „karoši“, který znamená úmrtí z důvodu pracovního přetížení. U nás se můžeme setkat s odškodným u nemocí z povolání, které vyvolávají toxické chemické látky v pracovním prostředí. (Křivohlavý, 2003, str. 175) Následkem přetížení dochází ke zhoršení pozornosti, která může způsobit chybný úkon či reakci. Celkově vede pracovní přetížení ke snížení výkonnosti pracovníka, což má vliv na ekonomickou situaci podniku, zdraví a bezpečnost zaměstnanců. (Matoušek, 2003, str. 5)

#### **2.1.2 Časový stres**

Časový stres úzce souvisí s přetížením způsobené množstvím práce. Pracovníka může dovést ke stresu málo času, který má k dispozici na splnění pracovního úkolu.

(Křivohlavý, 2003, str. 175) Tvrzení, že nejlépe se pracuje ve stresu, jinak řečeno pod tlakem, je jeden velký omyl. Pod tlakem čas ubíhá rychleji, je jen minimální prostor pro zamyšlení a důsledkem toho dochází k opomíjení detailů. Avšak ve skutečnosti neustálý časový stres není motivací, ale z dlouhodobého hlediska snižuje výkonnost pracovníka a škodí jeho zdraví. (Pacovský, 2006, str. 25)

### **2.1.3 Neúměrně velká zodpovědnost**

Samozřejmě nejen časový tlak a velké množství práce jsou stresorem, ale také nadměrná míra zodpovědnosti pracovníka. Nadměrná míra zodpovědnosti je vytvářena především u zodpovědnosti za lidské životy. (Křivohlavý, 2003, str. 175) Zde můžeme zařadit pracovní pozice: lékař, zdravotní sestra, psycholog, sociální pracovník, učitel, dispečerů záchranné služby, policisté v přímém výkonu služby, kriminalisté a další. (Pešek, 2016, str. 16) Z dlouhodobého hlediska vysoká míra zodpovědnosti vede k psychosomatickým onemocněním (Křivohlavý, 2003, str. 175), dokonce k syndromu vyhoření (Pešek, 2016, str. 16)

### **2.1.4 Vysilující snaha o kariéru**

Pracovník nastupující do organizace předpokládá a očekává, že po jisté době a po prokázání schopností a dovedností bude nejen adekvátně finančně odhodnocen, ale i že postoupí v hierarchii organizace na vedoucí pozici. V případě, že se tato jeho očekávání nenaplní, začne působit stres, což se může projevit vyšší nemocností a vyšší mírou kardiovaskulárních onemocnění. (Křivohlavý, 2003, str. 176)

### **2.1.5 Nevyjasnění pravomocí**

V případě nevyjasnění pravomocí dochází k situaci, kdy nejsou pracovní úkoly definovány jasně, nejsou stanoveny limity a hranice. Pracovník nemá jistotu, co ještě může a co již nemá dělat. Tato nejistota, kdy pracovník nemá zpětnou vazbu formou hodnocení jeho práce, ho uvádí do stresu. Následkem opět mohou být zdravotní problémy jako jsou čtené hypertenze apod. (Křivohlavý, 2003, str. 176)

### **2.1.6 Kontakt s lidmi**

V rámci kontaktu s lidmi můžeme rozlišit dva typy pracovních pozic. Pracovní pozice, které vyžadují kontakt s lidmi, např. sociální pracovníci, učitelé, lékaři, prodavači,

úředníci a další. A naopak, pracovní pozice, kde je pracovník na pracovišti sám. Zde řadíme např. obsluhu technických strojů, řidiče nákladních vozidel apod. Bylo prokázáno, že působení vlivu kontaktu s lidmi je velmi individuální. Jednomu pracovníkovi kontakt s lidmi vyhovuje a druhý toto vnímá negativně a stresově. A naopak, pracovní pozice, kdy je pracovník sám, může někomu vyhovovat a druhý situaci může vnímat jako stresující. Samozřejmě i tento stresor působí na zdraví pracovníka, např. hypertenze, zažívací potíže, bolesti hlavy. (Křivohlavý, 2003, str. 177)

### **2.1.7 Mobbing, bossing**

V rámci kontaktu s lidmi je potřeba zmínit mobbing a bossing jako způsob chování vůči spolupracovníkům nebo podřízeným.

Jako u většiny sociálních jevů ani u mobbingu neexistuje jednotná definice. Většina však vychází z definic profesora Leymanna, který se dlouhodobě věnoval vztahům na pracovišti. Mobbing v zásadě představuje systematické, cílevědomé, a hlavně opakované útoky jednotlivce či skupiny na danou osobu. Cílem těchto jednotlivců je nepřátelskou a neetickou komunikací dohnat vybranou osobu do obranné pozice, vyloučit ho z kolektivu, ponížit, znevažít a donutit k odchodu z pracoviště. Tyto útoky nemají žádnou příčinu a nemají žádnou souvislost s pracovní činností. Je vlastně jedno, jakou činnost zaměstnanec vykonává či jak se na pracovišti chová. Velice mu ovšem toto chování ztěžuje či znemožňuje plnění pracovních povinností. Pro toto chování existuje řada synonym, např. psychoteror, psychické týrání, psychické násilí, šikana nebo buzerace. (Svobodová, 2008, str. 18)

Situace, kdy se projevuje nepřátelské chování vůči podřízenému je nazýván bossing. Jde o systematické šikanování ze strany osob na vedoucích pozicích. Z německého výrazu „rufmord“ je popisný překlad „zdraví poškozující vedení“. Z překladu lze odvodit, že bossing tedy může končit nemocí nebo dokonce pokusem o sebevraždu. (Beňo, 2003, str. 10)

### **2.1.8 Konflikt mezi prací a rolemi**

Mayerová vidí jako jeden z pracovních stresorů konflikt mezi prací a ostatními životními rolemi. Pracovní cíle a úkoly nemusí být totožné s ostatními cíli v jiných oblastech

života, především v osobním životě. Nejvíce se tato situace objevuje např. u žen, kdy se žena snaží skloubit profesní život s rodinným. Stres přichází v okamžiku, kdy rodinný život je ochuzen na úkor profesního. Podobně se může cítit pracovník na vedoucí pozici, který pracuje nad rámec pracovní doby. (Mayerová, 1997, str. 67) V rámci konfliktu mezi prací a životními rolemi podle Jandourka může dojít k rolové ambivalenci. To je, když organizace očekává od zaměstnance samostatnost a kreativitu, ale zároveň loajlnost a tyto požadavky se v praktické rovině dostanou do rozporu. Další je rolová distance, kdy se zaměstnanec dostane do situace, která se neslučuje s jeho věkem a postavením a on se v tu chvíli od takového jednání distancuje. K rolovému přetížení dochází v okamžiku, kdy jedinec vykonává několik rolí najednou a není schopen dostát povinnostem. (Jandourek, 2003, str. 63)

### **2.1.9 Změny v organizaci**

V rámci restrukturalizace organizace dochází ke změnám pracovních týmů, spolupracovníků, pracovních úkolů, vytváří se nové pracovní vztahy a pokud neprobíhají tyto změny dostatečně rychle, pracovník vnímá toto období jako nejistotu a tato nejistota mu samozřejmě způsobuje stres. Obzvlášť pak, pokud v rámci změn v organizaci může dojít ke snížení pracovních míst. Hrozba ztráty pracovního místa, jako pracovního stresoru, se více pak dotýká dlouholetých pracovníků než pracovníků mladších. Pracovník ve vyšším produktivním věku pak řeší obtížnou situaci spojenou s hledáním nové práce, a hůře se samotné situaci přizpůsobuje. (Mayerová, 1997, str. 66)

### **2.1.10 Pracovní podmínky**

Mezi povinností zaměstnavatele patří zajistit zaměstnancům vhodné pracovní podmínky, toto je zakotveno v zákoně č. 262/2006 Sb., Zákoník práce a v zákoně č. 309/2006 Sb., o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. ([www. aspi.cz](http://www.aspi.cz)) Existuje řada normativních dokumentů, které stanovují a posuzují hluk, vibrace, teplo na pracovišti. ([www. zsbozp.cz](http://www.zsbozp.cz)) Mezi stresory v pracovním prostředí řadíme hluk, nesprávnou teplotu, nevhodné osvětlení, nedostatek kyslíku, nepřítomnost klimatizace, pracovní směnnost, noční směny. Noční směny, které narušují přirozený biorytmus pracovníka, jsou obzvlášť stresující. Působení těchto stresorů se na sebe časem nabaluje

a zesiluje, a za přítomnosti jiných stresorů vytváří intenzivnější stres. To má za následek kromě zvyšujícího se stresu a snižující se pracovní výkonnost. (Mayerová, 1997, str. 62)

## **2.2 Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě**

Syndrom vyhoření lze definovat jako extrémní vyčerpání, silný pokles pracovní výkonnosti, vnitřní odpor a psychosomatické obtíže. Přesto, že syndrom vyhoření není definován jako nemoc, stává se blížící se hrozbou pro budoucí společnost. V rámci pracovní oblasti jsou jako příčiny uváděny konflikty rolí, přílišná očekávání, nejasnosti v hierarchických strukturách, nedostatek autonomie, nedostatečná podpora ze strany nadřízených, dále vztahové konflikty, pracovní přetížení, vysoká odpovědnost, mobbing na pracovišti. Nelze však tvrdit, že tyto příčiny nutně vedou k syndromu vyhoření. K syndromu vyhoření dochází, pokud tyto stresory jsou nad rámec schopností jedince, a to fyzických, duševních a duchovních. (Kallwass, 2007. str. 9)

### **2.2.1 Syndrom vyhoření v práci**

Podle Peška je syndrom vyhoření důsledek dlouhodobého a intenzivního stresu, a primárně jsou ohroženy osoby, které pracují s lidmi. (Pešek, Praško, 2016, str. 16) Do této skupiny můžeme zařadit např. lékaře, zdravotní sestry, psychology, psychoterapeuty, sociální pracovníky, učitele a další. (Kebza, Šolcová, 2003, str. 8) Kebza dále identifikuje další rizikové faktory, které přispívají k syndromu vyhoření:

- ✓ rostoucí životní tempo, nároky na jedince a tlak civilizované společnosti;
- ✓ pracovní profese s kontaktem s lidmi;
- ✓ počáteční pracovní entuziasmus, zájem prosadit se;
- ✓ počáteční empatie, obětavost, zájem o druhé;
- ✓ dlouhotrvající přesvědčení o neodpovídajícím společenském uznání a finančním ohodnocením;
- ✓ nízká schopnost se prosadit, malé sebevědomí;
- ✓ neustále prožívaný časový tlak („rush out“ a „rush up“ syndrom);
- ✓ neschopnost relaxace;
- ✓ syndrom „hopelessness-hopelessness“ tzn. beznadějný, bezmocný a další. (Kebza, Šolcová, 2003, str. 16)

V rámci pracovní oblasti Pešek uvádí jako rizikové faktory mimo jiné absence kvalitní supervize, obtížní klienti, špatné fyzikální parametry pracoviště, nulový vliv na uskutečnění změn v organizaci a nevyužití kvalifikace. (Pešek, Praško 2016, str. 18)

Z výše uvedeného vyplývá, že rizikových faktorů je celá škála, ale záleží na jedinci samotném, zda u něho dojde k uvědomění vážnosti situace a jestli učiní preventivní opatření. V případě, že jedinec nezvládá čelit těmto stresorům, může pomalu, ale jistě dojít k syndromu vyhoření. Kebza uvádí model pěti fází rozvoje syndromu vyhoření. (tab. č. 2)

**Tabulka 2 Fáze rozvoje syndromu vyhoření**

<b>Fáze</b>	<b>Typické příznaky</b>
<b>Idealistické řešení</b>	Jdu do toho na plný plyn, těším se na skvělou seberealizaci. Těm lidem je třeba pomáhat. Chápu je a musím jim pomáhat co nejvíce
<b>Stagnace</b>	Proč bych se měl honit? Beztak to nějak dopadne. Těch požadavků je moc a člověk část musí ignorovat - hlavně si udělat v práci pohodu.
<b>Frustrace</b>	Klienti se vymýšlejí, manipulují a zneužívají mé dobroty. Nějak mě to tady všechno štve.
<b>Apatie</b>	Nestojí to za nic, ale nějak to vydržím. hlavně přežít.
<b>Syndrom vyhoření</b>	Už to nejde vydržet, mám toho po krk. Už abych odsud vypadl. Kašlu na to. Vedení je šílené a klienti také, štve mě. Ať mi všichni vlezou na záda- měl bych s tím a se sebou něco dělat, ale popravdě se mi nechce. Ono to nějak vyhnije!

Zdroj: Pešek, Praško, 2016, str. 15

- ✓ Fáze idealistického nadšení je fází, když pracovník nastupuje do nového zaměstnání, je natěšený, motivovaný a má velká očekávání.



- ✓ Fáze stagnace, zde dochází ke střetu vysněných představ se skutečností. Realita je úplně jiná než pracovníkova očekávání.
- ✓ Ve fázi frustrace je pracovník zklamán z těchto situací, cítí neuznání a nevděk za své pracovní nasazení.
- ✓ Ve fázi apatie se jedinec odtahuje od vlastních negativních emocí, dochází k obranné reakci. Stahuje se do sebe a dělá jen to nejzákladnější. Kontakt s problémovým klientem přesouvá, začínají se objevovat psychosomatické problémy (bolesti hlavy, zad, únava...) U těchto jedinců lze pozorovat častější pracovní neschopnost či jiné formy absence.
- ✓ Poslední fází je samotný syndrom vyhoření, který je provázen již depresivními stavy, totálním emočním vyčerpáním. Pracovník buď odchází ze zaměstnání nebo zůstává, ale přechází na jinou pracovní pozici. (Pešek, Praško, 2016, str. 19-20)

### **2.2.2 Syndrom vyhoření v osobním životě**

Přesto, že je tato studie zacílena na pracovní stres, je potřeba zmínit syndrom vyhoření v osobním životě. V osobním životě jsou příčiny syndromu vyhoření v oblasti partnerského vztahu a rodinného života, zároveň však působí na život pracovní a společenský. Především jsou ohroženy ženy, které jsou zatíženy dalšími jinými povinnostmi (starost o domácnost, výchova dětí, zaměstnání) a zapomínají na uspokojování vlastních psychických a fyzických potřeb. Důležitou roli v tomto má nepsané tradiční rozdělení rolí, žena se stará o rodinu, muž pracuje. (Kallwass, 2007. str. 57)

Mezi rizikové faktory v osobním životě patří:

- ✓ veškeré břímě domácnosti a starosti o dítě na bedrech ženy a falešný odhad vlastních sil;
- ✓ snaha zvládnout domácnost i zaměstnání bez pomoci partnera;
- ✓ snaha být dokonalou matkou, manželkou, hospodyní, zaměstnankyní;
- ✓ neschopnost vybudovat emoční pouto; emocionální a fyzická prázdnota;
- ✓ očekávání rodiny, příbuzných a blízkých o výkonnosti a finanční úspěšnosti;
- ✓ život podle představ společnosti;
- ✓ emocionální nedospělost v mimomanželských vztazích;
- ✓ emocionální závislost na zadaném partnerovi;

- ✓ neuspokojivý milostný vztah;
- ✓ celodenní péče o dítě či dospělého s postižením;
- ✓ emocionální izolace a uzavřenost mezi partnery;
- ✓ absence sexuálního života a mnoho dalších. (Kallwass, 2007. str. 58-100)

Absence sebereflexe a skutečné vidění reality mohou vést k:

- ✓ k zesílenému úsilí;
- ✓ zanedbávání vlastních potřeb;
- ✓ potlačování konfliktů;
- ✓ popírání problémů;
- ✓ k životu v ústraní;
- ✓ k viditelným změnám chování;
- ✓ k depersonalizaci;
- ✓ k vnitřní prázdnotě;
- ✓ k depresím a k naprostému vyčerpání. (Kallwass, 2007. str. 101-105)

### **2.3 Co lze udělat pro zlepšení situace v organizacích**

Podle zákona č. 155/2000 Sb., zákoník práce podle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví ve znění pozdějších předpisů je povinností zaměstnavatele zjišťovat, identifikovat a analyzovat rizika na pracovišti a následně učinit opatření. Mohou být **technická, personální a organizační**. (Matoušek, 2003, str.14)

V rámci **technických opatření** jde o využití bezpečnostně technických prostředků na rizikových strojích a zařízeních, izolace zdrojů škodlivin v ovzduší. Snížení hlučnosti strojů, protihluková opatření, změna technologií, zlepšení osvětlení, vhodné ochranné pomůcky a další. (Matoušek, 2003, str.14)

**Personální opatření** zaměřující se na zdravotní stav zaměstnanců jako jsou preventivní prohlídky, hodnocení pracovní způsobilosti z hlediska dovedností, znalostí a kvalifikace. Dále výcvik a školení při mimořádných a havarijních situacích, vzdělávání v oblasti ochrany zdraví. A v neposlední řadě formy pracovní rehabilitace. (Matoušek, 2003, str.14)

Zavedení **organizačních opatření** formou zkrácení pracovní doby na rizikových pracovištích, vhodný systém práce a přestávek v pracovní směně, střídání směn a délky odpočinku mezi směnami, střídání různých pracovních úkonů a střídání pracovníků u monotónní práce. (Matoušek, 2003, str.14)

V rámci **preventivních opatření** radíme individuální péči o zaměstnance, např. intervenční programy. Jde o programy, které vyhledávají zaměstnance, kteří pracují ve stresogenních podmínkách a ovlivňují je za účelem změny jejich chování a postojů k pracovnímu a životnímu stylu. To znamená zvýšit zaměstnancovu odolnost proti působení stresu. Jednotlivé intervence jsou zaměřeny na jednu či více okolností, které mají podíl na vzniku pracovního stresu. (Matoušek, 2003, str.14)

### 3 Zvládání stresu - coping

Zvládání stresu tzv. *coping*, slovo je odvozeno od řeckého *kolaphus*, v překladu, *rána uštědřená protivníkovi* v boxu. V tomto případě se jedná o to, že člověk, který se dostal do stresu je člověkem, který ránu dává. A situace, na kterou je rána zaměřena je konkrétní stresor, který člověka do stresu přivedl. Zvládání stresu je označováno také jako čelení stresu, moderování stresu či stress management – jde vlastně o řízení samotné situace, kdy se má nepříznivý stav stresu změnit. Psychologie zdraví se již desítky let drží Lazarovi definice zvládání stresu, kdy „*Zvládním se rozumí proces řízení vnějších a vnitřních faktorů, které jsou člověkem ve stresu hodnoceny jako ohrožující jeho zdroje.*“ (Křivohlavý, 2001, str. 69)

