

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Lucie Krobotová

*Strategie zvládnutí pracovní zátěže sociálních
pracovníků na OSPOD*

Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. Daniela Ochmannová

2015

Prohlášení:

„Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.“

V Olomouci dne 15. 3. 2015

.....

Lucie Krobotová

Ráda bych na tomto místě poděkovala všem, kteří mě podporovali při tvorbě Bakalářské práce i celém studiu. Poděkovat bych chtěla jmenovitě Mgr. Daniele Ochmannové za odborné vedení práce, podnětné rady, trpělivost a věnovaný čas. Děkuji také všem respondentům z oddělení sociálně právní ochrany dětí za čas a ochotu při poskytování dat k analýze, mým blízkým, rodině a příteli.

DĚKUJI

OBSAH

| | |
|--|-----------|
| ÚVOD..... | 6 |
| 1 NÁROČNOST PRÁCE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ NA OSPOD.8 | 8 |
| 1.1 SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ..... | 8 |
| 1.2 POŽADAVKY NA KVALIFIKACI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA OSPOD | 9 |
| 1.3 KLIENTI OSPOD..... | 11 |
| 1.4 ČINNOSTI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA NA OSPOD | 12 |
| 1.5 CHARAKTERISTIKA ČINNOSTÍ OSPOD | 13 |
| 2 PRACOVNÍ ZÁTĚŽ..... | 16 |
| 2.1 PSYCHICKÁ PRACOVNÍ ZÁTĚŽ..... | 17 |
| 2.1.1 Stres..... | 19 |
| 2.1.2 Deprese..... | 20 |
| 2.1.3 Únava | 21 |
| 2.1.4 Frustrace | 22 |
| 2.2 DŮSLEDKY NADMĚRNÉ PSYCHICKÉ ZÁTĚŽE | 23 |
| 3 STRATEGIE ZVLÁDÁNÍ PRACOVNÍ ZÁTĚŽE | 25 |
| 3.1 STYLY ZVLÁDÁNÍ PRACOVNÍ ZÁTĚŽE | 27 |
| 3.2 DISPOZIČNÍ PŘEDPOKLADY PRO ZVLÁDÁNÍ PSYCHICKÉ ZÁTĚŽE | 28 |
| 3.3 VHODNÉ STRATEGIE ZVLÁDÁNÍ..... | 30 |
| 3.3.1 Relaxace | 30 |
| 3.3.2 Biofeedback..... | 31 |
| 3.3.3 Meditace..... | 32 |
| 3.3.4 Imaginace | 33 |
| 3.4 NEVHODNÉ STRATEGIE ZVLÁDÁNÍ | 33 |
| 3.4.1 Malcoping | 34 |
| 3.4.2 Obranné mechanismy ega | 35 |
| 3.5 AKTIVNÍ STRATEGIE ZVLÁDÁNÍ..... | 37 |
| 3.6 PASIVNÍ STRATEGIE ZVLÁDÁNÍ..... | 38 |
| 3.7 DALŠÍ MOŽNÉ TYPY ZVLÁDÁNÍ..... | 39 |
| 3.7.1 Supervize..... | 40 |
| 4 VÝZKUMNÁ ČÁST | 42 |
| 4.1 CÍL VÝZKUMU A FORMULACE VÝZKUMNÉ OTÁZKY..... | 42 |
| 4.2 POPIS POUŽITÝCH METOD | 43 |
| 4.3 METODA SBĚRU DAT | 43 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 4.4 | VÝZKUMNÝ VZOREK (SOUBOR)..... | 44 |
| 4.5 | ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT..... | 46 |
| 5 | INTERPRETACE DAT | 48 |
| 5.1 | PRACOVNÍ ZÁTĚŽ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ OSPOD..... | 48 |
| 5.1.1 | Restrukturalizace oddělení..... | 49 |
| 5.1.2 | Zvládání zátěže..... | 49 |
| 5.2 | STRATEGIE ZVLÁDÁNÍ ZÁTĚŽE | 50 |
| 5.2.1 | Vhodné strategie zvládání..... | 51 |
| 5.2.2 | Nevhodné strategie zvládání | 51 |
| 5.2.3 | Ostatní strategie zvládání | 52 |
| 5.3 | OSOBNOSTNÍ PŘEDPOKLADY ZVLÁDÁNÍ ZÁTĚŽE | 53 |
| 5.4 | ZÁVĚR..... | 54 |
| | SEZNAM LITERATURY..... | 56 |
| | PŘÍLOHA Č. 1..... | 59 |

Úvod

V průběhu studia jsem absolvovala velké množství stáží s širokým spektrem cílových skupin, mimo jiné s dětmi a jejich rodinami. Postupem času jsem si uvědomovala, že výkon profese v oblasti rodin s dětmi sebou přináší značnou míru zodpovědnosti, očekávání a vysokou míru požadavků kladených na osobnost pracovníka. Zajímalo mě, jak jsou (popř. nejsou) schopni se s tímto množstvím vyrovnávat, tedy jaké jsou jejich copingové strategie.

Ve své bakalářské práci se zabývám tématem strategie zvládnání pracovní zátěže sociálních pracovníků na OSPOD. K výběru tématu mě přivedl můj pozitivní vztah k sociální práci, zájem o tuto problematiku a v neposlední řadě také vlastní zkušenost. V jejím rámci jsem se na oddělení sociálně právní ochrany dětí setkala s množstvím požadavků takřka na vlastní kůži. Ty byly kladeny jak ze strany veřejnosti, tedy klientů, tak ze strany vedení a denně působily na pracovníky různou intenzitou a závažností.

Cílem teoretické části práce je na základě odborné literatury vymezit pojmy bezprostředně související s pracovní zátěží a jejím zvládnáním. Vzhledem k cíli práce jsem se rozhodla pro práci empirickou. Ta je dále dělena na dvě hlavní části, a to teoretickou a metodologickou. V teoretické části se zabývám náročností sociální práce na oddělení SPOD, následně popisem a klasifikací pracovní zátěže, včetně možných důsledků, s důrazem na kategorizaci psychické zátěže, která je pro práci stěžejní. Následují možnosti řešení neboli strategie zvládnání.

Cílem výzkumné části je zjistit, jaké existující strategie užívají pracovníci vybraného oddělení SPOD k obraně před vysokou mírou pracovní zátěže, popř. zjistit, jaké jiné mechanismy by uvítali, aby byla jejich ochrana účinnější. Výsledků dosáhnou realizací kvalitativního výzkumu na nejmenovaném oddělení sociálně právní ochrany dětí. Místo realizace výzkumu je záměrně utajeno z důvodu ochrany a zachování anonymity pracovníků, kteří v rozhovorech poskytli citlivé informace. Dále budou popsány výzkumné techniky nezbytné pro sběr dat, jako je rozhovor a pozorování. Zmiňovaných cílů dosáhnou analýzou provedených rozhovorů a poznatků z pozorování.

V závěru pak shrnu výsledky, ke kterým jsem se dopracovala v rámci prováděného šetření. Tyto výstupy mohou sloužit jako podklad pro změnu dosavadního systému ochrany pracovníků ze strany zaměstnavatele, podílet se jak na zlepšení výkonnosti sociálních pracovníků, tak na zvýšení ochrany pracovníků před nadměrnou psychickou zátěží. Dle mého názoru je důležité věnovat pozornost přímo pracovníkům oddělení sociálně právní ochrany dětí a citlivě vnímat jejich požadavky, aby nedocházelo ke známým jevům, jakým je například syndrom vyhoření.

Vzhledem k přání pracovat v budoucnosti v této oblasti, se domnívám, že pro mě bude znalost strategií zvládnání zátěže sociálních pracovníků velkým přínosem. Taktéž mohou být inspirací či přínosem pro jiné výzkumníky, kteří se budou v rámci svých prací této problematice věnovat.

1 Náročnost práce sociálních pracovníků na OSPOD

1.1 Sociálně právní ochrana dětí

Při charakteristice strategií zvládnání není možné opomenout situační podmínky, které se přímo s pracovištěm a náročnými okolnostmi pojí. (Frankovský, Lajčín, 2012) Proto se v této kapitole budu věnovat základnímu vymezení sociálně právní ochrany dětí nejdříve obecně, a poté i konkrétního pracoviště, kde bude realizována praktická část práce.

Samotný pojem sociálně právní ochrana dětí obsahuje široké spektrum činností, jejichž základním smyslem je poskytovat ochranu dětem. Touto ochranou je myšleno především poskytnout dítěti pocit jistoty a bezpečí nezbytné pro jejich správný vývoj. Dítě je součástí jedné z nejzranitelnějších skupin a je proto potřeba mu věnovat zvýšenou pozornost. (Kahoun, Šimák, 2007, s. 11 – 12) Krausová s Novotnou (2006) ještě doplňují, že sociálně právní ochrana nastupuje zejména tam, kde z nějakého důvodu selhává rodičovská odpovědnost. (2006, s. 23)

Legislativní rámec této problematiky komplexně upravuje především zákon č. 359/1999 o sociálně právní ochraně dětí a zahrnuje: *„soubor opatření, jejichž hlavním úkolem je ochrana práv a oprávněných zájmů dítěte, zejména ochrana práva na příznivý vývoj a řádnou výchovu, a působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny.“* (Zákon č. 359/1999, § 1) Mimo tento klíčový zákon se mohou pracovníci opřít také o Úmluvu o právech dítěte, o Listinu základních práv a svobod, nebo o zákon o rodině (Krausová & Novotná, 2006, s. 13). Mimo tyto základní zákony se pak v závislosti na konkrétní činnosti aplikují i: zákon č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 218/2003 Sb., o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a soudnictví ve věcech mládeže, ve znění pozdějších předpisů a vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí.

Kahoun s Šimákem (2007) podrobněji popisují zaměření konkrétních orgánů činných v této oblasti, kdy je při veškerých činnostech nutné zohledňovat zájem

dítěte a jeho blaho. Tyto zájmy jsou nadřazeny jiným zájmům, kterými jsou zájmy rodičů, rodiny, jiných osob, státu, apod. Sociálně právní ochrana je tedy výsledkem širokého spektra činností jednotlivých orgánů sociálně právní ochrany, kdy je cílem ochrana dítěte, obnovení narušeného výchovného prostředí, které má zásadní vliv při dalším vývoji a růstu dítěte. Orgány se primárně zabývají až následky selhání základního výchovného prostředí, kterým je rodina. Ta má při vývoji a růstu dítěte neodmyslitelný vliv. Autor také apeluje na rodiče, kdy upozorňuje na fakt, že mít dítě znamená mít velkou odpovědnost za jeho výchovu. Orgány SPO sice řeší problémy rodiny a selhání rodičů v nejrůznějších oblastech, avšak není v jejich kompetencích ani silách, aby rodinu dítěte nahradili. (Kahoun, Šimák, 2007, s. 20 – 23)

Mimo zmiňované objekty státní správy a samosprávy, se však do tohoto systému pomoci v ČR řadí i nestátní subjekty, kterými jsou například některé neziskové organizace, spolky, nadace či nadační fondy, nebo církve. Ty mohou rovněž plnit některé funkce sociálně právní ochrany dětí. (Krausová, Novotná, 2006, s. 30)

1.2 Požadavky na kvalifikaci sociálního pracovníka OSPOD

Pro sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách, ale i pro všechny pracovníky pomáhajících profesí je důležité neustále profesně růst, vzdělávat se a zdokonalovat své schopnosti a dovednosti. Tyto schopnosti jsou také legislativně upraveny, přesněji v § 110 zákona o sociálních službách. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Nápomocný vztah pracovník – klient předpokládá empatii, vřelost a opravdovost ze strany pomáhajícího, tedy pracovníka. Bez schopnosti nadhledu a vcítění se do situace, bez zájmu pomáhajícího, ale i toho, komu je pomoc poskytována, může být tento vztah disfunkční a pomoc tak neúčinná. Tyto předpoklady jsou v pomáhajícím vztahu nejvýrazněji vnímány, avšak kromě těchto základních dovedností je potřeba vlastnit i jiné schopnosti, které ty základní doplní a obohatí. Tím je myšlena například určitá tvořivost a flexibilní důraznost. Problém klienta nemusí být vždy na první pohled zřejmý, je tedy třeba řešení hledat, upravovat a zvažovat. To vyžaduje i určitou zkušenost a zralost v oboru.