V současné době můžeme coping chápat jako specifické vyjádření sklonů k určitému typu chování a prožívání, které se obnovuje v situacích, které přinášejí vysoké nároky na adaptaci. (Blatný, Osecká 1998 in Sobotková, 2003, str. 1) Zároveň lze říct, že u copingu jde vlastně kontrolu chování jedince nad různými situacemi, které buď předchází nebo se snaží odstranit nepříznivé vlivy. Samozřejmě se jedná o subjektivní vnímání každého jedince, co jeden vnímá jako malý problém, druhý situaci může shledávat jako nepřekonatelnou. Proto je velmi těžké určit obtížnost situace a definovat měřítko, ze kterého by se dalo vycházet. (Sobotková, 2003, str. 1)

Zvládání stresu ovlivňuje osobnostní charakteristika člověka, styl zvládání, strategie zvládání a techniky zvládání, které si můžeme osvojit. (Křivohlavý, 2001, str. 70)

#### 3.1 Osobnostní charakteristiky

Každý člověk k řešení stresových situací přistupuje jinak, jeho osobnostní charakteristiky mu buď pomáhají stresovou situaci zvládnout nebo naopak, uvrhnou ho ještě do závažnější situace. Křivohlavý uvádí studii Juliana Rottera, který zkoumal, jak lidé přistupují k obtížím a výsledkem byli dva diametrálně odlišné přístupy k řešení životních situací. Na jedné straně jsou lidé, kteří věří ve vlastní schopnosti, možnosti a dovednosti a na straně druhé jsou lidé, kteří se domnívají, že se situace vyřeší sama bez jejich přičinění, vlivem vnějších okolností. (Křivohlavý, 2001, str. 70)

### 3.1.1 Pojetí resilience

Tento termín lze doslova vyjádřit jako pružnost, elasticnost, houževnatost, schopnost se rychle vzpamatovat. Lidé s těmito charakteristikami se vyznačují postojem „*nedat se a bojovat s těžkostí*“. (Křivohlavý, 2001, str. 71) Každý člověk disponuje jinou mírou resilience, každý člověk má jinou míru schopnosti řešit nepříznivé životní situace. (Helus, 2018, str. 178) Resilienci lze chápat jako dynamický proces, který se odvíjí v čase. Jako souhrnný výsledek dynamických procesů vzájemného působení jedince, rodiny a prostředí. Šolcová však upozorňuje na fakt, že pozitivní zvládnutí jednoho typu nepříznivých událostí ještě neznamena, že dojde ke kladnému zvládnutí jiného typu nepříznivých událostí. (Šolcová, 2009, str. 11)

### 3.1.2 Pojetí koherence

Koherenci lze charakterizovat jako soudržnost skupiny lidí a zároveň jako pevný charakter. V rámci koherence Křivohlavý uvádí rozdělení podle Antonovského takto: srozumitelnost situace, smysluplnost boje a zvládnutí úkolu, které však mají svůj kladný a záporný výstup.

**Srozumitelnost situace** v rámci koherence je její kognitivní stránkou, jde o pohled na svět

a jeho chápání v souvislosti logického uchopení. Kladným výstupem tedy je chápání situace, která má řád a lze se ni nahlížet jako na něco, na co se může jedinec spolehnout, důvěřovat. Negativní výstup však vidí situace chaoticky, bez řádu, bez pravidel. Jedinec se ocitá v beznaději, ve slepé uličce a vše na něj působí nelogicky a nesmyslně.

**Smysluplnost boje** je motivována zacílením jedince na životní cíl. Kladným výstupem je postoj jedince, který věří, že situace, kterou chce řešit má smysl, má pro něho jistou hodnotu. Proto investuje do činnosti svou energii čas i úsilí k zvládnutí situace. Naopak negativní výstup je postoj jedince citovou neangažovaností, sociální izolovaností, dokonce kontaktu s druhými lidmi se chce vyhnout, je mu nepříjemný.

**Zvládnutí úkolu** je podmíněno možnostmi, které má jedinec k dispozici k zvládnutí nepříznivé situace. Kladným výstupem je uvědomění jedince, zda má adekvátní možnosti, síly, prostředky k vyřešení situace. Negativním výstupem je vzdávání se

napřed, postoj ve smyslu „S tím, co mám k dispozici se to zvládnout nedá.“ (Křivohlavý, 2001, str. 72-74)

### **3.1.3 Pojetí hardiness**

Osobní tvrdost a nepoddajnost, takto by se dalo charakterizovat pojetí hardiness. Křivohlavý uvádí výzkum Salvatore Maddiho a Suzan Kobasové, kteří studovali vztah postoje k životu a zdravotním stavem. Skrze dotazník zjišťovali tři oblasti: angažovanost, zvládnutelnost a víru ve správnost. (viz. pojetí koherence, str. 24). Výsledkem je hodnocení jedince: jedinec, který se ve všech třech charakteristikách přiklání ke kladným výstupům, je hodnocen jako tvrdá, nepoddajná osobnost, jako člověk, který se snaží zvládnout jakoukoliv těžkou situaci. Naopak jedinci, kteří se ve většině přiklíněli k negativním výstupům těchto charakteristik, jsou hodnoceni jako poddajné osobnosti, jako lidé, kteří vidí vlastní život neměnný a nezměnitelný a ani nevyvíjejí žádnou snahu svou situace změnit. (Křivohlavý, 1998, str. 86)

### **3.1.4 Self-efficacy**

Bandura ve své knize Social learning theory definuje self-efficacy jako sílu přesvědčení lidí ve vlastní efektivnost. Ta určuje, zda se jedinec pokusí zvládnout obtížné situace. Lidé se obávají a vyhýbají se hrozícím situacím, o nichž se domnívají, že nejsou schopni je zvládnout. Zatímco pokud mají kladné přesvědčení, věří, že jsou schopni úspěšně zvládnout situace, které by je jinak zastrašily. Vnímaná sebe-účinnost nejenže snižuje očekávané obavy a inhibici, ale i přes očekávání případného úspěchu ovlivňuje zvládnutí úsilí, jakmile je zahájeno. (Bandura, 1977, str. 79)

Očekávání účinnosti určují, kolik úsilí lidé vynaloží a jak dlouho vydrží tváří v tvář překážkám a averzním zkušenostem. Čím silnější jsou očekávání účinnosti nebo zvládnutí, tím aktivnější je úsilí. Ti, kteří vytrvale vykonávají činnosti, které jsou subjektivně ohrožující, ale relativně bezpečně objektivně, získají nápravné zkušenosti, které dále posilují jejich smysl pro účinnost, čímž nakonec eliminují jejich obavy a defenzivní chování. Ti, kteří se předčasně vzdají, si po dlouhou dobu udrží své negativní očekávání a obavy. (Bandura, 1977, str. 79)

### 3.1.5 Další osobnostní charakteristiky

Výše uvedené osobnostní charakteristiky samozřejmě nejsou jediné, které jedinci pomáhají překonat tíživé situace. Například **optimismus** je dalším osobnostním rysem lidí, kteří věří, že situace, kterou musí řešit, dopadne dobře. Jedinci lépe zvládající životní těžkosti se také vyznačují **smyslem pro humor** a viděním svého **života jako smysluplného**. Také lidé s **náboženským přesvědčením** jsou více spokojeni se svým životem, mají vyšší kvalitu života, osobního štěstí. Vlastní **sebehodnocení** (self-esteem) jedince je souborem kladných a negativních emocí se schopností vidět sebe sama tak, jak vnímáme druhého. Vlastní sebehodnocení je základem pro sociální srovnávání. Jedinec, který má o sobě vysoké mínění je aktivnější, důvěřivější, s menším množstvím vnitřních konfliktů. Naopak jedinec s nízkým míněním zažívá pocity méněcennosti, vlastní nedostatečnosti a v sociální interakci nejsou asertivní, mají obavy vstoupit do hovoru a argumentovat. Na sebehodnocení navazuje sebedůvěra a síla ega. Další osobnostní charakteristikou je **svědomitost**, která pomáhá lépe zvládat stres. Právě díky svědomitosti si lze osvojit zdravější způsoby života zvládání případných problémů.

### 3.1.6 Typy osobností

Na osobnostní charakteristiky se Friedman a Roseman podívali z hlediska typu chování jedinců. Po 30 letech výzkumu rozdělili jedince do dvou skupin – typů chování. **Typ chování A** se vyznačoval mimořádnou energičností, rychlým jednáním, soutěživostí až soupeřivostí. Tito jedinci byli v práci velice aktivní, často pracovali přesčas nebo i doma. K druhým velice netrpělivý, vyžadující, aby ostatní pracovali stejně rychle a efektivně jako oni. Kladou si vysoké cíle, v okamžiku úspěchu si zásluhy připisují pouze sobě. Jedinci typu chování A často umírají na infarkt myokardu.

Jiné charakteristiky mají jedinci **typu chování B**. Přesto, že jsou tito jedinci velmi výkonní, nemají potřebu mít úspěch za každou cenu, není cílem jejich života. Dokážou nejen pracovat výkonně, ale i adekvátně odpočívat. Mají široký záběr zájmů a koníčků. Výsledkem jiných studií se ukázalo, že jedinci typu chování B výrazně častěji postihl syndrom psychického vyhoření. (Křivohlavý, 1998, str. 80-81)

S. G. Jung rozdělil typy osobnosti na jedince, u kterých převládají emoce nad myšlením a na jedince, u kterých převládá myšlení nad emocemi. Jedinci **emocionálního typu** jsou

velmi citliví ke společenskému dění i k emocionálnímu stavu ostatních lidí. Oni sami jsou přecitlivělí, vše značně prožívají, mají potřebu blízkého citového vztahu. Potřebují častý kontakt s druhými lidmi, dokážou s ostatními úzce spolupracovat a být jim i emocionální oporou. Jedinci **myšlenkového typu** mají schopnost logické analýzy a syntézy, rozumového posuzování situací. Avšak oproti prvnímu typu jejich emocionální vnímání druhých je velmi nízké. Víceméně se dá říct, že druhé ani moc nepotřebují. K okolnímu světu jsou kritičtí, někdy až cyničtí. V situaci, kdy se dostanou do těžké životní situace nebo řeší cokoliv nepříjemného, obrací se a vyhledávají osoby, které by jim poskytli sociální oporu. (Křivohlavý, 1998, str. 82)

### 3.2 Sociální prostředí

Člověk jako tvor společenský reaguje nejen na stres, který se týká jeho osoby, ale i stres působící na jeho okolí. Sociální prostředí, ve kterém žije, má vliv na jeho stres, ale také na jeho zvládání. Proto má v životě člověka důležitý význam. Zde můžeme zahrnout rodinu, partnera, manžele, příbuzné, přátele. Také nepříbuzenské vztahy patří do našeho sociálního prostředí např. pracovní kolektiv, kolektiv ve škole, v zájmovém kroužku apod. Ukazuje se tedy, že ne jenom osobnost člověka, ale i jeho sociální prostředí pomáhá zvládat stresové situace. (Nakonečný, 2004, str. 260)

*„Sociální faktory hrají prvořadě důležitou roli jak v souboru příčin, tak i v souboru terapeutických faktorů burnout“* (Ayla Pines a Elliot Aronson in Křivohlavý, 1997, str. 89)

Mezi externí vlivy v prevenci a zvládání těžkých životních situací řadíme sociální oporu, sociální skupinu a sociální síť. **Sociální oporou** jsou zde myšleny vztahy, které pěstujeme s druhými lidmi. Jedinec se sice narodí „sám“, ale vždy do nějaké **sociální skupiny**. Ať už to je primární rodina, příbuzenská rodina nebo kamarádi, spolužáci, přátelé a spolupracovníci. Důležitou roli v pomoci jedinci v těžkých životních situacích hraje **sociální síť**. Funguje jako záchranná síť u provazolezce, kterému zaručuje jistou možnost záchrany či opory v případě nehody, těžkosti apod. Druhou stránkou pomoci ze strany sociální sítě je i sociální aktivita jedince, kdy tvoří vzájemné vztahy, účastní se na skupinovém životě. Otázku sociálního prostředí můžeme zakončit citací Ayla Pinesové



a Elliota Aronsona: „Ukazuje se, že čím lepší vztahy daný člověk k druhým lidem má, tím má i relativně nižší úroveň psychického vyhoření.“ (Křivohlavý, 1997, str. 90)

### 3.3 Styly a strategie zvládání stresu

V okamžiku stresové situace Křivohlavý uvádí, že se jedinec rozhoduje, jak bude jednat a jeho jednání v dané situaci charakterizuje jeho styl jednání. Nejuváděnější styly jsou „**vyhýbání se stresu**“ a „**stavění se na odpor**“ U vyhýbání se stresu jde o minimální kontakt se stresem či stresorem, vhodné použití se jeví tam, kde očekáváme stres menší a krátkodobý. Stavění se na odpor lze charakterizovat jako aktivní přístup proti stresoru, který jedince ohrožuje. Uplatnění tohoto stylu se předpokládá u situací, kdy očekáváme delší stresovou situaci. Ukazuje se, že poměrně častým stylem, je styl **sebeznehodnocující**. Jedinec dopředu předesílá, že situaci nemůže zvládnout, že není připraven fyzicky ani psychicky. Výčtem handicapů si předem chystá omluvu v případě neúspěchu, aby nedošlo k újmě jeho hrdosti. (Křivohlavý, 2001, str. 85)

U strategií zvládání stresu jde o speciální způsoby přístupu ke zvládání stresu (Křivohlavý, 2001, str. 86), jsou chápány jako cílené uvědomění si zvládání životních obtíží, myšlenkový pochod, kdy jedinec činí rozhodnutí, jak bude situaci řešit, jaký zaujme osobní postoj a jaké konkrétní kroky zvolí. (Švingalová, 2006, str. 26) Jinak řečeno, jedinec je v situaci, kdy je potřeba:

- přehodnotit zdroje vlastních sil;
- změnit (snížit) zátěž;
- zkrátit délku doby působení stresorů;
- delegovat;
- kooperovat;
- změnit subjektivní pohled na vnímání zátěže. (Vykopalová, 2007, str. 11)

Křivohlavý uvádí dvě základní strategie zvládání stresu:

- ✓ **Strategie zaměřené na řešení problému** – jde o snahu odstranění toho, co stres způsobuje, jedinec v tomto případě vyvine vlastní aktivitu a snaží se konstruktivně řešit situaci. Tyto strategie se nejčastěji vyskytují v pracovním prostředí při řešení pracovních konfliktů.

- **Strategie zaměřené na vyrovnání se s emocionálním stavem, spojeným s existencí stresu** – tato strategie se zaměřuje na kontrolu nad emocionálního stavem, který extrémně vybočil ze standardního vnímání situace následkem stresu, do kterého se jedinec dostal. Obvykle tyto strategie volíme při rodinných konfliktech. (Křivohlavý, 2001, str. 86)

Ve studii manželských párů ve stresových situacích v období šesti měsíců Lazaruse a Folkmanové z roku 1986 byly identifikovány další strategie zvládání stresu:

- zvládání stresu konfrontací;
- nalezení sociální opory;
- plánování a hledání řešení problému;
- vlastní sebekontrola (sebeovládání, zklidnění emocí);
- oproštění se od situace;
- hledání pozitivních skutečností na situaci;
- přijetí vlastní odpovědnosti na řešení;
- tendence ignorovat stresovou situaci snaha a utéct z ní. (Křivohlavý, 2001, str. 86)

### 3.4 Cíle zvládání stresu

Zvládání stresu je tedy proces, který je zcela jasně zaměřený na předem určený cíl, (Křivohlavý, 2001, str. 87) přesto, že není možné, a dokonce i nežádoucí úplné odstranění stresu. (Vosečková, 2009, str. 6)

Cílem je tedy:

- snížit úroveň stresu do přijatelných mezí;
- připustit si akceptaci nepříjemné situace;
- udržet si pozitivní pohled sama sebe;
- udržet si emocionální klid;
- najít a zlepšit podmínky, při kterých je možné se ze zážitku stresu zregenerovat;
- neuzavřít se a dále nepřestávat v sociální interakci – v životě s druhými.