Neodmyslitelná je také znalostní výbava, znalost aktuální legislativy a ostatních právních předpisů. (Řezníček, 1994, s. 13 – 14)

Přehledně obecné předpoklady a dovednosti rozdělené do sedmi základních kategorií popisuje Matoušek. (2008, s. 52.) První z nich je **přitažlivost**. Tou autor myslí nejen fyzickou, která skrývá například sympatie klienta k pracovníkovi, může shledávat pracovníka atraktivním nejen z hlediska vzhledu, tedy fyzicky, ale i z hlediska vystupování, dovednosti, či pověsti. Jiným případem je náklonnost z důvodu přibližného věku, nebo naopak vztah mladšího ke staršímu apod. Tento předpoklad může vést ke spontánní náklonnosti klienta k pomáhajícímu pracovníkovi. Pracovníkova **důvěryhodnost** je jedním z dalších předpokladů. Ta se skládá především z vnímání klienta pracovníkova smyslu pro čestnost, motivaci a otevřenost. Důvěryhodnost by se dala dále specifikovat podle diskrétnosti. Klient očekává, že pracovník si sdělené informace nechá pro sebe. Měřítkem může být například ujištění, že sdělené informace se nedostanou k dalším lidem. Do této dovednosti se taktéž promítá první bod. Pro klienty může být obtížné uvěřit pracovníkovi, který je nedbale oblečený, neupravený apod. **Komunikační dovednosti** jsou bezesporu další složkou. Sociální pracovník komunikuje s klienty denně, je jedním z nejběžnějších způsobů dorozumívání klienta s pracovníkem. Tuto dovednost dělí do dalších subkategorií, jako je fyzická přítomnost, naslouchání, empatii a analýzu klientových prožitků. Komunikace je také jedním ze základních projevů pracovníka a známkou úspěšného jednání je soulad komunikačního projevu s tím, co pracovník dělá a jak se projevuje neverbálně. **Zúčastněné naslouchání** je užíváno za účelem porozumění. Toto umění dále rozvádí na schopnost číst klientův neverbální projev nejen v průběhu rozhovoru, ale i v jeho běžném životě. Další formou komunikace je **empatie**, kterou by se neměl pracovník bát užívat a nechávat si ji pro sebe. Pracovník musí být s klientem v interakci a dostat se k němu blíž, pochopit příčiny jeho jednání a bez empatického jednání to jde velmi těžko. Až se pracovník skrz empatickou fázi dostane ke klientovi, měl by použít **vyšší stupeň empatie**, aby se ke klientovi dostal blíž. Jde o vnitřní pochody, které pracovník identifikuje a na jejich základě pomáhá. Mnohdy si tyto pochody nemusí uvědomovat ani klient sám. Poslední složkou je um se všemi těmito dovednostmi pracovat. Výsledek této práce je měřen emoční inteligencí tedy tím, jak jedinec dokáže pracovat s emocemi, umí se vcítit do situací, schopnost číst z neverbální

komunikace a odhalit i to, se například klient snaží uschovat. Dalším předpokladem pro výkon sociálního pracovníka (dle 108/2006 Sb.) je Předpoklad je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Z množství výčtu kladených požadavků na profesi sociálního pracovníka je zřejmé, že sociální práce je velmi náročnou profesí. Další kapitola tedy bude pojednávat o pracovní zátěži obecně a poté o klasifikaci z hlediska různých kritérií.

1.3 Klienti OSPOD

Jak již bylo popsáno výše, orgány sociálně právní ochrany dětí se zaměřují přímo na konkrétního jedince, tedy na dítě, které je nějakým způsobem ohroženo. Za dítě je považována osoba mladší 18 let. Úkolem je tyto děti chránit. Hlavním prostředkem je provádění šetření v místě bydliště dítěte a zjišťování informací o dítěti z lékařských záznamů nebo výchovně vzdělávacích institucí. K těmto krokům není potřeba souhlas rodičů. Zcela záleží na pracovníkovi, jaké kroky ke zjištění skutečností zvolí. Pokud z těchto skutečností vyplyne, že je dítě jakkoliv ohroženo, pracovník je povinen situaci pomocí dostupných prostředků řešit. Mezi tyto prostředky patří i represivní nástroje, avšak záleží na každém případě. Vždy je nutno brát také na vědomí jedinečnost dítěte a jeho individualitu, a proto tak také ke každému dítěti přistupovat. (Bechyňová, Konvičková, 2011, s. 25)

Zákon o sociálně právní ochraně dětí okruh osob, kterým je tato pomoc poskytována, podrobně specifikuje. Podmínkou je, pokud dítě:

- má trvalý pobyt na území ČR (nebo má povolen trvalý pobyt nebo je hlášeno k pobytu na území České republiky po dobu nejméně 90 dnů
- podalo návrh na zahájení řízení o udělení mezinárodní ochrany na území ČR, nebo je oprávněno na území ČR trvale pobývat
- pobývá na území ČR s rodičem, který podal žádost o udělení oprávnění pobytu za účelem poskytnutí dočasné ochrany na území České republiky, nebo které již pobývá na základě uděleného oprávnění k pobytu

Zákon však myslí i na děti, které uvedené podmínky nesplňují a ukládá povinnost orgánům SPOD poskytovat sociálně – právní ochranu i dětem, které výše uvedené podmínky nesplňují. Rozdíl je ve zúženém rozsahu poskytované pomoci.

(Zákon č 359/1999 Sb., § 2, odst. 3). Zákon také dále vymezuje okruh dětí, na které do SPO vztahuje, avšak je mnoho situací, do kterých se děti s rodiči mohou dostat a nelze je taxativně v zákoně vyjádřit. Proto demonstrativně uvedu pouze některé zmiňované. Jsou to tedy zejména děti, jejichž rodiče zemřeli, neplní povinnosti plynoucí z rodičovské zodpovědnosti, nebo tyto práva zneužívají. Dále jsou to děti, které byly svěřeny do výchovy jiné FO než rodiče, děti, které vedou zahálčivý nebo nemravný život, opakovaně se dopouští útěků od rodičů, jsou ohrožovány násilím mezi rodiči nebo jsou opakovaně umísťovány do zařízení zajišťujících nepřetržitou péči o děti. (Zákon č. 359/1999 Sb., §6)

1.4 Činnosti sociálního pracovníka na OSPOD

Nyní bych chtěla vymezit, co je vlastně náplní práce sociálního pracovníka na orgánu SPOD. Vzhledem k tomu, že vlastní výzkum bude prováděn na obecním úřadě obce s rozšířenou působností (tzv. úřad typu III.), zaměřím se na charakteristiku činností prováděných na těchto typech úřadu. Tento úřad má z hlediska zákona o SPO nejvýznamnější postavení a zákon mu ukládá řadu oprávnění, úkolů a povinností, následující charakteristice činností se budu proto věnovat jen okrajově.

Tyto činnosti dělí Krausová s Novotnou (2007) do několika zásadních oblastí. Jako první zmiňují **preventivní a poradenskou činnost**, dle které mají povinnost především vyhledávat ohrožené děti a působit na rodiče, aby plnili povinnosti plynoucí z rodičovské zodpovědnosti a za tímto účelem s rodiči jednat, aby pracovali na odstranění nedostatků ve výchově. Nezbytné je také pomáhat rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě. v neposlední řadě také zprostředkovávají poradenství při výchově a vzdělání, ale i při péči o zdravotně postižené. Předpokladem účinné a včasné ochrany zdraví a příznivého vývoje života dítěte je o těchto dětech a rodinách, které potřebují nějakou pomoci, vůbec vědět. Další oblastí tedy je **preventivní a výchovné působení** orgánu SPO (nebo soudu). Zákon o SPO umožňuje uložit napomenutí, dohled, nebo omezení. Napomenout může OÚ III. jak rodiče, tak nezletilého. Obsahem a smyslem dohledu je pak sledování podmínek výchovy a prostředí nezletilého. Opět může být předmětem dohledu jak chování rodičů, nedostatečná péče, tak chování samotného dítěte. Pokud na dítě působí škodlivé vlivy, je na místě použít omezení, které má za úkol zabránit

působení škodlivých vlivů. v naléhavých případech, např. pokud se dítě ocitne bez péče, jsou užívána **předběžná opatření**. Dle zákona jsou v těchto situacích úřady typu III. povinny poskytnout dítěti okamžitou pomoc. Předběžná opatření se podávají k soudu, který je povinen rozhodnout bezodkladně nejpozději do 24 hodin. Příslušným soudem je okresní soud dle trvalého pobytu dítěte. Z dalších úkonů je třeba zmínit také **výkon poručenství a opatrovnictví**. Poručenství vymezuje zákon o rodině a ukládá soudu ustanovit dítěti poručníka, pokud rodiče dítěte zemřeli, byli zbaveni rodičovské zodpovědnosti (nebo jim byla pozastavena), nebo nemají způsobilost k právním úkonům. Tento zástupce dítěte vychovává, zastupuje a spravuje jeho majetek. Funkci opatrovníka pak zastává OÚ III.

1.5 Charakteristika činností OSPOD

Oddělení sociálně právní ochrany dětí je součástí odboru sociálních věcí a v plném rozsahu zabezpečuje výkon státní správy v rámci rozšířené působnosti. Jako jeden z orgánů, kam mimo jiné patří i úřad práce, úřad pro mezinárodně – právní ochranu dětí, obecní a újezdní úřady, krajské úřady a ministerstva, vykonává sociálně právní ochranu a řídí se standardy kvality sociálně-právní ochrany. Tato ochrana jde konkrétně zde realizována devatenácti pracovníky, za které zodpovídá vedoucí oddělení a následně vedoucí celého odboru sociálních věcí.

Stránky daného města, sekce odboru sociálních věcí, taxativně jmenují konkrétní činnosti pracovníků oddělení. Ty nejzásadnější tedy v krátkých bodech vymezím. Pracovníci:

- sledují nepříznivé vlivy působící na děti a zjišťují příčiny jejich vzniku, činí opatření k omezení působení nepříznivých vlivů na děti
- pravidelně vyhodnocují situaci dítěte a jeho rodiny z hlediska rozsahu opatření nezbytných k ochraně dítěte a poskytují pomoc rodičům a jiným osobám zodpovědným za výchovu dítěte (na základě toho pak zpracovávají individuální plán ochrany dítěte, popř. pořádají případové konference)
- vykonávají sociální kuratelu spočívající v provádění opatření směřujících k odstranění, zmírnění nebo zamezení prohlubování nebo opakování poruch psychického, fyzického a sociálního vývoje dítěte

- navštěvují děti s nařízenou ústavní a ochranou výchovou, děti, které jsou ve výkonu vazby nebo ve výkonu trestu odnětí svobody i jejich rodiče
- pomáhají dětem po propuštění z ochranné a ústavní výchovy, po propuštění z výkonu trestu s cílem působit k obnovení jejich narušených sociálních vztahů, jejich začlenění do rodinného a sociálního prostředí a k zamezení opakování protiprávní činnosti.
- vyhledávají děti, kterým je třeba zajistit péči v náhradním rodinném prostředí formou pěstounské péče nebo osvojení a fyzické osoby vhodné stát se osvojitelem nebo pěstouny, včetně sledování naplňování uzavřených dohod o výkonu pěstounské péče (minimálně jednou za 2 měsíce)
- poskytují osobám vhodným stát se osvojitelem nebo pěstouny poradenskou pomoc související s osvojením dítěte nebo svěřením dítěte do pěstounské péče, zejména v otázkách výchovy dítěte
- sledují vývoj dětí, které byly svěřeny do výchovy jiných fyzických osob než rodičů, přitom navštíví rodinu nebo prostředí, kde se dítě zdržuje nejméně jednou za 3 měsíce v období prvních 6 měsíců péče nahrazující péči rodičů a dále každých 6 měsíců, poskytuje a zprostředkovává poradenskou pomoc
- sledují vývoj dětí, které byly umístěny do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc na základě rozhodnutí soudu a nejméně 1 x za 3 měsíce je povinen takové dítě navštívit
- vykonávají funkci poručníka a funkci opatrovníka v případech, kdy byl MěÚ poručníkem nebo opatrovníkem podle zvláštního předpisu ustanoven a dále činí neodkladné úkony v zájmu dítěte a v jeho zastoupení v případech stanovených zvláštním předpisem
- zúčastňují se jednání u okresního soudu nebo soudu krajského a obhájí zájmy dětí a provádí potřebná šetření v rodinách a organizacích ve věcech zjišťování výchovy a péče o děti, chování dětí apod. a podává zprávy a návrhy soudu, policii a státnímu zastupitelství, popř. jiným orgánům
- vydávají souhlas s pobytem dětí, u nichž byla nařízena ústavní výchova, mimo zařízení pro její výkon

- poskytuje poradenství při řešení výchovných či jiných problémů souvisejících s péčí o dítě, zprostředkovává poradenství při výchově a vzdělávání dítěte a při péči o dítě se zdravotním postiženým
- rozhodují o uložení povinnosti rodičům využít pomoc odborného zařízení, v případě zjištěné trestné činnosti rodičů podává podněty a návrhy příslušným orgánům k zahájení trestního stíhání rodičů (Tamtéž)

Ze jmenovaných činností na první pohled působí množství požadavků a úkonů, které každý jednotlivý pracovník musí zvládat. Není tedy pochyb o tom, že s množstvím požadavků také přímo úměrně stoupá pracovní zátěž. Je tedy nezbytně nutné, aby se pracovníci uměli s touto zátěží vyrovnat a volili k této obraně přiměřené strategie. Mým úkolem je zjistit, jaké strategie si pracovníci volí, popř. jaké jiné strategie (jak ze strany zaměstnance, tak zaměstnavatele) by uvítali, aby jejich ochrana byla účinnější. Těmito úkoly se budu zabývat ve výzkumné části.