To, zda strategie zvládání stresu byla účinná, lze určit za pomoci **kritérií efektivnosti**. Nejvíce lze úspěšnost poznat v oblasti fyziologických projevů, např. regulace krevního tlaku, pulzu, hodnoty katecholaminů v moči a kortikosteroidů. V rámci psychické oblasti zdárný výsledek můžeme pozorovat jako snížení psychického vzrušení, návrat

k normální činnosti a pokračování v činnosti. Není možné měřit efektivitu zvládnání stresu bez toho, aniž bychom se ptali, jakou daň si stres vezme při jeho zvládnání. Jak vyplývá z výše popsaných důsledků stresu, největší daň si tento proces vybírá na funkci imunitního systému. (Křivohlavý, 2001, str. 87)

### **3.5 Techniky zvládnání stresu**

Klíčem k úspěšnému zvládnutí stresu je použití vhodných technik. (Johsi, 2007, str. 130)  
Výrazem technika je zde myšlen způsob provádění nějaké činnosti, který v tomto případě vede ke zvládnání těžkých životních situací. (Křivohlavý, 2001, str. 89)

#### **3.5.1 Fyzické cvičení**

Jedním z nejpřirozenějších způsobů, jak snížit stres, je fyzický pohyb. Na základě studií z Coloradské univerzity v Boulderu bylo ověřeno, že pravidelné cvičení ovlivňuje fyziologickou stresovou reakci mozku, potažmo hormonálního a imunitního systému. Lékařské odborné společnosti je známo, že jedinci, kteří mají pravidelnou fyzickou aktivitu, jsou méně ohroženi v okamžiku, kdy přijde stresová situace. Další studie Kalifornské univerzity v San Diegu prokázala souvislost mezi cvičením a psychickou kondicí. Výzkumný vzorek se skládal z 900 starších občanů, přičemž ti, kteří cvičili, měli ještě o deset let později výbornou psychickou kondici. Kdežto ti, kteří necvičili, měli daleko větší sklony k depresím. Podmínkou však je pravidelná fyzická aktivita jako např. cviky na nohy, běhání, chůze do schodů, rychlé procházky, rychlé efektivní cviky a další. (Johsi, 2007, str. 131)

### **3.6 Relaxační techniky**

Cílem relaxačních technik je uvolnění organismu, kdy dochází ke zcela opačným reakcím, než tomu je v případě stresové reakce. Klesá celková aktivita organismu, snižuje se svalové napětí, zklidňuje se srdeční tep, aktivuje se vnitřní autonomní systém. Relaxační techniky dovolují okamžitě si uvědomit, které oblasti těla jsou nejvíce ohroženy ztuhlostí, a které je potřeba uvolnit. Okamžitou úlevu může přinést i 3-5 minutové relaxační cvičení. Samozřejmě je důležité najít vyhovující relaxační techniku, která budou s jedincem souznít a která mu přinese dostatečné uvolnění. (Chamoutová, 2006, str. 138)

### 3.6.1 Dechová cvičení

Dechová cvičení jsou neoddělitelnou součástí relaxace, jógy a prevencí dýchacích onemocnění i úzkostí. Základem pocitu uvolnění je rovnováha mezi kyslíkem, který nadechujeme a oxidem uhličitým, který vydechujeme. Problematické je tzv. mělké dýchání, kdy je vydechováno minimální množství oxidu uhličitého. To může být způsobeno špatným držením těla, napětím v organismu nebo onemocněním dýchacích orgánů a vést ke špatnému okysličování těla. U hlubokého dýchání tomu je přesně naopak. Mezi dechová cvičení můžeme zařadit:

- brániční dýchání;
- dechové cvičení zklidňující s míčem;
- dynamické dechové cvičení;
- dynamický výdech. (Chamoutová, 206, str. 139-140)

### 3.6.2 Autogenní trénink a Jacobsonova progresivní relaxace

S výrazem autogenní trénink se mnoho osob setkává poprvé, co to tedy je? Zjednodušeně řečeno jde o cíleně zaměřenou, systematickou práci sám na sobě. Už z etymologie názvu (řecky autos = já, tó – původ, zdroj) je naznačeno, že zdrojem je sám jedinec, jeho vlastní aktivita. (Geist, 1992, str. 15) Cílem je soustředění jedince za pomoci cvičitele zaměřené na uvolňování jednotlivých skupin svalů. Samozřejmě je potřeba tuto dovednost trénovat pravidelně. Další z přístupů uvolňování svalů, který lze využít je Jacobsonova progresivní relaxace. Je založena na stejném principu jako výše zvýšená technika autogenního tréninku. (Chamoutová, 206, str. 141-146)

### 3.6.3 Jóga

*„Jóga je hledání vlastních hranic, jejich rozšiřování, schopnost uvolnit se a zůstat sám sebou, Jóga nám pomáhá k získání pocitu harmonie, soběstačnosti. Je třeba naučit se v uspěchané době najít si čas sami na sebe a uvědomit si, kdo jsem já. Zvládání cviků jógy nám pomůže zvládat i problémy a zátěžové situace v běžném životě.“* (Kelnarová, 2009, str. 105)

Jóga je pokládána za nejpropracovanější systém, který navozuje harmonii těla a mysli, duchovní vědomí a nadhled, zároveň hlubokou relaxaci, soustředění zároveň s fyzickou silou a pružností. Je určena pro každého, bez ohledu na věk, fyzické dispozice či fyzickou

zdatnost. Jóga má ve svém rejstříku nespočet pozic, tzv. ásan, které napomáhají ke zlepšení fyzického i psychického zdraví. Jak již bylo řečeno, jóga má nejpropracovanější systém, proto každá jednotlivá ásana má svůj význam. (Chamoutová, 206, str. 152-153) Jóga jako relaxační technika v sobě spojuje hned několik relaxačních technik – fyzický pohyb, dechové cvičení a meditaci. (Kelnarová, 2009, str. 105)

#### **3.6.4 Meditace**

Výše zmíněné relaxační techniky jsou převážně přípravou k technikám, které vedou k hlubšímu soustředění jako je meditace. (Chamoutová, 206, str. 153) Meditace je jedním ze způsobů ovládnutí mysli, je to vědomé soustředění na intuitivní mysl s cílem vyhnout se analytickému myšlení. Meditace je vhodná pro velmi aktivní jedince, kteří chtějí dosáhnout dobrého zdraví a duševní pohody. (Kelnarová, 2009, str. 92) Na základě výzkumu bylo zjištěno, že meditace vede k funkční rovnováze mezi oběma hemisférami a tím k tvořivějším způsobům zvládnutí stresu. (Chamoutová, 206, str. 154)

#### **3.6.5 Muzikoterapie, aromaterapie, arteterapie**

V **muzikoterapii** jde o léčení hudbou. (Hartl, Hartlová, 2000, str. 331) Hudba má schopnost uklidňovat a léčit lidskou mysl. Může změnit naši náladu, buď nás uklidní nebo vzruší, někdy nás uspí, některá hudba nás nutí tancovat. Proto si ji člověk volí k relaxaci v návaznosti na to, jakou formou chce relaxovat.

Další terapií, která pomáhá s bojem se stresem je **aromaterapie**. Jde vlastně o přírodní léčbu formou koncentrovaných esencí za účelem obnovení a posílení tělesného, duševního

a emocionálního zdraví. Siličné oleje mohou vylepšit náladu, zklidnit naše emoce, obnovit duševní rovnováhu. Jednou z forem aromaterapie je klinická, kterou využívají především lékaři, kteří předepisují esenciální oleje k vnitřnímu užití k léčbě infekcí a chorob. Další formou je estetická, která se používá jako doplněk kosmetických a relaxačních technik. Holistická aromaterapie v sobě slučuje celý léčebný proces. Podmínkou je vyškolený aromaterapeut a hloubková diagnóza nemocného. Holistická aromaterapie spojuje hmat a čich k terapeutické léčbě. Aromaterapie lze použít formou masáží, obkladů, osvěžovačů vzduchu, inhalací, kloktání, koupelí atd. (Kelnarová, 2009, str. 97-101)

**Arteterapie** je používání umělecké techniky k diagnostice, psychoterapii, výchově, sociální práci. Je zde kladen důraz na aktivitu, přičemž uvolňuje katarzní a projektivní vlastnosti tvořivosti jedince. Využívanými technikami jsou kreslení, modelování, malířské projevy, práce s textilem, psaligrafie. (Hartl, Hartlová, 2000, str. 55, 468)

### **3.7 Supervize**

V rámci pracovního stresu a prevence syndromu vyhoření Matoušek uvádí kromě jiných preventivních opatření průběžnou supervizi. (Matoušek, 2003, str. 56) Stejně na tuto problematiku nahlíží Vávrová, která říká, že jedním z počinů prevence syndromu vyhoření je pravidelné vzdělávání pracovníků a využití individuální a skupinové supervize. Správně nastavené skupinové vzdělávání a supervize dávají podporu a ocenění jednotlivým pracovníkům v organizaci k rozvoji jejich sebereflexe. (Vávrová, 2012, str. 126, 127) Supervizi vnímá každý jiným způsobem, někdo si neumí ani představit, co pojem supervize znamená, někdo má obavy z odhalení vlastní nejistoty, jiný ji vítá jako tvůrčí zážitek a opravdovou podporu v nesnázích při výkonu povolání. (Havrdová, 2008, str. 18)

Základ pojmu supervize je z anglického *supervision*, ten vykládáme z latinského výrazu *super* – nad a *videre* – vidět, hledět. Dalo by se říct, že jde o dohled osoby na jinou osobu. Avšak v pomáhajících profesích se chápání „*dohledu*“ měnilo zároveň s vývojem společnosti, profese a povahy činnosti. (Havrdová, 2008, str. 17)

Jelikož u supervize jde primárně o praktickou činnost, a až s osobní zkušeností můžeme pochopit význam definice, je složité ji vymezit. Všeobecným cílem supervize je v rámci konkrétních pracovních podmínek, organizační a oborové kultury docílit co nejlepších pracovních výsledků. (Matoušek, 2003, str. 357) Konkrétněji lze říct, že se jedná o soustavnou speciálně vedenou reflexní interakci osob, která má za cíl prohloubení kvality práce v určité oblasti. Probíhá na základě smlouvy mezi zadavateli supervize, supervizorem a supervidovanými. Dalším cílem je zlepšení pracovních postojů, postupů a získání profesionálních hodnot a cílů v pracovní situaci. (Matoušek, 2013, str. 514)

Supervize nejen že pomáhá snížit pracovní stres, ale můžeme ji považovat podle Bednářové za specifickou metodu učení. „*Žádný pracovník, který vystuduje příslušnou odbornou školu, není vzdělán jednou provždy.*“ (Bednářová, 2003, str 68)

Cílem ovšem není jen rozvíjení dovedností, porozumění, schopností supervidovaného, ale má i další funkce, a to v závislosti na prostředí. Mezi další funkce supervize řadíme funkci **vzdělávací a řídicí**. **Vzdělávací** faktor je zacílen na zlepšení odborných kompetencí pracovníků, má rozšiřovat znalosti a dovednosti a na tomto základě rozvíjet specifické schopnosti a u sebereflexe pozměňovat požadované kompetence. (Vávrová, 2012, str 128) **Řídicí** funkce je vlastně při práci s lidmi kontrolou kvality jejich práce. Díky nedostatečnému výcviku či malým zkušenostem, ale i díky nevyhnutelným lidským selháním, citlivým oblastem v rámci vlastních zranění a předsudků mají pracovníci potřebu mít někoho, kdo se s nimi dívá na jejich práci. V těchto případech však nese supervizor částečnou odpovědnost za spokojenost klientů a za dobře odvedenou práci pracovníků. (Hawkins, 2004, str. 60) Hawkins zmiňuje ještě funkci **podpůrnou** neboli restorativní. Tato funkce se zabývá primárně reakcemi a uvědoměním, jak emočně zvládat kontakt se zoufalstvím, bolestí a roztržitostí klienta. Je potřeba se věnovat emocím pracovníka, neboť není vhodné, aby byl pracovník emocemi přeplněn. To by mohlo vést postupem času ke stresu a následně k syndromu vyhoření. (Hawkins, 2004, str. 60)

Podle počtu osob, které se účastní supervize, dělíme supervizi na **individuální a skupinovou**. **Skupinová** supervize pracuje se vzájemnými interakcemi členů pracovního týmu, kteří si vlastně nastavují zrcadlo. (Vávrová, 2012, str. 129) **Individuální** supervize je základní formou supervize a je založena na důvěrné interakci mezi supervizorem a supervidovaným. Je vhodná především k výuce sociální práce. (Matoušek, 2003, str. 361)

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ukotvuje supervizi jako nedílnou součást vzdělávání a reflexe sociálního pracovníka. Ovšem tato reflexe může mít i další cíle, např. vlastní osobnostní rozvoj a hledání smyslu své existence. Supervizi lze tedy chápat jako cestu k nalezení smyslu vyrovnaného života. (Navrátil, 2007, str. 46)

## **4 Profese sociální pracovník na ÚP ČR**

### **4.1 Úřad práce ČR**

ÚP ČR je správním úřadem s celostátní působností a byl zřízen dne 01. 04. 2011 zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky ve znění pozdějších předpisů. Nadřízeným správním úřadem je Ministerstvo práce a sociálních věcí. V rámci sociální reformy v roce 2012 proběhlo převedení agendy nepojistných sociálních dávek z obcí s rozšířenou působností na ÚP ČR.

V čele ÚP ČR stojí generální ředitelství v Praze, následně krajské pobočky, jejichž oblast působení je totožná s územím krajů podle ústavního zákona č. 347/1997 Sb., o vytvoření vyšších územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů. Krajským pobočkám podléhají kontaktní pracoviště. ([www.uradprace.cz](http://www.uradprace.cz))

#### **4.1.1 Organizační struktura kontaktního pracoviště**

V čele kontaktního pracoviště je ředitel nebo vedoucí kontaktního pracoviště, který je podřízen řediteli krajské pobočky. Ředitelům kontaktních pracovišť jsou podřízena detašovaná pracoviště podle teritoriálního uspořádání příslušného dřívějšího okresu. Kontaktní pracoviště na území hlavního města Prahy jsou podřízena řediteli krajské pobočky pro hlavní město Prahu.

Oddělení kontaktního pracoviště:

- oddělení zprostředkování zaměstnání;
- oddělení evidence a podpor v nezaměstnanosti;
- oddělení poradenství a dalšího vzdělávání; nezřizuje se na kontaktním pracovišti v místě krajské pobočky;
- oddělení trhu práce; nezřizuje se na kontaktním pracovišti v místě krajské pobočky;
- oddělení státní sociální podpory a dávek péčovské péče (SSP a DPP);
- oddělení hmotné nouze (HN);
- oddělení příspěvku na péči a dávek osobám zdravotně postiženým (PnP a DOZP);



- detašovaná pracoviště v podřízenosti KoP v rámci dřívějšího okresu.  
(www.uradprace.cz)

## **4.2 Sociální pracovník**

Pracovní pozice sociálního pracovníka je na oddělení hmotné nouze, na oddělení příspěvku na péči a dávek osobám zdravotně postiženým.

Podle Matouška je sociální pracovník definován zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Podle tohoto zákona má sociální pracovník vykonávat sociální šetření, zabezpečovat sociální agendu včetně toho, že má nacházet sociálně-právní řešení problémů, dále má poskytovat sociální a odborné poradenství, krizovou pomoc, provádět depistážní činnost atd. Kromě toho zákon upravuje předpoklad k výkonu tohoto povolání jako je bezúhonnost, způsobilost k právním úkonům, zdravotní a odborná způsobilost. (Matoušek, 2008, str. 201) Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách také upravuje povinnost zaměstnavatele poskytnout sociálnímu pracovníkovi poskytnout možnost dalšího povinného vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok. (zákon č. 108/2006 Sb.)

Mezi pracovní činnost sociálního pracovníka patří zajišťování sociální prevence a sociálně právního poradenství a pomoci osobám v nepříznivé sociální situaci či v hmotné nouzi, také

v sociálním vyloučení nebo osobám bez přístřeší. Dále sem patří osoby, kterým hrozí újma na zdraví, osoby po ukončení hospitalizace nebo pobytové léčby závislostí. (nařízení č. 222/2010 Sb.)

### **4.2.1 Sociální pracovník na oddělení hmotné nouze**

Sociální pracovník na oddělení hmotné nouze musí splňovat formální kvalifikaci, tzn. podle

§ 110, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Dále je důležitá znalost platné legislativy a metodiky. Jako specifické dovednosti je potřeba umět vhodně vyhodnotit aktuální situaci klienta a společně posuzovaných osob, umět komunikovat s klienty, vést kvalitní rozhovor a rozpoznat informace podstatné pro účely pomoci, profesionální

zvládání emočních reakcí klientů a jejich nepřiměřených očekávání a představ, v rámci základního poradenství odkazování na další formy pomoci. ([www. socialniprace.cz](http://www.socialniprace.cz))

Účelem pracovní pozice sociálního pracovníka na oddělení hmotné nouze je tedy poskytnutí pomoci osobám v hmotné nouzi. Na oddělení hmotné nouze lze žádat o dávku příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a dávku mimořádná okamžitá pomoc. Žádosti sociální pracovník zpracovává v souladu s platnou legislativou, ta zahrnuje zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, metodická doporučení MPSV, vnitřní řídicí akty ÚP ČR, etický kodex sociálních pracovníků, etický kodex zaměstnanců ve státní správě, zákon č. 89/1012 Sb., občanský zákoník. ([www. socialniprace.cz](http://www. socialniprace.cz))

Cílovou skupinou jsou osoby s nízkými nebo nulovými příjmy, osoby v sociálním vyloučení, osoby bez příštěší. ([www. socialniprace.cz](http://www. socialniprace.cz))

Hlavní náplň pracovní činnosti obsahuje kromě provádění cíleného sociálního šetření především administrativní činnost. Tzn. přijímání a zpracovávání veškerých žádosti a písemností doručených žadatelem osobně i poštou, kontrola jejich věcné a formální správnosti, kontrola výplat dávek pomoci v hmotné nouzi z hlediska nároku a zpracování nápravných opatření a souhrnného řešení přeplatků, metodická činnost, stanovení postupu pro řešení sporných a zvláště složitých případů, vydávání oznámení o přiznané dávce, ve správním řízení rozhodování o druhu, výši, formě a způsobu poskytnutí příslušné dávky, vydávání rozhodnutí v případě, že dávka nebyla přiznána vůbec nebo v požadovaném rozsahu nebo byla dávka odejmuta, rozhodování o případných námitkách účastníka řízení, o odvoláních proti rozhodnutí v I. stupni řízení a zpracovávání podkladů pro odvolací řízení ([www.portal.mpsv.cz](http://www.portal.mpsv.cz))

Kvalitní pracovní výkon sociálního pracovníka mohou ovlivňovat různé faktory, např. klienti bez motivace vedoucí k pozitivní změně, manipulace pracovníků klienty ve snaze docílit přiznání dávky uváděním nepravdivých údajů, velké množství klientů na pracovníka, absence uplatňování reálných hranic zátěže (např. 100 klientů na pracovníka), konání formálních porad s jednosměrnou komunikací, chybějící systém hodnocení kvality práce a z toho odvozené výše odměn, rozhodování o dávce na základě

schválených kritérií vedoucího, nevyhovující seznámení s pracovními postupy, nízká podpora při práci s programy a aplikacemi a další. Za vysoce náročné situace lze pokládat slovní napadání pracovníka klienty, kteří se dožadují vyplacení dávky, přesto, že již byla vyřízena, nerespektování úředních hodin klienty, oslovení pracovníka mimo pracoviště, stížnosti klientů na pracovníky při neuskutečnění jejich očekávání, fyzické napadení pracovníka, klient vyhrožující sebevraždou, když nedostane to, co požaduje a útoky společnosti, že rozhazuje státní peníze lidem, kteří si je nezaslouží. (www.socialniprace.cz)

#### **4.2.2 Sociální pracovník na oddělení dávek pro osoby se zdravotním postižením**

Stejně jako výše popsaná pracovní pozice musí sociální pracovník na oddělení dávek pro osoby se zdravotním postižením splňovat vzdělání podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a znalost platné legislativy. Dále je potřeba znát místní síť zdravotnických zařízení a sociálních služeb, absolvovat zdravotnické, psychiatrické a adiktologické minimum a mít vědomosti v procesu umírání a zpracování smrti blízkou rodinou. Mezi specifické znalosti lze zařadit znalost metodiky hodnocení soběstačnosti klienta a schopnost rozpoznat disimulaci a simulaci klienta. (www.socialniprace.cz)

Úlohou pracovní pozice je hodnocení nároku na dávku příspěvek na péči, který je určen osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje pomoc při zvládání každodenních činností. Dávka je hodnocena v souladu s platnou legislativou, kterou tvoří zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vyhláška 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, vyhláška 332/2013, standardizovaný záznam sociálního pracovníka, instrukce MPSV č. 5/2015, která upravuje postup při vykonávání sociálního šetření v rámci příspěvku na péči, instrukce č. 13/2016, kterou se mění postup při sociálním šetření během hospitalizace klienta, zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, zákon č. 89/1012 Sb., občanský zákoník. (www.socialniprace.cz)