2 Pracovní zátěž

Situace, které z objektivních důvodů nelze zvládnout, jsou dle Řezáče (1998) považovány za zátěžové. (Řezáč, 1998, s. 133) Tyto situace popisuje jako zpočátku zvládnutelné, i když tomu je nakonec jinak a vyčerpáváme se zbytečnou aktivitou, která nevede k úspěchu. Označuje je termínem „nadlimitní“. Ze subjektivního pohledu jedinců jsou tyto situace nečitelné (chybí náhled na situaci), neřešitelné (chybí taktika zvládnutí), nezvládnutelné (jedinec má náhled i taktiku zvládnutí, ale nemá prostředky) a ohrožující (může vést ke změně jedincových hodnot). (Řezáč, 1998, s. 134)

Vztah práce a zdravotního stavu je dle Šrámka (2007) nepopiratelný. Ať už v pozitivním, či negativním smyslu slova. V práci nás ovlivňují faktory, se kterými se v běžném životě vůbec nemusíme setkat. Dále uvádí, že jejich kategorizace je nejdůležitější složka při posouzení vlivu práce na lidské zdraví. Zmiňuje také význam ostatních subjektů, jako jsou orgány veřejné ochrany zdraví a zdravotní ústavy. (Šrámek, 2007)¹

Důležité je zmínit i faktor prostředí, který má na pracovní podmínky taktéž zásadní vliv. Rizikovými faktory dle Státního zdravotního ústavu se rozumí „*fyzikální, chemické a biologické činitele, prach, fyzická zátěž, zátěž teplem a chladem, psychická a zraková zátěž a další faktory, které mají nebo mohou mít vliv na zdraví*“. (Státní zdravotní ústav – Rizika pracovního prostředí)²

Vzhledem k cíli a tématu práce se nebudu věnovat kategorizaci všech druhů pracovní zátěže, ale zaměřím se pouze na kategorizaci zátěže psychické. Ta se v kontextu sociální práce zdá být na první pohled méně viditelnou, na rozdíl od biologické či fyzické zátěže, tím pádem i více nebezpečnou.

¹ Šrámek, J. (2007). *Kategorizace prací*. Dostupné z: <http://www.szu.cz/tema/pracovni-prostredi/kategorizace-praci> [posl. aktualizace 2. 7. 2007]. [cit. 25. 2. 2015].

² Státní zdravotní ústav. Rizika pracovního prostředí. Dostupné z: <http://www.szu.cz/tema/zivotni-prostredi/rizika-pracovniho-prostredi?highlightWords=rizikov%C3%A9+faktory> [cit. 25. 5. 2014].

2.1 Psychická pracovní zátěž

Psychická zátěž, jako jedna z kategorií ovlivňující zdraví při práci, je definována jako „*proces zpracování a vyrovnání se s požadavky na vlivy prostředí*“.³ (Tuček...)³ Ten dále také zmiňuje, že některé faktory mohou mít zásadní vliv na úrazovost a na výkon pracovníka. Mezi psychologické faktory ovlivňující zdraví při práci, můžeme zařadit psychosociální stres na pracovišti, patologické vztahy - mobbing, bossing, šikanu⁴. Ve vyspělých zemích jsou tyto faktory považovány za hlavní pracovní rizika. (Státní zdravotní ústav...)

Jak již bylo výše zmíněno, psychická zátěž je stavěna mezi sledované a hodnocené faktory práce a pracovních podmínek. Blažková (2008) dělí tyto faktory do několika základních markerů a oblastí. Toto dělení proběhlo na základě výzkumu a dlouholeté praxe. Posouzení se provádí výhradně pod dohledem odborníka, jelikož kromě následujících kritérií se do této kategorie řadí i jiné faktory a další důležité okolnosti, kromě posuzovaných osobnostních charakteristik zaměstnanců. Tato charakteristika náleží konkrétně např. psychologovi. Patří sem:

- časový tlak a intenzita práce
- vnucené pracovní tempo
- monotonie
- nároky v oblasti komunikace a kooperace
- práce v třisměnném a nepřetržitém pracovním režimu a noční práce
- vlivy narušující soustředění (nejčastěji hluk-nutné posouzení nejen z hlediska intenzity, ale i kvality)
- odpovědnost hmotná a organizační
- riziko ohrožení vlastního zdraví a zdraví jiných osob

³ Státní zdravotní ústav. Psychická zátěž a citlivost na bolest působenou tlakem. Ústav hygieny a epidemiologie 1. LF UK a VFN, Praha [on-line]. Dostupné z: http://www.szu.cz/uploads/BD_120613_Tucek.pdf [cit. 25. 2. 2015].

⁴ Termín mobbing znamená teror na pracovišti způsobený spolupracovníky. Bossing znamená šikanu na pracovišti, za kterou stojí nadřízení pracovníci. Šikana je pak popisována jako agresivní chování zaměřené proti jedinci, nebo skupině s úmyslem způsobit oběti trýzeň a děje se opakovaně. ABZ slovník cizích slov [on-line]. Dostupné z:

- pracovní podmínky (práce vykonávané na dislokovaných pracovištích, spojené se sociální izolací)
- šikana, mobbing a další problémy ve vztazích na pracovišti

Když zátěž zařadíme do jedné z kategorií, musíme určit i její míru. Pro ucelení pohledu slouží tabulka dle R. A. Karaska a T. Theorella (1990), kteří ve svém prototypu pracovní zátěže předpokládají, „že o úrovni pracovní zátěže a stresu rozhoduje interakce mezi úrovní kontroly, vztahující se k volnosti rozhodování pracovníků, jak pracovat a uplatňovat vlastní tvořivost, a mírou psychických nároků, které jsou kladeny na jejich pracovní výkon“. (In Mlčák, 2005, s. 129)

| Dimenze práce | Nízké psych. nároky | Vysoké psych. nároky |
|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Vysoká volnost rozhodování | Nízká pracovní zátěž | Aktivní postoje k práci |
| Nízká volnost rozhodování | Pasivní postoje k práci | Vysoká pracovní zátěž |

Tabulka 1: Psychická náročnost práce a volnost rozhodování sociálních pracovníků jako činitele ovlivňující úroveň pracovního stresu.

Z tabulky vyplývá, že na úroveň stresu a pracovní zátěže mají vliv jednak kladené nároky na pracovníky a jednak úroveň kontroly vztahující se k volnosti rozhodování pracovníků (ta zde hraje velmi důležitou roli). Možnost kontroly pracovníka nad situací stres totiž snižuje, což také snižuje pravděpodobnost jeho chybného jednání a naopak. (Mlčák, 2005, s. 129)

U některých autorů se můžeme setkat s tvrzením, že pojem zátěž a stres jsou synonyma. Stojí na stejné úrovni a nejsou tedy rozlišovány. Vágnerová (2004, s. 55) uvádí psychologické hledisko, dle kterého stres chápeme jako nadměrnou zátěžovou situaci. Tento výrok poukazuje na to, že psychologický pohled vysvětluje tento pojem mnohem obšírněji, než pohled biologický, který je založen na teorii adaptace zátěže podle Selyeho, někdy též nazývaný generalizovaný adaptační syndrom (tzv. GAS). Můžeme tedy konstatovat, že ať už je stres synonymem psychické zátěže, či samostatným faktorem ovlivňující zdraví pracovníků, zaslouží díky své nejednotnosti samostatnou podkapitolu, kde se pokusím o co nejpřesnější vystihnutí tohoto termínu.