Cílovou skupinou jsou osoby, kterým nepříznivý zdravotní stav nedovolí péči sám o sebe. Pro nárok na dávku je potřeba, aby tento zdravotní stav trval déle než rok nebo se v průběhu jednoho roku nedá očekávat jeho zlepšení. Dávka příspěvek na péči slouží k úhradě služeb blízké osoby nebo pečovatelské služby. Péči mohou poskytovat jak

rodinní příslušníci, tak i asistenti sociální péče, registrovaný poskytovatel sociálních služeb či hospic. ([www. socialniprace.cz](http://www.socialniprace.cz))

Stěžejním bodem náplně práce sociálního pracovníka je sociální šetření, kterým je posuzováno zvládnání deseti životních potřeb klienta. Tyto potřeby jsou popsány činnostmi či úkony a klient při nich potřebuje asistenci. Sociální šetření obvykle trvá 45 až 60 minut. V průměru sociální pracovník vykoná za jeden den 4 či 5 šetření. Toto je velice časově náročné a vzhledem k tomu, že je tato pracovní pozice kumulovaná, je ještě potřeba administrovat samotnou žádost. ([www. socialniprace.cz](http://www. socialniprace.cz)) Do těchto činností řadíme přijímání žádostí, kompletní administrace dokumentace žadatelů včetně ověřování podkladů a údajů pro správní řízení. Stejně jako u výše popsané pracovní pozice vydávání rozhodnutí, oznámení či usnesení o dávce atd. ([www.portal.mpsv.cz](http://www.portal.mpsv.cz))

I u této pracovní pozice existují situace, které sebou nesou zdroje stresu. Např. když klient nespolupracuje; účelově nadsazuje svou neschopnost nebo naopak si svou neschopnost není ochoten přiznat a toto lze vidět i u členů rodiny; klient je v terminálním stádiu nemoci; rodina či zařízení nepečuje o klienta adekvátně; příspěvek není nebo je přiznán v nižším stupni než bylo navrženo; špatná komunikace s posudkovými lékaři; absence zpětné vazby od posudkových lékařů; délka správního řízení, nespokojený klient čekající na přiznání dávky, který svou frustraci obrací proti sociálnímu pracovníkovi; popis některých životních potřeb neumožňuje odpovídající hodnocení míry závislosti. Jako kritické lze považovat situace, kdy klient vyhrožuje sebevraždou nebo klient zemře dříve než řízení o dávce ukončeno a tím se následně dostáváme k situaci, kterou je kontakt s pozůstalými. ([www. socialniprace.cz](http://www. socialniprace.cz))

## 5 Shrnutí teoretické části

Teoretická část předkládá informace k pochopení tématu a jednotlivých pojmů stresu, pracovního stresu, zvládání stresu a činností sociálního pracovníka na ÚP ČR. Důležitým aspektem u stresu jsou podněty, při kterých stres vzniká. Tyto podněty zodpovědné za stres, tzv. salutory a stresory můžeme chápat z hlediska kladného i záporného. Některé nám jsou k dobru, k našemu vývoji, některé způsobují nepříjemné stavy, jak psychické, tak fyzické. A že je škála stresorů opravdu široká, dokazuje Bernsteinovo rozdělení stresorů, kde se stresory můžeme potkat od katastrofických životních událostí přes životní změny a chronické stresory po každodenní potíže. (Bernstein, 2005, str. 393) Thomas Holmes a Richard Rahe už v roce 1967 sestavili tabulku životních událostí jako podklad k měření stresu. (Křivohlavý, 2001, str. 183-183) Předmětem zkoumání stresu je také průběh stresu a jak působí na jedince. Na fyzické úrovni popsal průběh stresu Hans Selye svým obecným poplachovým syndromem, zkr. GAS – General Adaptation Syndrom, který má tři fáze. (Křivohlavý, 2001, str. 167-168) Podle Švingalové stres ovlivňuje duševní oblast, oblast chování, sociální oblast a tělesnou oblast. (Švingalová, 2006, str. 18, 19) Projevy stresu v myšlení, v emocích, v chování a v tělesných příznacích popsali Praško a Prašková. (Praško, Prašková in Sigmund, Kvintová, Šafář, 2014, kap. 7)

Pracovní stres logicky vzniká za účasti pracovních stresorů jako je přetížení množstvím práce, časového stresu, neúměrně velká zodpovědnost, vysilující snaha o kariéru, nevyjasněné pravomoci, kontakt s lidmi, konflikt mezi prací a rolemi, změny v organizaci a pracovní podmínky. Následkem nejen pracovního stresu je syndrom vyhoření. Avšak existují možnosti, jak může zaměstnavatel fatálním situacím předcházet. Je velice důležité, aby i sami sociální pracovníci přebírali odpovědnost za svoje zdraví a všimli si prvních známek přetížení. Jestliže příznaky stresu dlouhou dobu ignorují, dostanou do se do stavu zvaného vyhoření. (Hawkins, 2004, str. 30)

K prevenci stresu a zvládání stresu slouží coping, který ovlivňují osobnostní charakteristiky jedince z pohledu resilience, koherence, hardyness, self-efficacy a další. Jiný úhel pohledu na osobnostní charakteristiky skýtá teorie typů osobností, které jsou jednoduše typ chování A, a typ chování B. Zvládání stresu ovlivňuje také sociální

prostředí jedince, i když ne vždy v pozitivním slova smyslu. Ve výsledku závisí na volbě, jakým způsobem bude jedinec stres zvládat, jaký zvolí styl, jakou strategii a jaký si dá cíl zvládnutí stresu. Úspěch je téměř zaručen za použití jedné nebo kombinací více technik zvládání stresu. Lze mezi ně zařadit v první řadě fyzické cvičení, relaxační techniky, dechová cvičení, autogenní tréninky, jógu jako komplex několika relaxačních technik, meditaci a další. Z hlediska pracovního prostředí pracovníkovi pomůže ve zvládání pracovního stresu pravidelná supervize. Obzvlášť u sociálních pracovníků na ÚP ČR, kde jsou dennodenně v kontaktu s klienty, kteří jsou primárně zdrojem stresujících situací. Už z výčtu kritických situací sociálních pracovníků je očividné, že se jedná o velmi závažné vlivy na jejich psychické zdraví. Na základě zpracování teoretické části byl vytvořen hlavní cíl praktické části práce.

## 6 Praktická část

V teoretické části byly s pomocí odborné literatury definovány pracovní stresory a techniky zvládání stresu. V této části práce se budu věnovat již samotnému výzkumu. Zaměříme se na zjištění strategií zvládání stresu sociálních pracovníků na ÚP ČR v České republice. Kromě hlavního cíle budou stanoveny dílčí cíle, popsán výzkumný soubor a použitá výzkumná metodologie.

### 6.1 Stanovení cíle a transformace do výzkumných otázek

Hlavním cílem výzkumu je zjistit, co způsobuje stres u sociálních pracovníků z hlediska pracovních zátěže a jak se s ním vyrovnávají.

DCV1. Zjistit, jaké stresory působí na psychiku sociálních pracovníků Úřadu práce.

DCV2. Zjistit, jaké techniky zvládání stresu pracovníci používají.

DCV3. Zjistit, jaká opatření zaměstnavatel poskytuje pracovníkům v rámci prevence syndromu vyhoření.

**Tabulka 3 Transformační tabulka**

Hlavní výzkumná otázka	Dílčí cíle	Pomocné otázky	Tazatelské otázky
Co způsobuje stres u sociálních pracovníků z hlediska pracovní zátěže a jak se s ním vyrovnávají.	DCV1. Zjistit, jaké stresory působí na psychiku sociálních pracovníků Úřadu práce.	1.1: Zjistit, zda na sociální pracovníky působí přetížení množstvím práce. 1.2: Zjistit, zda na sociální pracovníky působí časový stres. 1.3: Zjistit, zda na sociální pracovníky	1. Vnímáte přetížení množstvím práce? 2. Vnímáte časový stres („práce pod tlakem“) 3. Vnímáte jako stresor neúměrně

		<p>působí velká zodpovědnost.</p> <p>1.4: Zjistit, zda na sociální pracovníky působí vysilující snaha o kariéru.</p> <p>1.5: Zjistit, zda na sociální pracovníky působí nevyjasněné pravomoci.</p> <p>1.6: Zjistit, zda na sociální pracovníky působí kontakt s kolegy.</p> <p>1.7.: Zjistit, zda se sociální pracovníci setkávají na pracovišti s mobbingem či bossingem.</p> <p>1.8: Zjistit, zda na sociální pracovníky působí kontakt s klienty.</p> <p>1.9: Zjistit, zda na sociální pracovníky působí konflikt mezi prací a rolemi.</p>	<p>velkou zodpovědnost?</p> <p>4. Pociťujete vysilující snahu o kariéru?</p> <p>5. Vnímáte jako stresor nevyjasněné pravomoci?</p> <p>6. Působí Vám kontakt s kolegy stres?</p> <p>7. Setkáváte se na pracovišti s mobbingem či bossingem?</p> <p>8. Působí Vám kontakt s klienty stres?</p> <p>9. Působí Vám konflikt mezi prací a životními rolemi stres?</p>
--	--	---	---



		<p>1.10: Zjistit, zda na sociální pracovníky působí změny v organizaci.</p> <p>1.11: Zjistit, zda na sociální pracovníky působí pracovní podmínky.</p> <p>1.12: Zjistit, zda na sociální pracovníky působí jiný stresor, než je uveden výše.</p>	<p>10. Působí Vám stres změny v organizaci?</p> <p>11. Působí Vám stres pracovní podmínky?</p> <p>12. Setkali jste se s jiným pracovním stresorem, než je uveden v předcházejících otázkách?</p>
	<p>DCV2: Zjistit, jaké techniky zvládání stresu pracovníci používají.</p>	<p>2.1: Zjistit, zda sociální pracovníci používají fyzické cvičení ke zvládání stresu.</p> <p>2.2: Zjistit, zda sociální pracovníci používají dechové cvičení ke zvládání stresu.</p> <p>2.3: Zjistit, zda sociální pracovníci</p>	<p>1. Používáte ke zvládání stresu fyzické cvičení?</p> <p>2. Používáte ke zvládání stresu dechové cvičení?</p>

		<p>používají autogenní trénink ke zvládnání stresu.</p> <p>2.4: Zjistit, zda sociální pracovníci používají jógu ke zvládnání stresu.</p> <p>2.5: Zjistit, zda sociální pracovníci používají meditaci ke zvládnání stresu.</p> <p>2.6: Zjistit, zda sociální pracovníci používají muzikoterapie, aromaterapie či arteterapie ke zvládnání stresu.</p> <p>2.7. Zjistit, zda sociální pracovníci používají ke zvládnání stresu jinou techniku.</p>	<p>3. Používáte ke zvládnání stresu autogenní trénink?</p> <p>4. Používáte ke zvládnání stresu jógu?</p> <p>5. Používáte ke zvládnání stresu meditaci?</p> <p>6. Používáte ke zvládnání stresu muzikoterapii, aromaterapii či arteterapii?</p> <p>7. Používáte jinou techniku zvládnání stresu, než jsou uvedené u předcházejících otázek? Pokud ano, uveďte jakou.</p>
	DCV3: Zjistit, jaká opatření zaměstnavatel	3.1: Zjistit, zda v rámci prevence syndromu vyhoření	1. Máte možnost absolvovat školení

	<p>poskytuje pracovníkům v rámci prevence syndromu vyhoření.</p>	<p>poskytuje zaměstnavatel pracovníkům školení o možnostech zvládnání stresu.</p> <p>3.2: Zjistit, zda v rámci prevence syndromu vyhoření umožňuje zaměstnavatel pracovníkům výcvik či školení při mimořádných a havarijních situacích.</p> <p>3.3. Zjistit, zda v rámci prevence syndromu vyhoření poskytuje zaměstnavatel pracovníků pravidelné přestávky.</p> <p>3.4: Zjistit, zda v rámci prevence syndromu vyhoření umožňuje zaměstnavatel pracovníkům</p>	<p>o možnostech zvládnání stresu.</p> <p>2. Absolvujete výcvik či školení při mimořádných a havarijních situacích?</p> <p>3. Poskytuje Vám zaměstnavatel pravidelné přestávky?</p> <p>4. Umožňuje Vám zaměstnavatel střídání různých pracovních úkonů?</p>
--	--	---	--

		střídání různých pracovních úkonů.	
		3.5: Zjistit, zda v rámci prevence syndromu vyhoření umožňuje zaměstnavatel supervizi.	5. Absolvujete na pracovišti supervizi?

Zdroj: vlastní

## 6.2 Výzkumná metodologie

Vzhledem ke zvolenému tématu byla zvolena kvantitativní metoda. Při kvalitativním přístupu ke skutečnostem získáme konkrétní, živý a tvárný obraz, který je ovlivněn zkušenostmi badatele, a proto jej lze označit za subjektivní. Kvantitativní přístup dovoluje poznat do hloubky skutečnosti v jejich racionální obecnosti. Jinak řečeno, kvalitativní přístup umožňuje ojedinělou charakteristiku rozmanitých prvků, zatímco kvantitativní přístup odhaluje četnosti homogenních prvků. Mezi výhody kvantitativního přístupu patří především přehlednost, stručnost a syntetičnost výsledku. (Chrásková, 2016, str. 230)

Kvantitativní výzkum je založen na základech vědeckého poznání jako na tvorbě poznatků díky empirickému pozorování. Vysoce hodnocen je výzkumný proces, který využívá standardizovaných metod či technik a statistických analýz, objektivní a nezávislý na výzkumníkovi. (Loučková, 2010, str. 34)

Pro sběr dat je použit dotazník vyplňovaný respondentem, jako nejběžnější a nejrychlejší metoda sběru dat. Dotazník obsahuje předem připravené a pečlivě formulované otázky,

kteře jsou účelně seřazeny. Jedná se o velmi využívanou metodu sběru dat, kdy otázky se vztahují buď k jevům vnějším (např. názory) nebo k jevům vnitřním (např. postoje, motivy, emoční stavy). (Chráška, 2016, str. 158) Dotazník se skládá z 29 otázek a je rozdělen do čtyř oblastí. První oblast (otázka č. 1 – 3) identifikuje pohlaví respondenta, věkovou kategorii a délku pracovního poměru. Druhá oblast (otázky č. 4 – 16) je zaměřena na pracovní stresory, z toho otázka č. 16 je otevřená a respondent má možnost sdělit, zda se setkal s jiným stresorem než byly uvedeny v dotazníku. Třetí oblast (otázka č. 17 – 24) se věnuje způsobům zvládnání stresu a otázka č. 24 dává respondentovi možnost se opět vyjádřit, zda používá jiný způsob zvládnání stresu než byly uvedeny v dotazníku. Čtvrtá oblast (otázka č. 25 – 29) zjišťuje, jaká opatření zaměstnavatel poskytuje zaměstnancům v předcházení syndromu vyhoření. Dotazník je vytvořen na internetových stránkách survio.com a distribuován elektronicky sociálním pracovníkům na ÚP ČR v celé České republice.

### **6.3 Výzkumný soubor**

U kvantitativního výzkumu je potřeba učinit rozhodnutí, jaký bude účel a cíle výzkumu, kolik proměnných budeme měřit, jak budeme data analyzovat a od koho budeme data získávat. To znamená vybrat výzkumný soubor. (Punch, 2008, str. 37) Ve výzkumu volíme buď soubor základní (populace) nebo výběrový soubor (výběr). Ve výběrovém souboru je určitá část prvků vybraná ze základního souboru. V případě tohoto šetření bude zkoumán celý základní soubor. V situaci, kdy je zkoumán celý základní soubor, mluvíme o vyčerpávajícím výběru. (Chráška, 2016, str. 17) Výzkumný soubor v tomto výzkumu se skládá ze sociálních pracovníků na ÚP ČR v České republice. Konkrétně ze sociálních pracovníků na oddělení dávek hmotné nouze a oddělení dávek pro osoby se zdravotním postižením.

### **6.4 Rizika výzkumu**

V každé výzkumné metodě se najdou rizika, která ohrožují či znehodnocují výsledky výzkumného šetření. U kvantitativního šetření je rizikem použití nevhodné metody nebo techniky. U použití statistických postupů, která jsou určena pro metrická data, zase podstupujeme riziko zkreslení výsledků. Největším rizikem u kvantitativní metody je ovšem návratnost dotazníku a tím počet respondentů. Ta závisí na časové náročnosti

k vyplnění dotazníku, kterou minimalizují ne příliš vysokým počtem otázek a srozumitelnými otázkami. Také závisí na důvěře respondenta, že uvedené skutečnosti nebudou proti němu zneužity. V tomto případě dotazník vytvořený elektronicky tuto anonymitu zaručuje a je i pravděpodobnější získání pravdivějších údajů. Jako primární riziko vyvstal souhlas organizace s uskutečněním výzkumu v řadách jejich zaměstnanců. V případě, že by generální ředitelství ÚP ČR s rozesláním dotazníků nesouhlasilo, výzkum by nemohl být uskutečněn vůbec.

## **6.5 Organizace a průběh výzkumu**

Na začátku výzkumné části byla vytvořena transformační tabulka, s jejíž pomocí byly vygenerovány dotazníkové otázky. Na webových stránkách survio.cz byl vytvořen elektronický dotazník. Nejdříve byl dotazník zaslán kolegyním na pracovišti jako zkušební vzorek. Bohužel, dotazník po zhodnocení kolegyň nedopadl dobře. Podle jejich slov nevědí, jak jsou otázky myšleny a ani jak by na ně odpověděly. Proto byly otázky přepracovány tak, aby byly uchopitelnější a jednoznačné. Poté byl dotazník se souhlasem generálního ředitelství ÚP ČR na konci května rozeslán sociálním pracovníkům na všechna pracoviště v ČR v počtu 1413 emailových adres. Ty byly získány z volně dostupných webových stránek ÚP ČR. Dotazník byl zpřístupněn od 28. 05. 2021 do 24. 06. 2021. Celkový počet odpovědí bylo 1 113.

## **6.6 Analýza zjištěných dat**

Z celkového počtu 1 413 odeslaných dotazníků bylo získáno 1 113 odpovědí. Z tohoto počtu byly vyřazeny 2, které byly vyplněny ve zkušební verzi. Návratnost dotazníku je 78,62 %. K analýze je použito 1 111 odpovědí na dotazník. První část dotazníku slouží k identifikaci pohlaví, věku a délky praxe na ÚP ČR. Druhá část zjišťuje přítomnost pracovních stresorů, které působí na sociální pracovníky, třetí část zkoumá používané způsoby zvládání stresu a čtvrtá část se věnuje opatřením poskytovaná zaměstnavatelem,

tj. ÚP ČR, sociálním pracovníkům v prevenci vzniku syndromu vyhoření. Ze získaných dat byly vytvořeny tabulky a grafy.

### 6.6.1 Analýza demografických údajů

#### Identifikace zastoupení mužů a žen

Tabulka 4 Otázka č. 1 Jste:

Zastoupení mužů a žen	Absolutní četnost	Relativní četnost
žena	1056	95 %
muž	55	5 %

Zdroj: vlastní

Komentář:

Zastoupení mužů a žen uvedené v tabulce č. 4 ukazuje, že zastoupení žen na pracovní pozici sociálního pracovníka je 95 %. Mužů pouze 55, tj. 5 %. Existuje všeobecné vědomí, že v oblasti sociální práce, sociální péče, zdravotní péče apod. pracuje více žen a tato analýza tuto skutečnost potvrzuje.

#### Věková skupina respondentů

Tabulka 5 Otázka č. 2 Kolik je Vám let?

Věková skupina respondentů	Absolutní četnost	Relativní četnost
18 – 30 let	325	29,3 %
31 – 45 let	429	38,6 %
46 – 65 let	357	32,1 %

Zdroj: vlastní

Komentář:

Věková skupina respondentů v tabulce č. 5 ukazuje, že ve věku 31 – 45 let je nejvyšší zastoupení, dále respondenti ve věku 46 – 65 let a nejnižší zastoupení je ve věku 18 – 30 let.

## Délka praxe v zaměstnání (v letech) respondentů

Tabulka 6 Otázka č. 3 Jak dlouho pracujete na Úřadu práce ČR?

Délka praxe na ÚP ČR	Absolutní četnost	Relativní četnost
do 1 roku	79	7,1 %
od 1 roku do 4 let	302	27,2 %
od 5 let do 10 let	496	44,6 %
od 10 a více let	234	21,1 %

Zdroj: vlastní

Komentář:

V tabulce č. 6 je přehled celkové délky praxe respondentů na ÚP ČR. Ukazuje, že délka praxe od 5 do 10 let je zastoupena nejvíce, a to z 44,6 %. Nejméně respondentů je v praxi do 1 roku, 7,1 %. Praxe od 1 do 4 let je zastoupena z 27,2 % a od 10 a více let 21,1 %.

### 6.6.2 Analýza přítomnosti pracovních stresorů

Tabulka 7 Otázka č. 4 Vnímáte přetížení množstvím práce?

Přetížení množstvím práce	Absolutní četnost	Relativní četnost
ano	363	32,7 %
spíše ano	486	43,7 %
spíše ne	239	21,5 %
ne	23	32,7 %

Zdroj: vlastní

Komentář:

Z tabulky č. 7 vyplývá, že pracovní stresor přetížení množstvím práce je přítomen. 32,7 % respondentů vnímá přetížení množstvím práce, spíše ano vnímá 43,7 %, spíše ne 21,5 % a přetížení množstvím práce nepocítuje 32,7 %.



**Tabulka 8 Otázka č. 5 Vnímáte časový stres („práce pod tlakem“)?**

<b>Časový stres („práce pod tlakem“)</b>	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
ano	349	31,4 %
spíše ano	436	39,2 %
spíše ne	302	27,2 %
ne	24	2,2 %

Zdroj: vlastní

Pracovní stresor časový stres („práce pod tlakem“) je podle tabulky č. 8 také přítomen. 31,4 % respondentů vnímá časový stres, spíše ano vnímá 39,2 %, spíše ne vnímá 27,2 % a 2,2 % jej nevnímá.

**Tabulka 9 Otázka č. 6 Vnímáte neúměrně velkou zodpovědnost?**

<b>Neúměrně velká zodpovědnost</b>	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
ano	198	17,8 %
spíše ano	408	36,7 %
spíše ne	424	38,2 %
ne	81	7,3 %

Zdroj: vlastní

Komentář:

Z tabulky č. 9 lze usoudit, že pracovní stresor neúměrně velká zodpovědnost je na pracovištích ÚP ČR také přítomen. Neúměrně velkou zodpovědnost vnímá 17,8 % respondentů, spíše ano 36,7 %, spíše ne 38,2 % a 7,3 % ji nevnímá vůbec.

**Tabulka 10 Otázka č. 7 Pociťujete vysilující snahu o kariéru?**

<b>Vysilující snaha o kariéru</b>	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
ano	57	5,1 %
spíše ano	101	9,1 %
spíše ne	421	37,9 %
ne	532	47,9 %

Zdroj: vlastní

Komentář:

Přesto, že 47,9 % respondentů nepociťuje vysilující snahu o kariéru, 37,9 % spíše ne, 9,1 % spíše ano a 5,1 % pociťuje vysilující snahu o kariéru, je tento pracovní stresor přítomen.

**Tabulka 11 Otázka č. 8 Vnímáte jako stresor nevyjasněné pravomoci?**

<b>Nevyjasněné pravomoci</b>	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
Ano	174	15,7 %
spíše ano	341	30,7 %
spíše ne	432	38,9 %
ne	164	14,8 %

Zdroj: vlastní

Komentář:

Tabulka č. 11 potvrzuje přítomnost pracovního stresoru nevyjasněné pravomoci. Nevyjasněné pravomoci vnímá 15,7 % respondentů, spíše ano vnímá 30,7 %, spíše ne 38,9 % a 14,8 % je nevnímá.

**Tabulka 12 Otázka č. 9 Působí Vám kontakt s kolegy stres?**

<b>Kontakt s kolegy</b>	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
ano	42	3,8 %
spíše ano	96	8,6 %
spíše ne	333	30,0 %
ne	640	57,6 %

Zdroj: vlastní

Komentář:

I když v menší míře, přesto je podle tabulky č. 12 kontakt s kolegy respondenty vnímán jako stresor. 57,6 % respondentům kontakt s kolegy stres nepůsobí vůbec, 30,0 % spíše ne, 8,6 % spíše ano a 3,8 % působí kontakt s kolegy stres.

**Tabulka 13 Otázka č. 10 Setkáváte se na pracovišti s mobbingem či bossingem?**

<b>Mobbing, bossing</b>	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
ano	83	7,5 %
spíše ano	101	9,1 %
spíše ne	255	23,0 %
ne	672	60,5 %

Zdroj: vlastní

Komentář:

Podle tabulky č. 13 pracovní stres způsobený mobbingem či bossingem je přítomen podle respondentů z 7,5 %, spíše ano 9,1 %, spíše ne 23,0 % a 60,5 % respondentů se mobbingem či bossingem nesetkalo vůbec.

**Tabulka 14 Otázka č. 11 Působí Vám kontakt s klienty stres?**

<b>Kontakt s klienty</b>	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
Ano	74	6,7 %
spíše ano	191	17,2 %
spíše ne	564	50,8 %
ne	282	25,4 %

Zdroj: vlastní

Komentář:

Tabulka č. 14 ukazuje, že kontakt s klienty 6,7 % respondentů působí stres, spíše ano 17,2 %, spíše ne 50,8 % a 25,4 % kontakt s klienty stres nepůsobí vůbec. Přesto je tento stresor na pracovištích ÚP ČR přítomen.

**Tabulka 15 Otázka č. 12 Působí Vám konflikt mezi prací a životními rolemi stres?**

<b>Konflikt mezi prací a životními rolemi</b>	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
Ano	73	6,6 %
spíše ano	234	21,1 %
spíše ne	458	41,2 %
ne	346	31,1 %

Zdroj: vlastní

Komentář:

Pracovní stresor konflikt mezi prací a životními rolemi je přítomen. Tabulka č. 15 ukazuje, že na 6,6 % respondentů tento stresor působí, spíše ano 21,1 %, spíše ne 41,2 % a na 31,1 % respondentů nepůsobí vůbec.

**Tabulka 16 Otázka č. 13 Působí Vám stres změny v organizaci?**

<b>Změny v organizaci</b>	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
Ano	161	14,5 %
spíše ano	338	30,4 %
spíše ne	372	33,5 %
ne	240	21,6 %

Zdroj: vlastní

Komentář:

Podle tabulky č. 16 je pracovní stresor změny v organizaci rovněž přítomen. Na 14,5 % respondentů změny v organizaci stres způsobují, spíše ano 30,4 %, spíše ne 33,5 % a 21,6 % změny v organizaci jako stresor nevnímají.

**Tabulka 17 Otázka č. 14 Působí Vám stres pracovní podmínky?**

<b>Pracovní podmínky</b>	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
ano	143	12,9 %
spíše ano	315	28,4 %
spíše ne	342	30,8 %
ne	311	28,0 %

Zdroj: vlastní

Komentář:

Pracovní stresor pracovní podmínky je podle tabulky č. 17 přítomen. Pracovní podmínky způsobují stres 1,9 % respondentům, spíše ano 28,4 %, spíše ne 30,8 % a 28,0 % respondentům pracovní podmínky stres nezpůsobují.

**Tabulka 18 Otázka č. 15 Setkali jste se s jiným pracovním stresorem, než je uveden v předcházejících otázkách?**

<b>Přítomnost jiného pracovního stresoru</b>	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
Ano	180	16,2 %
Ne	931	83,8 %

Zdroj: vlastní

Komentář:

Z tabulky č. 18 vyplývá, že 16,2 % respondentů se setkala s jiným pracovním stresorem, než byl uveden v předcházejících otázkách a 83,8 % ne.

U **otázky č. 16** měli respondenti uvést jiný pracovní stresor, s kterým setkali, než byl uveden v předešlých otázkách. Jiný pracovní stresor však nebyl identifikován, spíše se jednalo

o potřebu sdělit svůj názor nebo konkrétní situaci či skutečnost, které přináší respondentovi nespojenost a stres. Některé z odpovědí lze zařadit pod pracovní stresory uvedené v dotazníkových otázkách. Přesto je zde vypíšu a pokusím se zařadit k jednotlivým pracovním stresorům:

**Přetížení množstvím práce** - nakumulování práce v období covidu (OČR s dětmi, většina kolegyně tu má malé děti - nemožnost vzájemného zastupování); dlouhodobě neobsazená místa, práce za neobsazená místa; maximální pracovní vyčerpání - problém se zastupováním v případě nemoci; množství práce; nadměrný počet klientů na pracovníka; nadměrné množství práce; příliš mnoho klientů na jednoho sociálního pracovníka; dlouhodobá absence kolegů a tím vznikající nutnost práce i o 150 % větší než je běžně v úvazku; mnoho práce

**Časový stres** – dodržení zákonných lhůt, termín na zpracování; faktor času je dvojitý – nedostatek času, sociální šetření a jejich zpracování zabere příliš mnoho času a je obtížné to skloubit s provozem na kontaktním pracovišti, čas lze vnímat jako nutnost dodržovat

lhůty

a zde působí další faktory; dodržování lhůt;

**Vysilující snaha o kariéru** - nízký plat v porovnání s cenami v hlavním městě; kde žiji (nájem, potraviny, apod.); žádná možnost kariérního růstu; finanční ohodnocení; týká se to finančního hodnocení, výplata není přímo úměrná práci a místu výkonu práce (Praha); nedostatečné pracovní ohodnocení; podstav zaměstnanců, nízký plat; nedostatečné ocenění práce ze strany vedení;

**Nevyjasněné pravomoci** - tlak a nejasné informace z vedení; nesmyslná nařízení nadřízených, odlišnosti v postupech ve srovnání s jinými pracovišti; každé kontaktní pracoviště si zákon vykládá jinak; nejasně stanovené pokyny ze strany vedení, nejsou stanoveny pokyny s dostatečným časovým předstihem; opožděné informace, neustále změny, chaos, často ani metodici neví, jak co má být správně, jednou je to tak, za týden jinak; nedostatečná podpora ze strany zaměstnavatele, špatné metodické vedení; nedostatečné materiální zajištění, nejednotnost v postupu jednotlivých krajů a KoP; nedostatečná a pomalá metodika v rámci covidu; špatné zákony, nefunkční metodika, (ne)bezpečnost práce, nemožnost ovlivnit chod organizace; náročnost metodiky, časté změny zákonů, v době Covidu pouze on-line školení a konzultace, pro méně zdatné v IT oblasti stres z novinek IT + požadavek na rychlost. Velmi malá supervize. Psychohygiena pouze svépomocí. Systemizace míst - nereaguje pružně na potřebné změny v personální oblasti, složitost a časová náročnost výběrových řízení; opožděná a nejasná metodika, která se dále mění a upřesňuje; liknavost, nedostatečná digitalizace, propojenost mezi úřady; nejasná a stále se měnící metodika; laxní přístup vedoucí oddělení, nezájem, chybějící motivace a podpora; špatná spolupráce s dalšími organizacemi; nesprávně fungující program, plno věcí nelze správně nastavit, dopisují se spisové značky, kategorie údajů, v součtu to stojí mnoho času, který bych mohla věnovat podstatnějším věcem, někdy mi vyloženě přijde, že se bazíruje na nesmyslech a podstatné věci unikají; časté legislativní změny; byrokracie, nedostatečná metodická podpora; chybí supervize, není s kým konzultovat případy/problémy. Navíc práci zdržuje velké množství papírování, administrativy, mnohdy nadbytečné, šla by omezit/zjednodušit;

**Kontakt s kolegy** - negativismus kolegyň, dlouhé mluvení o různých nepracovních tématech, hodnocení, stěžování si. Přestože bych v této práci konečně snad mohla stíhat práci v práci, tak ze společenského hlediska (abych nevypadla z kolektivu) zase nemůžu; kolegiální vztahy v propojené kanceláři; vystresovaná kolegyně v důchodu; pomluvy od bývalých kolegyň, nevhodné narážky, posmívání se, ovlivňování ostatních; neochota kolegů, zbytečné spory mezi pracovníky; na oddělení není všem měřeno stejným metrem a řeší se zbytečné rádobry organizační záležitosti

**Mobbing, bossing** - nátlak vedoucího pracovníka; nepodstatné podněty za účelem vyvolat tlak na pracovníka,

**Kontakt s klienty** - agresivita a hulvátství klientů; agresivita klientů; kontakt s klientem v jeho přirozeném prostředí; nepřizpůsobiví klienti, chroničtí stěžovači; práce s pečujícími osobami vážně nemocných žadatelů; chování klientů; agresivní klient; psychicky náročná a vyčerpávající práce s nemocnými, umírajícími klienty; PnP - kontakt s negativní situací klientů; stížnosti klientů, pokud jim není vyhověno; komunikace s klienty; zvyšující se agresivita klientů; diagnózy klientů, co se týče jejich zdravotní stavu; tlak ze strany klientů na rychlost naší práce; slovní agresivita klientů; tlak ze strany klienta; neustálé dotazování klienty prostřednictvím emailu nebo i na ulici na dotaze typu " Kdy přesně přijdou dávky?"; agrese klientů, slovní útoky, zlehčování těchto situací od nadřízených pracovníků i na vyšších úrovních mimo úřad; chování klientů; zvyšující se počet onemocnění mladých osob

**Konflikt mezi prací a životními rolami** - rodinné problémy; řešení rodinných problémů; maturita, Autoškola, státní zkouška, zkouška způsobilosti k výkonu povolání; osobní zdravotní stav; zdravotní stav

**Změny v organizaci** - nejistota pracovního místa;

**Pracovní podmínky** - stres mi působí špatné pracovní prostředí - nevyhovující kuchyňka, sociální zařízení - toaleta, o sprše ani nemluvně; nevhodná kancelář (nedá se větrat, dopoledne praží sluníčko do oken); pracovní prostředí – prostory; nevhodné



hlučné pracovní podmínky; temná kancelář, málo světla; nečistota na pracovišti; nedostatečná ochrana pracovníků - neexistence kamerového systému, v případě napadení pracovníka klientem nebo jiného incidentu malá možnost "obrany"; neúměrné horko v kanceláři, kdy od dubna do října je na pracovišti od 27 do 31 °C. Když jste v zaměstnání od 6-17 hodin, tak je to vysilující a hodně stresující.

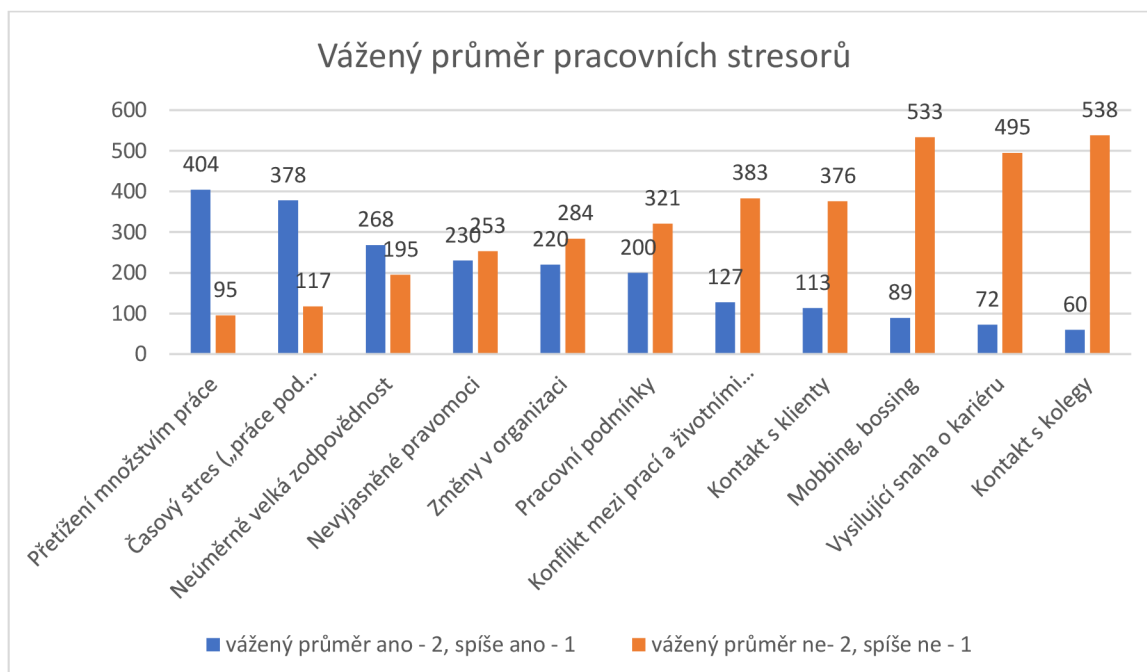
Další odpovědi jsou v příloze č. 2.

Ze získaných odpovědí v rámci pracovních stresorů je pro porovnání vytvořen vážený průměr absolutní četnosti u jednotlivých pracovních stresorů, kdy odpověď „spíše ano“ má  $p_i = 1$ , odpověď „ano“ má  $p_i = 2$  a odpověď „ne“ má  $p_i = 2$  a odpověď „spíše ne“ má  $p_i = 1$ . Ten ukáže nejčastěji přítomné pracovní stresory na pracovištích ÚP ČR. Výsledek je zaokrouhlen na celé jednotky.