2.1.1 Stres

Psychická zátěž je nedílnou součástí ať už osobního, či profesního života a setkáváme se s ní každý den. Dle Šrámka (2007) je to se stresem velmi podobné. Při případném poškození zdraví z práce, je velmi obtížné klasifikovat stres jako nemoc z povolání. Roli zde hraje individualita při posuzování a také diferencované míry jednotlivců pro zvládání těchto situací. Většinou však pohlížíme na stres v negativním slova smyslu. Podle Vágnerové (2004) může stres být pro mnoho lidí naopak motivací, jakýmsi aktivizátorem či hnacím motorem, který ho žene dopředu. Tato stimulace může také vést k rozvoji kompetencí pracovníka a může být i úmyslně vyhledávanou, díky vyplavování endorfinů do mozku. Takoví lidé často vyhledávají nejen stresové situace, ale i adrenalinové sporty a nadměrnou zátěž. (Vágnerová, 2004, s. 50)

Poprvé termín stres použil kanadský vědec H. Seleye (dle Černého, 1996). Jako stres označil soubor „*charakteristických fyziologických projevů, jimiž organismus reaguje na různé zátěže*“. Co se týče definování pojmu, vymezení se liší dle autorů. Někteří se shodují alespoň v základních tezích, jiné nemají společné téměř nic. V čem jsou však značné rozdíly, je oblast zvládání stresu. Podle Černého má každý z nás určité hranice, nebo míru vyrovnávání se se zátěžovými situacemi, která je velmi individuální. Jde o to, jaké jsme si utvořili „obrazy“ pro nahlížení na svět. „*Tímto sběrem obrazů, informací a zkušeností jedince v průběhu vývoje dochází k vytváření obrazů sebe, světa, lidí, věcí a idejí a charakteristických způsobů chování a jednání. Tyto vytvořené obrazy ovlivňují prožívání a chování.*“ (Černý, 1999, s. 34) Psychologický slovník pojmem stres rozumí: „*nadměrnou zátěž neúnikového druhu vedoucí k trvalé stresové reakci, ústící ve tkáňové poškození, k poruše adrenokortikálních funkcí a psychosomatickým poruchám, liší se od neurotické reakce, v níž somatické poškození či porucha může být vyřešena únikovým mechanismem.*“ (Hartl, Hartlová 2000, s. 568) Černý ve své knize uvádí, že stres je výsledkem interakce mezi stresorem a stresovou reakcí, přičemž stresor je podnět, který spouští stresovou reakci. Může jím být jakákoli změna uvnitř i vně organismu. Stresovou reakcí se rozumí reakce, ve které se snižuje subjektivní schopnost kontroly. Může být popsána na rovině pozorovatelného chování, fyziologie (organismus), emocí a myšlenek. (1992, s. 2)

Z fyziologického hlediska „*nervový systém vyhodnocuje, které události jsou stresové, určuje behaviorální a fyziologické reakce na daný stresor a jedná podobně paradoxně jako mediátory alostatické zátěže.*“ (Joshi, 2007, s. 21) Dále pak Joshi (2007) vysvětluje pojem alostatická zátěž na příkladu, kdy reagujeme na předvídatelný stres, např. na roční období, připravíme se na to, že bude zima, nebo na nepředvídatelný stres, kdy slyšíme předpověď a víme, že přijde živelná katastrofa. K vysvětlení používá termín *alostáza*, jakožto základní proces organismu, při kterém organismus aktivně reaguje jak na předvídatelné, tak nepředvídatelné situace. (Joshi, 2007, s. 21)

Spojitosť stresu a syndromu vyhoření je nepopíratelná. Popisuje ji Seley (1976) na základě jeho studií, kdy pro něj stres má význam jako „*individuální měřítko tělesné únavy a rozpolcenosti, způsobenými zatěžujícími situacemi v životě postiženého.*“ (In Maroon, 2012, s. 26, 27) Přední vědci se shodují, že v pracovním životě není možné vyhnout se stresu a stresovým faktorům a že jeho jistá míra je nevyhnutelná, aby byli pracovníci motivováni k lepším výkonům. Dle autorů se stres vyvíjí ve třech fázích (varování, odpor a vyčerpání), přičemž v poslední fázi vzniká největší náchylnost k syndromu vyhoření.

Po prostudování literatury na téma stres můžeme dojít k závěru, že stres je jednou z nejčastějších forem psychické zátěže. Může být současně negativním i pozitivním prvkem nejen pracovního života. Úkolem následující kapitoly je popis další proměnné z faktorů ovlivňující psychické zdraví, a tím je deprese.

2.1.2 Deprese

Hartl & Hartlová (2000) ve svém slovníku popisují depresi následovně: „*Doslovně stlačenosť, hovorově těž depka; chorobný smutek; duševní stav charakteristický pocíty smutku, skleslosti, vnitřního napětí, nerozhodnosti, spolu s útlumem a zpomalením duševních i tělesných procesů, ztrátou zájmů a pokleslým sebevědomím, úzkostí, apatií, sebeobviňováním a útlumem.*“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 105) Vágnerová (2012) například přikládá důležitost roli ročního období, pohlaví a demografických podmínek. v zemích s méně světlem a častými dešti jsou deprese častější, stejně jako je tomu u žen v poměru k mužům (2:1). Charakteristické je také pesimistické myšlení ve spojení se suicidálními myšlenkami. (Vágnerová, 2012, s. 778)

I přes tyto společné body, které se mohou projevovat jako nespokojenost, beznaděj a bezmoc se dle Maroona (2012) tyto pojmy liší (Maroon, 2012, s. 27). Vyhoření charakterizuje jako psychosociální pojem, kdežto deprese dle něj značí pojem klinický. Další rozdíl, který uvádí, spočívá v minulosti jedince. v případě deprese jsou ve středu zájmu již proběhlé události v životě jedince. v protikladu vyhoření je pozornost směřována na současné dění. „*Přestože těžké případy vyhoření mohou vyústit do deprese, stojí v popředí sociální aspekty*“. (Maroon, 2012, s. 29) Průběh syndromu vyhoření je často doprovázen depresí. Rozdíl však můžeme nalézt v oblasti poškození. Deprese narozdíl od syndromu vyhoření nejsou trvalé a působí v určité části jedincova života. Nezasáhnou tak všechny aspekty života postiženého, jak je tomu u syndromu vyhoření. Můžeme také říci, že depresivní fáze vyhoření jsou charakteristické pozitivní reakcí na léčbu (Maroon, 2012, s. 29). Jako další následek psychické zátěže ovlivňující zdraví pracovníka může být únava.