Př. vážený průměr u pracovního stresoru „časový stres“ u odpovědi ano a spíše ano.

$$\text{Vážený průměr} = \frac{x_1 p_1 + x_2 p_2}{p_1 + p_2} = \frac{698 + 436}{2 + 1} = \frac{1134}{3} = 378$$

**Graf 1 Vážený průměr absolutní četnosti pracovních stresorů**



Zdroj: vlastní

Komentář:

Graf č. 1 ukazuje vážený průměr pracovních stresorů, seřazený od stresoru s největším výskytem až po stresor s nejmenším výskytem.

### 6.6.3 Analýza způsobu zvládnání stresu

Tabulka 19 Otázka č. 17 Používáte ke zvládnání stresu fyzické cvičení?

Fyzické cvičení	Absolutní četnost	Relativní četnost
ano	529	47,6 %
ne	582	52,4 %

Zdroj: vlastní

Komentář:

Tabulka č. 20 ukazuje, že 47,6 % respondentů používá ke zvládnání stresu fyzickou aktivitu

a 52,4 % nepoužívá. Fyzické cvičení je tedy jednou z používaných způsobů zvládnání stresu

a je používáno necelou polovinou respondentů.

Tabulka 20 Otázka č. 18 Používáte ke zvládnání stresu dechové cvičení?

Dechové cvičení	Absolutní četnost	Relativní četnost
ano	441	39,7 %
ne	670	60,3 %

Zdroj: vlastní

Komentář:

Na otázku, zda respondenti používají ke zvládnání stresu dechová cvičení odpovědělo, jak ukazuje tabulka č. 21, 39,7 % ano a 60,3 % ne. Tento způsob zvládnání stresu je také používán.

**Tabulka 21 Otázka č. 19 Používáte ke zvládnání stresu autogenní trénink?**

<b>Autogenní trénink</b>	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
ano	133	12,0 %
ne	978	88,0 %

Zdroj: vlastní

Komentář:

Z tabulky č. 22 je vidět, že 12,0 % respondentů používá ke zvládnání stresu autogenní trénink a většina, 88,0 %, autogenní trénink nepoužívá.

**Tabulka 22 Otázka č. 20 Používáte ke zvládnání stresu jógu?**

<b>Jóga</b>	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
ano	229	20,6 %
ne	882	79,4 %

Zdroj: vlastní

Komentář:

Tabulka č. 23 ukazuje používání jógy ke zvládnání stresu. 20,6 % respondentů jógu používá a 79,4 % ne.

**Tabulka 23 Otázka č. 21 Používáte ke zvládnání stresu meditaci?**

<b>Meditace</b>	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
ano	230	20,7 %
ne	881	79,3 %

Zdroj: vlastní

Komentář:

Meditaci jako způsob zvládnání stresu používá 20,7 % respondentů a 79,3 % meditaci nepoužívá.

**Tabulka 24 Otázka č. 22 Používáte ke zvládnání stresu muzikoterapii, aromaterapii či arteterapii?**

<b>Muzikoterapie, aromaterapie, arteterapie</b>	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
ano	515	46,4 %
ne	596	53,6 %

Zdroj: vlastní

Komentář:

Muzikoterapie, aromaterapie a arteterapie jsou podle odpovědí respondentů druhým nejpoužívanějším způsobem zvládnání stresu. Používá ji 46,4 % respondentů.

**Tabulka 25 Otázka č. 23 Používáte jinou techniku zvládnání stresu, než jsou uvedené u předcházejících otázek?**

<b>Jiná technika</b>	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
ano	292	26,3 %
ne	819	73,7 %

Zdroj: vlastní

Komentář:

Tabulka č. 26 dokládá, že 26,3 % respondentů používá ještě jiný způsob zvládnání stresu, než je uveden v předcházejících otázkách a 73,7 % ne.

U **otázky č. 24** respondenti uváděli jiný způsob zvládnání stresu, který používají. Převážně se jednalo o volnočasové aktivity, sociální kontakt a sociální oporu, samotu, relax.

**Volnočasové aktivity a koníčky:** procházka v přírodě, procházky se psem, četba, práce na zahradě, otužování, tvoření, hory a outdoorová turistika, tanec, rybaření, ruční práce.

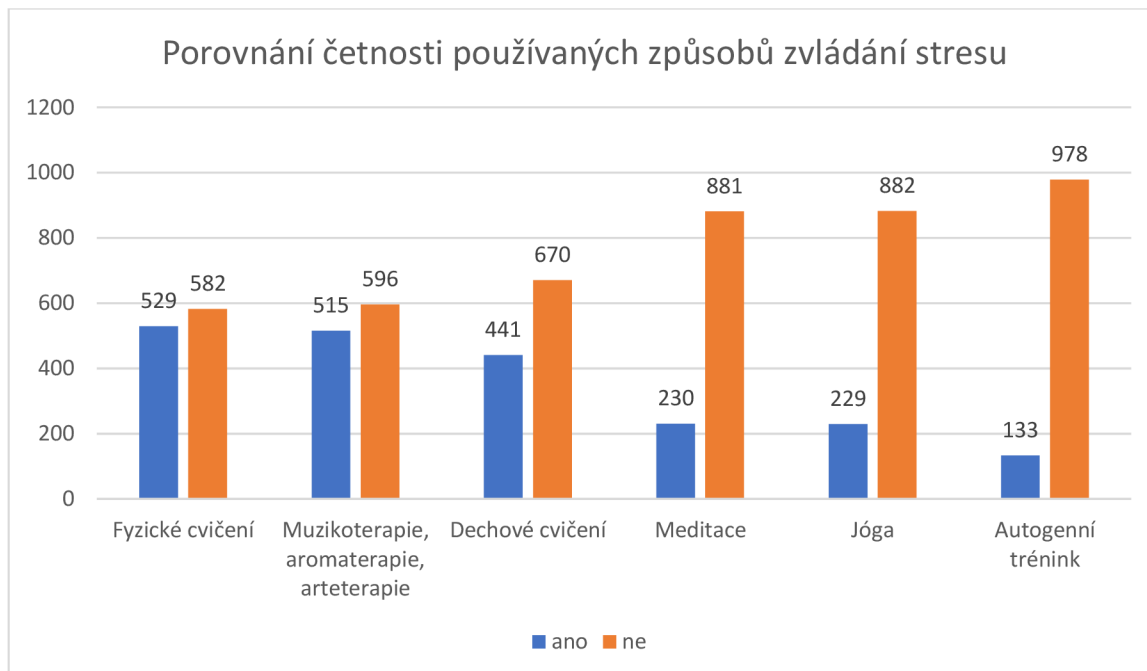
**Sociální opora:** školení ÚP, komunikace s přáteli, konzultace stresové situace s kolegy, rodina, sex, setkání s přáteli.

**Samota:** spánek, "distancování" od lidí.

**Péče o sebe, relax, wellness:** posezení u dobré kávy, cigareta, večerní odpočinek u televize, alkohol, masturbace, sledování filmů, víno.

V řádu jednotek se jako jiný způsob zvládnání stresu, než uvedený v předcházejících otázkách objevila zooterapie 4x; náboženství 2x; víra; antidepressiva. Dále pak jedna respondentka uvedla: uvítala bych možnost týmové supervize; ideální by byl vícedenní kurz/školení na toto téma prevence syndromu vyhoření a podobná školení.

**Graf 2 Porovnání absolutní četnosti používaných způsobů zvládnání stresu**



Zdroj: vlastní

Komentář:

Graf č. 2 ukazuje porovnání nejpoužívanějších způsobů zvládnání stresu. Téměř polovina respondentů používá fyzické cvičení, dalším je muzikoterapie, aromaterapie, arteterapie, dechové cvičení, meditace, jóga a nakonec autogenní trénink.

#### 6.6.4 Analýza opatření zaměstnavatele poskytované zaměstnancům v předcházení syndromu vyhoření

Tabulka 26 Otázka č. 25 Máte možnost absolvovat školení o možnostech zvládnání stresu?

Školení o možnostech zvládnání stresu	Absolutní četnost	Relativní četnost
ano	1005	90,5 %
ne	106	9,5 %

Zdroj: vlastní

Komentář:

Tabulka č. 27 ukazuje, že možnost absolvovat školení o možnostech zvládnání stresu má 90,5 % respondentů a 9,5 % tvrdí, že nemá.

Tabulka 27 Otázka č. 26 Absolvujete výcvik či školení při mimořádných a havarijních situacích?

Školení při mimořádných a havarijních situacích	Absolutní četnost	Relativní četnost
ano	405	36,5 %
ne	706	63,5 %

Zdroj: vlastní

Komentář:

Tabulka č. 28 ukazuje, že 36,5 % respondentů absolvuje výcvik či školení při mimořádných a havarijních událostech a 63,5 % respondentů tento výcvik neabsolvuje.

**Tabulka 28 Otázka č. 27 Poskytuje Vám zaměstnavatel pravidelné přestávky?**

<b>Pravidelné přestávky</b>	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
ano	1087	97,8 %
ne	24	2,2 %

Zdroj: vlastní

Komentář:

Je povinností zaměstnavatele poskytovat pravidelné přestávky a 97,8 % respondentů říká, že tomu tak je a 2,2 % respondentů myslí, že není.

**Tabulka 29 Otázka č. 28 Umožňuje Vám zaměstnavatel střídání různých pracovních úkonů?**

<b>Střídání různých pracovních úkonů</b>	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
ano	908	81,7 %
ne	203	15,3 %

Zdroj: vlastní

Komentář:

Na otázku č.28, zda zaměstnavatel umožňuje respondentům střídání různých pracovních úkonů, odpovědělo ano 81,7 % a 15,3 % odpovědělo ne.

**Tabulka 30 Otázka č. 29 Absolvujete na pracovišti supervizi?**

<b>Supervize</b>	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
ano	129	11,6 %
ne	982	88,4 %

Zdroj: vlastní

#### Komentář:

V tabulce č. 31 je zobrazen výsledek odpovědí na otázku, zda respondenti absolvují na pracovišti supervizi, 11,6 % respondentů odpovědělo ano a 88,4 % odpovědělo ne.



## Shrnutí a doporučení

Analýza pracovních stresorů ukázala, že všechny pracovní stresory, které byly respondentům předloženy, jsou na pracovištích ÚP ČR přítomny a na sociální pracovníky působí, některé více, některé méně a žádné jiné stresory nebyly identifikovány. Tím byl splněn dílčí cíl č. 1

Nejčastěji se opakujícím stresorem je **přetížení množstvím práce**. Množství práce v této situaci zahrnuje počet klientů na pracovníka a s tím spojená administrace dávek. V okamžiku, kdy pracovník cítí přetížení množstvím práce, má logicky na starosti počet klientů, který není schopen zvládnout. Pokud k těmto situacím dochází častěji nebo stále, je zde předpoklad nekvalitního pracovního výkonu a vysoký předpoklad syndromu vyhoření. Na druhé přičce se umístil pracovní stresor **časový stres „práce pod tlakem“**. Na ÚP ČR jde především o splnění zákonných lhůt, nicméně přímo souvisí s prvním stresorem přetížení množstvím práce. Čím více má pracovník klientů, tím méně času má na zpracování a administraci dávek. Samozřejmě se to také odráží na kvalitě sociální práce, jednání s klientem, následně dobré reprezentace ÚP ČR jako pomáhající instituce. Doporučení je v teoretické rovině nasnadě - **zvýšit počet pracovníků**. V období Covid – 19 se ukázal nedostatek pracovníků nejkritičtější. Docházelo k nárůstu práce na pracovníka až o 300 %. Nikdo ve společnosti na situaci nebyl připraven, zaměstnanci ÚP ČR dělali, co mohli, aby téměř polovině obyvatel byly dávky vyplaceny, jinak by byli někteří spoluobčané bez životně důležitých příjmů. To vše na úkor fyzického a duševního zdraví zaměstnanců.

Dalším pracovním stresorem je **neúměrně velká zodpovědnost**. Na této pracovní pozici se neúměrně velká zodpovědnost týká primárně rozhodování. Rozhodování na základě informací, podkladů za pomoci metodik a pracovních postupů v rámci zákona. Přesto všechnu tuto podporu může sociálním pracovníkům rozhodování v individuálních případech klienta způsobovat dilemata a osobní rozpor. Je potřeba se na každý tento případ podívat podrobněji, prodiskutovat jej a důkladně promyslet. Na rozhodování má vliv nejen situace klienta, ale i povinnost vyplývající právě ze zákona. Jako **řešení** se nabízí **supervize**. Matoušek říká, že sociální práce je uskutečňována v průsečíku kulturní, organizační, individuální a legislativní oblasti a sociální pracovník je pouhou

lidskou bytostí, jehož osobní, lidské a profesní zkušenosti se promítají do interakcí s klienty, kolegy, zaměstnavatelem a dalšími stranami, s kterými přichází do kontaktu v rámci profese. Většinu situací řeší intuitivně, jiné situace v něm vyvolávají otázky, nejistotu, jak se zachovat či zaujmout postoj. Mohou se objevit etická dilemata, co je správné a proč a jak rozhodnout. (Matoušek, 2003, str. 358) Právě supervize nabízí sociálnímu pracovníkovi reflexi a odstup od situace, kterou řeší. Tento odstup pracovníka vede ke zpětné orientaci na probíhající situaci, ke zpracování emocí a poznatků a sdílení zkušenosti. (Matoušek, 2003, str. 358) Sociální pracovník tak získá podporu a zpětnou vazbu, ujasní si možnosti, priority, hodnoty profese i zaměstnavatele a je schopen minimalizovat tlak neúměrně velké odpovědnosti.

**Nevyjasněné pravomoci** jako pracovní stresor se dostal na pomyslné čtvrté místo. Jedná se

o situace, kdy není pracovní úkol, pracovní postup jasně stanoven a pracovník nemá adekvátní zpětnou vazbu. V případě sociálních pracovníků na ÚP ČR jde především o metodické pokyny k zákonům, pracovním postupům potřebných k administraci dávek a následným rozhodnutím. Nedostatečná či liknavá metodická podpora, nejasné pracovní postupy vedou sociální pracovníky k nejistotě a dlouhodobému napětí. To se samozřejmě odrazí nejen na jeho psychickém zdraví, ale i na kvalitě pracovního výkonu. Pokud sociální pracovník nemá kvalitní pracovní postupy a metodickou podporu, pak to stěžuje jeho rozhodování a posiluje pracovní stresor neúměrně velkou zodpovědností. Jednoznačným **řešením** a eliminací problému je vytvoření jasné, především jednotné a včasné metodiky a pracovních postupů.

**Změny v organizaci** způsobují stres 14,5 % respondentům a 30,4 % spíše ano. Podle Mayerové se např. ztráta zaměstnání týká především pracovníků v produktivním věku, kterým se velmi těžko hledá nové zaměstnání, ať už kvůli úzké specializaci nebo kvalifikaci, která může být již nedostačující. Mladší lidé disponují větší flexibilitou a je zde větší možnost je rekvalifikovat či se mohou dále vzdělávat. Změny v organizaci probíhají na úrovni struktury organizace, inovace technologií a adaptace pracovníků na dvě předchozí. (Mayerová, 1997, str. 66) V rámci péče o zaměstnance a jejich psychické zdraví **doporučuji** organizaci se zaměřit primárně na třetí oblast změn v organizaci a tou

je adaptace pracovníků na změny struktury organizace a inovace technologií. **Řešením** jsou kurzy, školení, rekvalifikace, a především včasná informovanost, aby pracovníci měli dostatek času se vše naučit a osvojit nové dovednosti. Na ÚP ČR se jedná např. o nové informační technologie (programy v kterých pracovníci pracují a vyhodnocují dávky), legislativní změny, které reagují na aktuální společenskou situaci, ať už je to snižování stavu zaměstnanců nebo v současné době situace s Covid – 19.

Nespočet výzkumů ukazuje, že nevhodné **pracovní podmínky** způsobují klesající pracovní výkonnost a způsobují stresory, které se kumulují v čase. Ty se pak spojí s jinými typy stresorů a nepatrný stres zesilují. (Mayerová, 1997, str. 62) **Řešením** je v rámci technických opatření odstranit nedostatky na základě konkrétních sdělení zaměstnanců, viz: zde str. 60.

**V rámci konfliktu mezi prací a životními rolemi** podle Jandourka může mimo jiné dojít k rolovému přetížení. Přesto, že mají role ve společnosti jedincům usnadnit život, může se stát, že pracovník nemůže splnit všechna očekávání a dojde ke konfliktu rolí. (Jandourek, 2003, str. 63) Keller říká, že lze konflikt mezi rolemi oddálit, jestliže se jedinci podaří těžko slučitelné role realizovat před různým publikem. Jedinec má možnost kritického odstupu od rolí, který mu má pomoci získat kritický náhled na požadavky na roli a zpochybňovat je. (Keller, 1994, str. 60)

**Kontakt s klienty** je pro mě překvapivě na žebříčku pracovních stresorů sociálních pracovníků na ÚP ČR na 7. místě. Všeobecný stereotypní názor je, že kontakt s lidmi v pomáhajících profesích je silně stresový. Je považován za hlavní stresor přispívající k syndromu vyhoření. V instituci jako je ÚP ČR jsou přítomny však závažnější pracovní stresory. Přesto 7,5 % respondentů na otázku, zda jim kontakt s klienty způsobuje stres odpovědělo ano a 17,2 % spíše ano. **Řešením** pro organizaci jsou v rámci prevence opakovaná školení a kurzy o možnostech zvládnání stresu a supervize.

**Mobbing a bossing** na pracovišti je velmi nepříjemným stresorem působící na osobní rovině s následkem narušení sociálního klima na pracovišti. Mobber či bosser je člověk, který jedná na základě svých osobních důvodů. Je to jedinec sociálně nepřizpůsobivý,

jehož k takovému jednání vedou různé pohnutky, např. nesympatie, peníze, závist, strach z konkurence. Výskyt mobbingu a bossingu na pracovišti se odvíjí také od firemní kultury. Pokud je dobře nastavena, vytváří spokojenost v práci a ztotožnění s firemní kulturou. Pokud ne, vede k negativní atmosféře a umožňuje vznik mobbingu. (Svobodová, 2008, str. 35) Podle výzkumu se s tímto patologickým jevem setkala 7,5 % respondentů a 9,1 % má pocit, že spíše ano. Sice to jsou teoreticky čísla nízká, ve spojení s mobbingem však ne. Nejjednodušším **řešením** je prevence. Udržování pozitivní atmosféry na pracovišti je v rukou vedoucích pracovníků, kteří jsou schopni vést lidi, řešit konflikty v počátcích. Dále vypracování strategie a plánu, jak řešit konkrétní incidenty a seznámit s nimi a proškolit vedoucí pracovníky. Také informovanost zaměstnanců, co mohou dělat v případě, že se s tímto stresorem setkali či setkají.