2.1.3 Únava

Únava je dle Křivohlavého (2011, s. 53) negativní psychologický zážitek, podobně jako syndrom vyhoření. Můžeme se s ní však setkat i u burnoutu. Autor také zmiňuje obecný názor, vyjadřující představu o únavě, kdy je nejčastěji spojována s fyzickou aktivitou. Na rozdíl od tělesné únavy, ze které je možno dostat se odpočinkem či krátkou relaxací, se u burnoutu nedá. U sportovců může tento typ únavy vyvolávat kladné pocity, ve spojitosti s intelektuální prací však nikoliv. Lukešová (2008) charakterizuje únavu jako stav, kterým organismus naprosto přirozeně reaguje na zátěž. v dnešní době, jsou kladeny větší nároky na úspěšnost a výkonnost jak po fyzické, tak psychické stránce, To však na druhou stranu vyžaduje více odpočinku a relaxace. Únava je jakýmsi signálem, kterým nás naše tělo vyzývá k odpočinku. (Lukešová, 2008, s. 536)

Z hlediska zvládnutí psychické náročnosti práce může být příčinou únavy jednoznačně stres. Další uvedené vlivy jako jsou prodělané náročné životní situace a přepracování, avšak nejsou tak častou příčinou, jakou je stres. Není ani důležité, zda se jedná o fyzickou či psychickou únavu. Důraz je kladen především na dobu, po kterou únava přetrvává a její míra. v případě ignorace signálů, které nám vysílá naše tělo, se mohou objevit následující příznaky, kterou jsou pro únavu charakteristické. Patří sem např.: malátnost, vyčerpání buď psychické, nebo fyzické,

bolesti hlavy a zad, pocity úzkosti, napětí, frustrace, podrážděnost, výkyvy nálad, neschopnost soustředit se. v případě lhostejnosti k těmto příznakům může dojít ke zhoršování situace. (Únava...)⁵

Dle psychologického slovníku je hranice, kdy člověk popisuje únavu velmi různorodá. Extrémní únava je pak nazývána vyčerpáním, v důsledku kterého může dojít k již zmíněné frustraci. (Hartl, Hartlová, 2000, s. 655) Z těchto definic vyplývá, že frustrace taktéž souvisí s psychickou náročností práce, proto tedy následující podkapitola bude pojednávat právě o frustraci, jako další z faktorů ovlivňující psychickou zátěž.

2.1.4 Frustrace

Situaci označujeme frustrující v případě, kdy není možné dosáhnout uspokojení nějaké důležité subjektivní potřeby (Vágnerová, 2012, s. 48). Dále autorka uvádí, že tato ztráta naděje na uspokojení je nečekaná. Člověk poté pociťuje pocity zklamání, ovšem pokud těmto pocitům předcházely pocity pozitivního očekávání. Když člověk nic neočekává, nebývá zklamán. „*Omezení pozitivního očekávání je proto jednou z běžných obranných reakcí*“. (Vágnerová, 2012, s. 49) Slovník cizích slov popisuje frustraci jako stav zklamání či zmaření touhy, který nastává při „*závažném neuspokojení nebo oddálení uspokojení lidských potřeb*“. (Slovník cizích slov...)⁶ Ve vztahu k práci znamená frustrace něco, kdy má člověk určité představy, jak by to mělo vypadat, až bude práce dokončena, přičemž nemusí jít jen o finanční očekávání za odvedenou práci. Obecně jde o očekávání, kterým může být například pochvala, nebo i povýšení. v případě naplnění takovýchto očekávání pozitivem, tedy kladným oceněním, hovoříme o satiaci, v opačném případě o frustraci (Křivohlavý, 1998, s. 28). Důležitý fakt, který Křivohlavý (1998) uvádí je, že tyto nenaplněné potřeby se kumulují. Také zmiňuje, že tyto jevy mohou mít vysoce individuální snášenlivost. Další kapitola proto bude zaměřena na osobnostní předpoklady, které jsou vlivným faktorem při zvládnání psychické zátěže.

⁵ Únava [on-line]. „Padá na Vás únava?“ [posl. aktualizace neuvedena]. Dostupné z: <http://www.unava.cz/> [cit. 26. 5. 2014].

⁶ ABZ.cz Radek Kučera & daughter Slovník cizích slov. 2005-2006 [on-line]. Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/frustrace> [cit. 25. 12. 2014].

2.2 Důsledky nadměrné psychické zátěže

Z předchozích kapitol je zřejmé, že veškeré zmíněné jevy jako stres, deprese a frustrace spolu souvisí a navzájem se ovlivňují, či dokonce jeden jev může být zapříčiněn jevem jiným a může docházet k jejich nejrůznějším kombinacím.

Vzhledem k výše popsaným jevům ovlivňujícím psychické zdraví pracovníků, je důležité zmínit dopady těchto faktorů. Dle Jeklové a Reitmayerové (2006) nadměrné psychické zatížení přímo ovlivňuje syndrom vyhoření. Nejsou zde na vině jen zmíněné faktory psychické zátěže, ale řadíme sem i osobnostní charakteristiky, jako je „*zvýšená senzitivita, zranitelnost, idealismus, nadměrné přebírání odpovědnosti, či vlastní nevyřešené konflikty*“ (Jeklová, Reitmayerová, 2006, s. 6)

Zcela zásadní je komplexní přístup ke člověku, kdy si nelze odmyslet psychickou a emoční stránku osobnosti, ale je třeba vnímat i okolní souvislosti. „*Dlouhodobá psychická zátěž, mezi kterou patří hlavně stres, burned out (syndrom vyhoření), různé interpersonální a vnitřní konflikty, ale i deprese a frustrace, ovlivňují organismus a způsobují změny v jeho fungování. Spolupůsobení zátěže psychického a fyzického rázu má za následek vznik psychosomatických onemocnění, kterým se v posledních letech dává stále větší důraz a věnuje se jim množství výzkumů.*“⁷

Výzkumný ústav bezpečnosti práce se k problematice staví čelem a snaží se negativně působící psychické faktory posoudit a zavést tak vhodná opatření k potlačení negativních důsledků. Pokud se situace nemění a časový interval působení této zátěže je příliš dlouhý, může docházet až k psychickým a psychosomatickým onemocněním. (Hanáková, 2010)

Jak bylo řečeno již výše, zátěž na pracovišti může způsobovat mnoho nepříjemných situací, nejen v profesním životě pracovníka. Nejčastěji jde o působení jednoho, nebo kombinaci působení několika faktorů, kterými je např. stres, deprese, únava a frustrace. Ty mohou mít za následek i známý jev syndrom vyhoření, nebo způsobovat řadu psychosomatických onemocnění, apod. Je proto potřeba věnovat se

⁷ Dlouhodobá psychická zátěž způsobuje velmi závažná onemocnění. [on-line]. Dostupné na www.nasenavody.cz/pece-o-dusi/dlouhodobá-psychická-zátěž-způsobuje-velmi-závažná-onemocnění Poslední aktualizace [neuveďeno]. Cit. [21. 1. 2015].

především prevenci těchto jevů a zaměřit se na strategie, jak nadlimitní zátěž co nejefektivněji zvládnout. Proto bude následující kapitola pojednávat o strategiích zvládání pracovní zátěže (pod kterou já řadím stres, únavu, depresi a frustraci), včetně jejich klasifikace.