**Vysilující snaha o kariéru** se podle Štikara týká jedinců ve věku 25 - 44 let, kdy nastává stadium budování a konsolidace, snahou najít si stálé místo s dobrou pracovní pozicí a jedinců ve věku 45 – 64 let ve stadiu upevnění kariéry, kterým jde především o udržení si pozice v zaměstnání a její zlepšování. Vývoj kariéry na ÚP ČR se nachází v hierarchické dimenzi, kdy se většina pracovníků pohybuje vertikálně ve směru vzestupu rozvoje kariéry. Některé organizace nabízí více úrovní vzestupu a jiné méně a tam patří i ÚP ČR, kde převažuje stejnorodá kvalifikovanost zaměstnanců a možnosti kariérního růstu jsou tím výrazně omezeny. (Štikar, 2003, str. 121) Primárně by si měl každý zaměstnanec Úřadu práce uvědomit do jaké instituce nastoupil a jaké má reálné možnosti kariérního růstu, aby nedocházelo ke zklamání a frustraci z nereálných očekávání a tím ke stresu.

**Kontakt s kolegy** je pracovním stresorem s nejmenším výskytem. Vztahy a interakce se spolupracovníky mohou vytvářet nepříjemné pracovní prostředí a být zdrojem stresu. Naopak dobré vztahy na pracovišti jsou pozitivní pro dosahování jak osobních cílů, tak i cílů organizace. (Mayerová, 1997, str. 67). V rámci interpersonální politiky organizace je doporučen zvýšený zájem o zdraví zaměstnanců a identifikace pracovních stresorů přítomných na pracovišti a odezva zaměstnanců. Samozřejmě sám zaměstnanec by měl pečovat o své zdraví pravidelnou psychohygienou, používáním nejrůznějších způsobů a technik zvládnání stresu.

Otázka č. 16 dala možnost respondentům identifikovat **další pracovní stresor**. Část odpovědí bylo možné přiřadit k již identifikovaným stresorům, ale větší část (příloha č. 2) spíše vyjadřovala situace a skutečnosti, které respondenty iritují a dají se přiřadit k byrokratickému řízení organizace. To však je v případě velké organizace nevyhnutelné a potřebné k dobrému fungování a snížení chaosu, podle Jandourka se ze sociologického hlediska jedná o uspořádání osob a funkcí do hierarchického systému nadřízenosti a podřízenosti. (Jandourek, 2003, str. 88) Respondenti se cítí jako: „sám voják v poli“, „nezastání se na vyšších pozicích“, „jsme poslední z posledních, není na nás pohlíženo jako na lidi, ale jako na výkonné stroje bez potřeb a lidských vlastností“, „protěžování klienta na úkor zaměstnance“ apod. Dále uváděli situace a skutečnosti související s aktuální situací Covid – 19. Např. „období covidu, nedostatečné zastupování“, „dlouhodobé absence spolupracovníků“, „covidová situace a vládní chaos s testy, očkováním“ Z odpovědí také vyplývá frustrace z nedocení a neocení, jak slovního, tak finančního. V období Covid – 19 byli hrdiny zdravotníci, sociální pracovníci, prodavači, bohužel sociálním pracovníkům a pracovníkům ÚP ČR se ocenění z nejvyšších míst Úřadu práce nedostalo. Proto **doporučuji** vznést pochvalu vlastním zaměstnancům oficiální mediální cestou.

*„Starej se o své tělo. Je to jediné místo, kde můžeš žít.“ (Jim Rohn<sup>3</sup>)*

Dílčím cílem č. 2 bylo zjistit, jaké způsoby zvládání stresu pracovníci používají. Všechny způsoby zvládání stresu uvedené v dotazníku jsou podle analýzy pracovníky používány a jsou doplněny o vlastní přístupy ke zvládání stresu. Ke zvládání stresu je nejpoužívanější fyzické cvičení, muzikoterapie, aromaterapie, arteterapie a dechová cvičení. Méně používané jsou meditace, jóga a autogenní trénink. Jako další způsoby zvládání stresu respondenti uvedli volnočasové aktivity a koníčky, které jim pomáhají nahromaděný stres eliminovat. K uvolnění stresu také používají sociální oporu, samotu a péči o sebe. Přesto se v předcházející části dotazníku ukázalo, že přítomné pracovní

---

3 Jim Rohn (1930 – 2009), americký motivátor, řečník, spisovatel, průkopník v oblasti osobního rozvoje

stresory převažují nad efektivitou zvládnání stresu. Úspěšnost zvládnání stresu se odvíjí od osobnostních charakteristik jako je resilience, koherence či hardiness, od self-efficacy. Dále jej ovlivňuje sociální prostředí, které může být oporou či zdrojem stresu. Přesto je každý jedinec **odpovědný** za své fyzické a duševní zdraví. Doporučuji **převzít zodpovědnost** za své zdraví a vědomě pracovat na fyzické a duševní rovnováze, neboť tyto oblasti jsou propojené nádoby. Je potřeba se v této oblasti vzdělávat, reflektovat vlastní pocity a reakce, zaměřit se na svůj osobní rozvoj. Výsledkem je zralý, vědomý jedinec, který je vyrovnaný a spokojený ve všech oblastech svého života.

Dílčí cíl č. 3 měl za úkol zjistit, jaká opatření poskytuje zaměstnavatel pracovníkům v rámci prevence syndromu vyhoření. Opatření zaměstnavatele přispívají k vhodnému pracovnímu prostředí oproštěné od situací a podmínek vyvolávajících stres. Možnost absolvovat **školení o možnostech zvládnání stresu** má 90,5 % respondentů, což je velmi dobrý výsledek. Otázkou je proč 9,5 % uvedlo, že tuto možnost nemá. Mohlo to být způsobeno aktuální situací s Covid – 19, která je časově náročná pro celou společnost, stejně tak pro zaměstnavatele, a proto se novým zaměstnancům nedostalo možnosti tato školení absolvovat. Výcvik při **mimořádných a havarijních situacích** dopadl podstatně hůř, 36,5 % respondentů výcvik absolvuje a 63,5 % ne. Důvodem může být výše zmíněný Covid – 19, ale přesto ne v takové míře. Doporučením je se zaměřit na tento výcvik, přinejmenším školení se závěrečným testem. ÚP ČR podle 97,8 % respondentů poskytuje **pravidelné přestávky** a 2,2 % ne. I zde je otázkou, proč 2,2 % respondentů uvedlo, že nemají pravidelné přestávky, když vím z vlastní zkušenosti, že jsou přestávky povinné. **Střídání různých pracovních úkonů** umožňuje zaměstnavatel 81,7 % pracovníkům a 15,3 % ne. Nařízení vlády č. 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví při práci posuzuje nadměrnost a jednostrannost podle: střídání pracovních pohybů při pracovních úkonech, operací z hlediska zátěže stejných či různých svalových skupin a střídání pracovních operací v průběhu pracovní doby eventuelně v jednotlivých měsících. Dále podle četnosti pracovních pohybů se zapojením svalových skupin v průběhu časové jednotky, pracovní doby. (www.tzb-info.cz) Při práci sociálního pracovníka se o nic takového nejedná, má možnost kdykoliv s činností přestat a dělat jinou. Ani zde neshledávám, že by ÚP ČR neposkytoval

zaměstnancům opatření v předcházení syndromu vyhoření. Na otázku, zda pracovníci **absolvují na pracovištích supervizi** jich 11,6 % uvedlo, že ano a 88,4 %, že ne. V rámci rozvoje sociální práce u sociálních pracovníků působících na ÚP ČR v Moravskoslezském kraji proběhl v období od 01. 11. 2016 do 28. 02. 2018 projekt, jehož cílem byla podpora rozvoje a zkvalitnění výkonu činnosti sociálních pracovníků. Klíčovou aktivitou projektu byla supervize a facilitace. Druhý projekt proběhl v období od 01. 09. 2018 do 28. 02. 2021 se stejným cílem s klíčovými aktivitami supervize a doplnění odborného vzdělávání a ([www.edvia.cz](http://www.edvia.cz)) Druhý uvedený projekt ověřil potřebu supervizí a definoval přínosy pro sociální pracovníky a jejich profesionální rozvoj. ([www.educocentrum.cz](http://www.educocentrum.cz)) Tím je vysvětleno, proč 11,6 % pracovníků uvedlo, že supervize absolvují.

## Závěr

Realitou dneška bohužel je, že práce se stresem u sociálního pracovníka je minimální nebo žádná, přesto, že riziko stresu u sociálního pracovníka je vysoké, neboť je nedílnou součástí jeho každodenní práce s klienty. (Matoušek, 2003, str. 355) Vzhledem k tomu, že výzkum probíhal na půdě ÚP ČR, což je velká organizace s celostátní působností s byrokratickým řízením, nelze s tímto tvrzením Matouška tak úplně souhlasit. Naopak, z výzkumu vyplynulo, že více než práce s lidmi sociálním pracovníkům na ÚP ČR způsobuje stres přetížením množství práce, časový stres a neúměrně velká odpovědnost. Dalo by se říct, že stres způsobuje sám byrokratický přístup organizace. Řešením by bylo zvýšení počtu pracovníků a tím snížení časového stresu a velké odpovědnosti. Zde se však dostáváme k pohledu veřejnosti na státní instituce a státní zaměstnance. V posledních letech se Úřad práce snaží o lepší obraz své činnosti, stává se svým přístupem více a více proklientským, přesto se obraz výrazně nezlepšil. Podle Jandourka Weber vidí byrokratickou vládu jako legální vládu s byrokratickým správním štábem. Organizaci je dáвана legitimita přesvědčení ovládaných, že pověřené osoby mají právo vládu vykonávat. (Jandourek, 2003, str. 88) Převvedeme-li toto do současnosti, společnost už historicky dlouho vnímá ÚP ČR a podobné instituce jako nepřátelské, jako ty, s kterými bojují a výraznou pomoc ani nečekají. Vypadá to jako začarovaných kruh, který potřebuje odvážné, kteří přese všechno zvýší počet zaměstnanců, ti pak budou mít méně stresu a zvýší se pracovní výkon. Ten se odrazí v přístupu ke klientům a ten se pak odrazí v pohledu veřejnosti na ÚP ČR. Kdo udělá první krok?

S tím souvisí Hawkinsovo tvrzení, jestliže se sociálnímu pracovníkovi nedostává dostatečné podpory, přijímá více emočního vzruchu, nepohody, než může zpracovat a uvolnit. (Hawkins, 2004, str. 31). Přístup zaměstnavatele je tedy velmi důležitý. Z výzkumu vyplývá, že se Úřad práce úspěšně snaží předcházet pracovnímu stresu a syndromu vyhoření dodržováním podmínek, které mu stanovuje zákon, až na **velkou liknavost se supervizemi**. Z historie Úřadu práce víme, že zde sociální pracovníci pracují od roku 2012, kdy vstoupila v platnost „sociální reforma“. V rámci implementace část sociálních pracovníků přešla z pověřených obecních úřadů na ÚP ČR. V tom okamžiku se jim přestalo dostávat supervizí, které co by sociální pracovníci pověřených



obecních úřadů měli. To znamená, že již téměř 9 let jsou bez supervizí. Jak bylo zmíněno (zde str. 78) ÚP ČR tuto situaci začal řešit v roce 2016 výzkumným projektem, který potvrdil nejen potřebu supervizí, ale i zájem ze strany sociálních pracovníků. Do současné doby byl ukončen i další projekt na téma supervizí, který se bohužel pro sociální pracovníky také týkal pouze Moravskoslezského kraje. Ze závěrečného zhodnocení projektu vyplývá, že sociální pracovníci mají velký zájem o supervize. A nejen oni, ale i celá struktura ÚP ČR, tzn. referenti, ověřovatelé dávek i vedoucí pracovníci. ([www.esf2014.cz](http://www.esf2014.cz)) Stejně jako výše zmíněný projekt, tak i tento výzkum lze aplikovat i na ověřovatele dávek a vedoucí pracovníky ÚP ČR.

Zdá se, že se blýská na lepší časy, protože v odpovědi z generální ředitelství ÚP ČR na žádost o souhlas s rozesláním dotazníku sociálním pracovníkům na ÚP ČR jsem byla požádána

o poskytnutí dat z dotazníku. Na základě těchto dat může ÚP ČR zjistit a zanalyzovat i další výstupy týkající se např. identifikace věkové skupiny zatížené jednotlivými pracovními stresory apod. Doufám, že budou použity k sebereflexi a budou podniknuty kroky ke změně přístupu k zaměstnancům, které přiblíží vizi ÚP ČR jako přátelské a pomáhající organizace.

Cílem diplomové práce bylo zjistit, co způsobuje stres u sociálních pracovníků z hlediska pracovní zátěže a jak se s ním vyrovnávají. Nejen že se podařilo identifikovat pracovní stresory, způsoby zvládání stresu a podmínky poskytované zaměstnavatelem v rámci předcházení syndromu vyhoření, ale i četnost výskytu jednotlivých pracovních stresorů, četnost způsobů zvládání stresu a kvalitu podmínek poskytovaných zaměstnavatelem.

## **Seznam obrázků**

Obrázek 1 Základní rozměry stresu (Křivohlavý, 1994, str. 8).....	15
Obrázek 2 Obecný poplachový syndrom (Rice, 2012, str. 24).....	19

## Seznam tabulek

Tabulka 1 Stupnice těžkých životních situací (Holmes a Rahe. 1967) .....	18
Tabulka 2 Fáze rozvoje syndromu vyhoření .....	27
Tabulka 3 Transformační tabulka.....	50
Tabulka 4 Otázka č. 1 Jste: .....	58
Tabulka 5 Otázka č. 2 Kolik je Vám let? .....	58
Tabulka 6 Otázka č. 3 Jak dlouho pracujete na Úřadu práce ČR? .....	59
Tabulka 7 Otázka č. 4 Vnímáte přetížení množstvím práce? .....	59
Tabulka 8 Otázka č. 5 Vnímáte časový stres („práci pod tlakem“)? .....	60
Tabulka 9 Otázka č. 6 Vnímáte neúměrně velkou zodpovědnost?.....	60
Tabulka 10 Otázka č. 7 Pociťujete vysilující snahu o kariéru? .....	61
Tabulka 11 Otázka č. 8 Vnímáte jako stresor nevyjasněné pravomoci? .....	61
Tabulka 12 Otázka č. 9 Působí Vám kontakt s kolegy stres?.....	62
Tabulka 13 Otázka č. 10 Setkáváte se na pracovišti s mobbingem či bossingem? .....	62
Tabulka 14 Otázka č. 11 Působí Vám kontakt s klienty stres?.....	63
Tabulka 15 Otázka č. 12 Působí Vám konflikt mezi prací a životními rolemi stres? ....	63
Tabulka 16 Otázka č. 13 Působí Vám stres změny v organizaci?.....	64
Tabulka 17 Otázka č. 14 Působí Vám stres pracovní podmínky? .....	64
Tabulka 18 Otázka č. 15 Setkali jste se s jiným pracovním stresorem, než je uveden v předcházejících otázkách? .....	65
Tabulka 20 Otázka č. 17 Používáte ke zvládnání stresu fyzické cvičení? .....	69
Tabulka 21 Otázka č. 18 Používáte ke zvládnání stresu dechové cvičení? .....	69
Tabulka 22 Otázka č. 19 Používáte ke zvládnání stresu autogenní trénink?.....	70

Tabulka 23 Otázka č. 20 Používáte ke zvládnání stresu jógu?.....	70
Tabulka 24 Otázka č. 21 Používáte ke zvládnání stresu meditaci? .....	70
Tabulka 25 Otázka č. 22 Používáte ke zvládnání stresu muzikoterapii, aromaterapii či arteterapii? .....	71
Tabulka 26 Otázka č. 23 Používáte jinou techniku zvládnání stresu, než jsou uvedené u předcházejících otázek? .....	71
Tabulka 27 Otázka č. 25 Máte možnost absolvovat školení o možnostech zvládnání stresu? .....	73
Tabulka 28 Otázka č. 26 Absolvujete výcvik či školení při mimořádných a havarijních situacích? .....	73
Tabulka 29 Otázka č. 27 Poskytuje Vám zaměstnavatel pravidelné přestávky?.....	74
Tabulka 30 Otázka č. 28 Umožňuje Vám zaměstnavatel střídání různých pracovních úkonů? .....	74
Tabulka 31 Otázka č. 29 Absolvujete na pracovišti supervizi?.....	74

## **Seznam grafů**

**Graf 1 Vážený průměr absolutní četnosti pracovních stresorů ..... 68**

Graf 2 Porovnání absolutní četnosti používaných způsobů zvládnání stresu..... 72

## Seznam použité literatury

### Tištěné zdroje

BANDURA, Albert.: *Social learning theory.*, New Jersey: Prentice-hall, INC. Englewood Cliffs, 1977. ISBN 0-13-816744-3

BARTŮŇKOVÁ, Staša.: *Stres a jeho mechanismy.* Univerzita Karlova v Praze: Karolinum, 2010. ISBN 978-80-246-1874-6.

BEŇO, Pavel.: *Můj šéf, můj nepřítel?* ERA, Brno, 2003. ISBN 80-86517-34-9

BEDNÁŘOVÁ, Zdena, PELECH, Lubomír: *Slabikář sociální práce na ulici.* Brno: Doplněk, 2003. ISBN 80-7239-148-8

BERNSTEIN, Douglas, Nash, Peggy.: *Essentials of Psychology.* 3rd edition, Houghton Mifflin Copany, Boston, 2005.

ČERNÝ, Vojtěch: *Jak překonat stres: testy a cvičení.*, Praha: Computer Press, 1999. ISBN 80-722-6260-2.

ELKIND, David, *All Grown Up and No Place to Go: Teenagers in Crisis, revided edition*, Da Capo Press, 1998. ISBN 10-02021483858, ISBN 13-978-0201483857

GEISTt, Bohumil: *Vzdorujeme stresu autogenním tréninkem duševních sil.* Praha: Road. 1992. ISBN 80-85385-26-0

HARTL, Pavel, Hartlová, Helena: *Psychologický slovník.* Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X

HAVRDOVÁ, Zuzana, HAJNÝ, Martin: *Praktická supervize, průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize.* Prha: Galén, 2008. ISBN 978-80-7262-532-1

HAWKINS, Peter, SHOHET, Robin: *Supervize v pomáhajících profesích.* Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9

HELUS, Zdeněk: *Úvod do psychologie.*, Praha: Grada. 2018. ISBN 978-80-247-4675-3

CHAMOUTOVÁ, Kateřina: *Duševní hygiena, psychologie zdraví.* Praha: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, Katedra psychologie, 2006. ISBN 978-80-213-1152-7

JANDOUREK Jan: *Úvod do sociologie.*, Praha, Portál, 2003. ISBN 80-7178-749-3

JANEBOVÁ, Radka: *Úvahy nad genderovým tichem aneb Je gender relevantní kategorií v sociální práci?* Sociální práce: odborná revue pro sociální práci, 2008, roč. 2008, č. 2, s. 90-105. ISBN 1213-6204.

JOHSI, Vinay: *Stres a zdraví.*, Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-211-9

- KALLWASS, Angelika: *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-299-7
- KEBZA, Vladimír: *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 2005. ISBN 80-200-1307-5
- KEBZA, Vladimír, ŠOLCOVÁ Iva: *Syndrom vyhoření (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. ISBN 80-7071-231-7
- KELLER Jan: *Úvod do sociologie*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-901059-7-1
- KELNAROVÁ Jarmila: *Psychologie a komunikace pro zdravotní asistentky*. Praha: Grada. 2009. ISBN 978-80-247-2831-5
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro: *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada, 1998. ISBN 80-7169-551-3.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro: *Jak zvládat stres*, Praha: Grada, 1994. ISBN 80-7169-121-6.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro: *Psychologie zdraví*, Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-551-2.
- MACHOVÁ, Jitka, *Biologie člověka pro učitele*. Druhé vydání. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3357-2
- MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤÁN, Alois: *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7
- MATOUŠEK, Oldřich.: *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, Oldřich: *Pracovní stres a zdraví*. Praha: VÚBP 2003.
- MATOUŠEK, Oldřich: *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0
- MAYEROVÁ, Marie: *Stres, motivace a výkonnost*. Praha: Grada, 1997. ISBN 80-7169-425-8.
- MLČÁK, Zdeněk *Psychologie zdraví a nemoci*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2005, ISBN 80-7368-035-1.
- NAKONEČNÝ, Milan: *Psychologie téměř pro každého*. Praha: Academia, 2004, ISBN 80-200-1198-6.
- NAVRÁTIL, Pavel, ŠIŠLÁKOVÁ, Monika, CENTRUM PRAKTICKÝCH STUDIÍ.: *Praktické vzdělávání v sociální práci*. Brno: Pro Centrum praktických studií Fakulty sociálních studií MU, Tribun EU, 2007. ISBN 978-80-7399-343-6
- PACOVSKÝ, Petr: *Člověk a čas: time management IV. generace*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1701-8.

PEŠEK, Roman: *Syndrom vyhoření, jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie*. Praha: Pasparta, 2016. ISBN 978-80-88163-00-8

SVOBODOVÁ, Lenka: *Nenechte se šikanovat kolegou, mobbing – skrytá hrozba*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2474-4

ŠOLCOVÁ, Iva: *Vývoj resilience v dětství a v dospělosti.*, Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2947-3

ŠVINGALOVÁ, D.: *Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi*. 1. vydání, Liberec: Technická univerzita, 2006. ISBN 80-7372-105-8.

VÁVROVÁ, S.: *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0087-1

VOSEČKOVÁ, A.: *Kapitoly z psychologie zdraví, učební text pro vysokoškolskou výuku*. Brno: Univerzita obrany, 2009. ISBN 978-80-7231-344-0

VYKOPALOVÁ, H.: *Krize a psychosociální pomoc*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007. ISBN 978-80-7318-621-0

### **Legislativní zdroje**

Ústavní zákon č. 347/1997 Sb., ústavní zákon o vytvoření vyšších územních samosprávných celků a o změně ústavního zákona České národní rady č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky

Zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách

Zákon č. 111/2006 Sb., zákon o pomoci v hmotné nouzi

Zákon č. 110/2006 Sb., zákon o životním a existenčním minimu

Zákon č. 262/2006 Sb., zákon zákoník práce

Zákon č. 500/2004 Sb., zákon správní řád

Zákon č. 89/2012 Sb., zákon občanský zákoník

Zákon č. 309/2006 Sb., zákon, kterým se upravují další požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v pracovněprávních vztazích a o zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při činnosti nebo poskytování služeb mimo pracovněprávní vztahy (zákon o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci)

Zákon č. 258/2000 Sb., zákon o ochraně veřejného zdraví

Zákon č. 155/2000 Sb., zákon, kterým se mění zákon č. 65/1965 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony

Zákon č. 73/2011 Sb., Zákon o řadu práce ČR



Zákon č. 347/1997 Sb.,

Nařízení vlády č. 222/2010 Sb., nařízení vlády o katalogu prací ve veřejných službách a správě

Nařízení vlády č. 361/2007 Sb., nařízení vlády, kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví při práci

Vyhláška č. 505/2006 Sb., vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Vyhláška č. 332/2013 Sb., vyhláška o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka

### **Elektronické zdroje**

SIGMUND, M., KVINTOVÁ, J., ŠAFÁŘ, M.: Vybrané kapitoly z manažerské psychologie., Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. ISBN 978-80-244-4372-0 (e-kniha). [cit. 2020-11-12] Dostupné z: <https://publi.cz/books/171/07.html>

Znalostní systém prevence rizik v BOZP [online], Pracovní prostředí, 2020. [cit. 2020-10-31]. Dostupné z: <https://zsbozp.vubp.cz/pracovni-prostredi>

Velký lékařský slovník [online], Pojem eustres, 2020 [cit. 2020-09-25]. Dostupné z: [https://www.eustres | Velký lékařský slovník On-Line \(slovniky.cz\)](https://www.eustres|Velký%20l%C3%A9kařsk%C3%BD%20slovn%C3%BDk%20On-Line%20(slovniky.cz))

Edvia.cz [online], Projekty pro Úřad práce, 2021 [online] [cit. 2021-06-26]. Dostupné z: <https://www.edvia.cz/projekt-rozvoj-up/>

esfr.cz [online], Produkty, 2021 [online], [cit. 2021-06-26]. Dostupné z: <https://www.esfr.cz/produkty-opz/>

## **Příloha č. 1 Dotazník**

Vážené kolegyně a kolegové,

jsem si plně vědoma aktuální situace, která je pro nás všechny náročná jak psychicky, tak časově. Přesto Vás chci požádat o trochu vašeho času k vyplnění dotazníku k výzkumnému šetření k diplomové práci.

Jmenuji se Jana Pospíšilová a studuji na Univerzitě v Hradci Králové obor Sociální práce. Tématem diplomové práce jsou strategie zvládnání stresu sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR s cílem zjistit, co způsobuje největší stres u sociálních pracovníků z hlediska pracovních zátěží a jak se s ním vyrovnávají. Zjistit, jaké jsou největší stresory, které působí negativně na psychiku sociálních pracovníků Úřadu práce a jaké jsou nejúčinnější techniky zvládnání stresu, které efektivně pracovníkům pomáhají. A samozřejmě na základě výsledků výzkumu navrhnout vhodná řešení či přístupy k sociálním pracovníkům na úřadu práce ČR. Ovšem výsledky mohou být generalizovány i na ověřovatele dávek.

Jelikož je dotazník vytvořený na internetových stránkách survio.com, zaručuje Vám anonymitu v plné míře.

Velice Vám všem předem děkuji za ochotu a čas, který věnujete vyplnění dotazníku.

Bc. Jana Pospíšilová

### **Otázka č. 1**

**Jste:**

- a) žena
- b) muž

### **Otázka č. 2**

**Kolik je Vám let?**

- a) 18 - 30
- b) 31 - 45

c) 46 – 65

**Otázka č. 3**

**Jak dlouho pracujete na úřadu práce ČR?**

- d) do 1 roku
- e) od 1 roku do 4 let
- f) od 5 let do 10 let
- g) 10 a více let

**Otázka č. 4**

**Vnímáte přetížení množství práce?**

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

**Otázka č. 5**

**Vnímáte časový stres („práce pod tlakem“)?**

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

**Otázka č. 6**

**Vnímáte jako stresor neúměrně velkou zodpovědnost?**

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

**Otázka č. 7**

**Pocítujete vysilující snahu o kariéru?**

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

**Otázka č. 8**

**Vnímáte jako stresor nevyjasněné pravomoci?**

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

**Otázka č. 9**

**Působí Vám kontakt s kolegy stres?**

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

**Otázka č. 10**

**Setkáváte se na pracovišti s mobbingem či bossingem?**

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

**Otázka č. 11**

**Působí Vám kontakt s klienty stres?**

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

**Otázka č. 12**

**Působí Vám konflikt mezi prací a životními rolemi stres?**

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

**Otázka č. 13**

**Působí Vám stres změny v organizaci?**

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

**Otázka č. 14**

**Působí Vám stres pracovní podmínky?**

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

**Otázka č. 15**

**Setkali jste se s jiným pracovním stresorem, než je uveden v předcházejících otázkách?**

- a) ne
- b) ano

**Otázka č. 16**

**Pokud ano, uveďte s jakým.**

.....  
.....  
**Otázka č. 17**

**Používáte ke zvládnání stresu fyzické cvičení?**

- a) ano
- b) ne

**Otázka č. 18**

**Používáte ke zvládnání stresu dechové cvičení?**

- a) ano
- b) ne

**Otázka č. 19**

**Používáte ke zvládnání stresu autogenní trénink?**

- a) ano
- b) ne

**Otázka č. 20**

**Používáte ke zvládnání stresu jógu?**

- a) ano
- b) ne

**Otázka č. 21**

**Používáte je zvládnání stresu meditaci?**

- a) ano
- b) ne

**Otázka č. 22**

**Používáte ke zvládnání stresu muzikoterapii, aromaterapii či arteterapii?**

a) ano

b) ne

**Otázka č. 23**

**Používáte jinou techniku zvládnání stresu, než jsou uvedené u předcházejících otázek?**

a) ne

b) ano

**Otázka č. 24**

**Pokud ano, uveďte jakou.**

.....  
.....

**Otázka č. 25**

**Máte možnost absolvovat školení o možnostech zvládnání stresu?**

a) ano

b) ne

**Otázka č. 26**

**Absolvujete výcvik či školení při mimořádných a havarijních situacích?**

a) ano

b) ne

**Otázka č. 27**

**Poskytuje Vám zaměstnavatel pravidelné přestávky?**

a) ano

b) ne

**Otázka č. 28**

**Umožňuje Vám zaměstnavatel střídání různých pracovních úkonů?**

a) ano

b) ne

**Otázka č. 29**

**Absolvujete na pracovišti supervizi?**

a) ano

b) ne



## Příloha č. 2 Odpovědi na otázku č. 16

Přepis v původním znění.

- nezájem ze strany vedoucí. Neznalost její práce.
- změny kvůli covidu, nestřídání se na pracovišti, nedostatečná ochrana
- nezastání na vyšších pozicích
- nadřízený (2x)
- nepřiměřené protěžování klienta na úkor práv zaměstnance
- covid (3x)
- neodborné politické řešení sociálního systému
- nekompetentnost vedení
- Jako velký stresový faktor považuji pocit, že jako zaměstnanci nemáme obranu proti klientům a naše nadřízené orgány jsou na straně klientů.
- zaměstnavateli na zaměstnancích absolutně nezáleží
- můj dojem s organizací práce je takový, že "nepracující a ani se nesnažící si najít práci" lidé mají lepší podmínky i finanční prostředky než pracující lidé. Dávky od státu by měly být časově omezeny, aby nutily lidi ke snaze najít si práci.
- současná opatření
- nízké kompetence vedoucí v její práci
- nezastání se podřízených na vyšších pozicích
- nemožnost nebo velmi ztížená možnost práce z domova
- když jezdíme na sociální šetření, nevíme většinou, kam jedeme a často jedeme do neznámého prostředí sami - spíše ano
- nutnost hledání zástupu v mé nepřítomnosti
- parkování
- sám voják v poli
- zneužívání dávek, z toho pramenící nespravedlnost pro ostatní, někdy nemožnost pomoci atp.
- neoprávněné vyplácení dávek pro osoby, které to nepotřebují, ale zákon to umožňuje. dále spolupracující - tedy některé spíše nespolupracující instituce.
- byrokratický aparát ÚP
- komplikace při volnu nebo dovolené (po návratu je tolik práce, že efekt dovolené je roven nule)
- nedokonalé zákony

- přidávání prací, které nesouvisí s funkcí soc. pracovníka
- covidová situace a vládní chaos s testy, očkováním
- neustálé změny legislativy, nejednotný názor na výklad legislativy.
- různá měsíční hlášení, např. o počtech spotřebovaného papíru, nesmyslné statistické tabulky (počet telefonátů, e-mailů). Nejednotnost metodiky GŘ x MPSV, absence validní metodiky proveditelné v terénu
- direktivní přístup vedoucí, neochota mluvit o určitých tématech
- nejde vůbec o lidi - klienty ÚP, ale pouze o to, aby vedení mělo klid a zůstalo na dobře placených pozicích. Pomáhá se podvodníkům, kteří peníze nepotřebují a ti, co je potřebují, nikoho nezajímají. Nemáme se jako sociální pracovníci dívat na tu hrůzu, co vidíme, pouze vyplnit papíry a jít. Otřesné stanovisko lidí, kteří by měli z vedení ÚP odejít. V případě, že si někdo stěžuje na soc. pracovníky, mnohdy se jejich vedení nezastane a jsou trestáni za to, že nemlčeli a snažili se pomoci. Tak mlčí.
- nedostatečná digitalizace a propojení mezi jednotlivými kopy
- sociální šetření v jednom člověku, to je prostě špatně
- špatná zastupitelnost v nepřítomnosti
- neflexibilní metodika
- nezastání na vyšších pozicích
- protichůdná legislativa; nedostatek prostoru pro sociální práci s ohledem na množství agendy
- styl, jak jsme vnímání jako zaměstnanci celkově na úřadu, pak konkrétní pracoviště, kdy v podstatě pořád něco nejde, problém vždy se vším, když se něco chce. Jsme poslední z posledních, není na nás pohlíženo jako na lidi, ale jako na výkonné stroje bez potřeb a lidských vlastností.
- neustále změny zákona
- neustálá fluktuace pracovníků, metodické pokyny, při covidu neustále se měnící směnnost a dojíždění v úřední den na testování (stalo se, že jsem z 6 pracovníků zůstala na pracovišti sama).
- lékařská posudková služba
- rychlé změny, nárok na vysoké schopnosti práce s PC, flexibilita
- striktní a někdy nepříjemné vyžadování plnění požadavků ověřovatelek + zvýšený důraz na dodržování pracovní doby - striktně dané časy přestávek v neúřední dny + v případě chyb neochota k vyslechnutí vysvětlení

- současná epidemická situace
- stresorem se může stát při souběhu "nepříznivých" okolností i událost, kterou lze obecně považovat za nestresující, takže nelze přesně kvalifikovat - např. některá nejasná ustanovení zákona a jejich rozporuplné výklady napříč kolegiem, často nerealizovatelné požadavky nadřízeného orgánu, které působí spíše návodně pro podvodníka, nebo naopak zákonná ustanovení a praxe, která v některých případech brání efektivní pomoci a působí spíše opačným dojmem, míra alibistického formalismu atp.
- besedy, přednášky, schůze s odbornou společností
- někteří zaměstnanci mají nárok na více dní dovolené (jezdí na tábory, apod.) toto jim jejich nárok na dovolenou zvyšuje až o 19 dní - pro osobu, která tohoto člověka zastupuje je to katastrofa. 19 dní je jeden pracovní měsíc.
- nedostatek pracovníků
- metodika práce a její interpretace.
- v případě mé nepřítomnosti není zastupitelnost - Sociální pracovník 1x - detašované pracoviště, pak je třeba provést větší počet šetření v rychlém časovém úseku.
- sociální šetření v neznámém prostředí
- nekompetentní vměšování "rádoby nadřízené" do mé práce.
- nedostatečné předávání informací v rámci oddělení, přemíra směrnic, absence jednotné metodiky v rámci ČR – ano
- pracovní prostřední – ano
- problémy v rodině
- nevyjasněné kompetence, nejistota, nevhodná koordinace práce
- na oddělení nejsme posuzováni stejně, řeší se nedůležité organizační záležitosti
- slabé kompetence nadřízených
- protěžování klienta na úkor práv zaměstnance
- málo pracovníků
- nezastupitelnost
- psychicky náročná práce (nemocní, umírající klienti atp.
- nekompetentnost nadřízených - spíše ano
- nadměrné množství práce – ano
- nejasnost nových nařízení v rámci chybějících porad na pracovišti
- hodně práce a málo času

- tlak na plnění lhůt, i když jsme dlouhodobě pod stav - spíše ano
- nefér rozdělení práce mezi "dlouhodobými zaměstnanci" a nováčky na stejné pracovní pozici
- neustálé změny pracovního postupu vymyšlené vedoucím
- změny v legislativě
- arogantní chování klientů, výhrůžky, křik, vulgarity
- lhůty a tlak ze strany klientů, aby měli co nejdříve vyplacené dávky
- svazující legislativa
- nouzový stav a úprava řízení v tomto období, náročnost
- pomalu narůstající arogance klientů a jejich neochota přijmout dané (např. ze zákona) povinnosti
- nejednotné názory odvolacích a nadřízených orgánů - nemůžeme poté rozhodovat "v klidu", nikdy nevíme, jak odvolání dopadne, jelikož není zcela jednotný výklad zákona
- agresivní a manipulativní klienti
- tlaky od metodiků
- nepřipravenost mladých lidí na práci soc. pracovníka a přes to ho chtějí dělat
- byrokracie
- nesmyslné příkazy a zákazy, které plynou ze struktury organizace.
- nedostatečná podpora nadřízených orgánů a nedostatečná metodika nadřízených orgánů
- centralizace ÚP - dlouhotrvající odezvy na řešení problémů právě kvůli centralizaci, nejednotnost, špatná organizace práce (mnohokrát avizovaná) - zbytečná byrokracie, nedůvěra zaměstnancům ze strany vedení, řešení malicherností a nezabývání se podstatnými problémy
- nefunkční procesy, které nelze z mé pozice změnit, nelogická nařízení, scházející metodika (značení dokumentů, práce v programech atd.), chybějící pracovní pomůcky, které si musím koupit sama, opakované zamítnutí výměny razítek, musíme si je s kolegy půjčovat
- dávkový systém a jeho legislativa nepodporující aktivitu klientů
- dlouhodobé absence spolupracovníků
- respirátory - ano, plexiskla které jsou k ničemu a už mi přistálo na hlavě - ano, dojíždění na testy 25 km - ano,
- současná situace - opatření covid

- období covidu, nedostatečné zastupování, nedostatečná ochrana
- rozčiluje mě, jak jsme vnímání, jako stroje bez emocí, chybí lidský přístup k zaměstnancům