3 Strategie zvládání pracovní zátěže

Pojem strategie, pochází z řeckého „stratos“ (znamená armádu) a „agein“, které je překládáno jako vésti. Sousloví je potřeba chápat jako určité umění vést armádu, způsob boje s nepřátelskou armádou. U nás je pojem překládán spíše jako námět, plán, způsob dosažení určitého bodu, vytyčeného cíle. (Vašina, Strnadová, 1998) v podstatě lze říci, že strategie zvládání jsou: *„jakýkoliv druh činnosti, včetně myšlení a cítění, jehož účelem je odvést povědomí o nepřijemném nebo zahanbujícím faktu nebo skutečnosti, která vzbuzuje úzkost.“* (English a English, 1964, in Vaněk, 2010, s. 54) Křivohlavý a Baštecká (2009) ještě doplňují, že se jedná o aktivity zaměřené na zvládnutí stresové situace a tedy na tzv. moderování – zmírňování reakce na zátěž (Baštecká & Křivohlavý In Baštecká, 2009)

Strategiemi se zabýval již v roce 1969 Charvát, který napsal, že pro veškeré živoucí organismy je charakteristické to, že *„se dovede přizpůsobit různým vlivům zevního prostředí, i když jsou nepříznivé.“* (Charvát, 1969, 48)

V psychologicky orientované literatuře se setkáváme spíše s termínem coping. Dokazuje to i definice psychologického slovníku, který pojem coping vymezuje jako: *„schopnost člověka vyrovnat se (adekvátně) s nároky, které jsou na něj kladeny, případně zvládat nadlimitní zátěže; může mít i podobu změny vnímání situace nebo změny postoje.“* (Hartl & Hartlová, 2004, 88) Přestože v české slovní zásobě se sousloví „copingové strategie“ užívá již zcela běžně, rozhodla jsem se ve své práci užívat českého ekvivalentu – zvládání.

V angličtině je však pojem popsán o mnoho obšírněji. Znamená strategii, či zvládání stresu, pomoc další osoby při zvládání náročné zátěžové situace, důvěra ve vlastní schopnosti a dovednosti vyrovnat se se zátěžovou situací a zvládnout ji, či reakce, jimž se stresovaný člověk snaží snížit úroveň nežádoucí zátěže: např. modifikací pozornosti, vytěsněním, popření stresové situace a relaxací, racionalizací a redefinováním stresové situace, reaktivní formací, projekcí,

intelektualizací, sublimací, katarzí, získáním sociální podpory, přímou obrannou akcí.⁸

Dle Hoška (1999), je reakce na zátěž zpočátku zcela náhodná. Až teprve postupem času, kdy se různé typy zátěží začnou opakovat, člověk zjistí, které chování negativní dopady zmírňuje, a kdy jsou naopak dopady největší. Na základě podmiňování si pak volí strategie již ne náhodně, ale dle osvědčených postupů. Tyto postupy se stávají osobnostní výbavou jedince. Zpravidla jsou používány dvě základní taktiky, a to obrana, nebo útok. Autor tedy dělí základní mechanismy na aktivní a pasivní taktiky. (Tamtéž) Obdobný názor sdílí také Selye (1979), kdy fyziologická a psychologická schopnost rezistence založena na iniciativě každého z nás. Jedinec „*musí být ochoten přehodnotit a změnit své priority, zpomalit nebo naopak zrychlit tempo svého životního rytmu, ba musí dokonce být ochoten přijmout za vlastní úplnou změnu svého životního stylu.*“ (Selye, 1979, In Vašina, 1998, 241)

Je také důležité odlišit zvládání a adaptaci, které se věnují autoři Vašina a Strnadová (1998). S oběma termíny se totiž můžeme setkat v souvislosti člověka s těžkou životní situací. Zvládání znamená schopnost ovládnout a vypořádat se mimořádnou zátěží a neobvyklými situacemi. Často se význam slova překládá jako zvládnutí nadhraniční, nadlimitní zátěže, jako schopnost zvládat stresovou situaci. Hlavními rysy je tedy zátěž mimořádná, neúměrně dlouhá a nezvladatelná. Naproti tomu adaptaci se rozumí zvládání zátěže, avšak s rozdílem, že jde o relativně mírnou zátěž, v normálních mezích, pro člověka poměrně běžné, obvyklé a zvladatelné situace. Hlavní charakteristika adaptace je tedy přiměřenost, proveditelnost a ovladatelnost. (Vašina, Strnadová, 1998) Z této charakteristiky vyplývá, že pokud je zátěž mírná a přiměřená, můžeme mluvit o adaptaci. Není potřeba užívat strategie, v podstatě ani tuto zátěž nemusíme vnímat. Jednoduše se přizpůsobíme. Pokud je naopak zátěž nepřiměřená, velká a nadlimitní, je třeba užít některou ze strategií. Pak můžeme hovořit o zvládání.

Předpokládejme, že jsme se nyní ocitli pod tlakem neřešitelné zátěže. Co přesně se v člověku odehrává, popisují autoři Vašina a Strnadová (1998). První otázka zní: „*Co je v sázce?*“ Odpověď na tuto otázku má pak často velký vliv na

⁸ ABZ Slovník cizích slov [on – line]. (2005 – 2015). Dostupné z: http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/hledat?typ_hledani=prefix&cizi_slovo=coping

intenzitu a kvalitu emocí, které následují. Tato fáze je nazývána autory jako primární hodnocení. Po zodpovězení této otázky tedy následuje sekundární hodnocení. Toto hodnocení obsahuje zvažování možností zvládnání, tedy: „*jaké jsou mé možnosti?*“, „*jak se mohu se situací vyrovnat?*“. (Vašina, Strnadová, 1998, 242) v této situaci je typické orientovat veškeré síly na své chování, stejně tak na kognitivní zpracování situace. Zvažována je také pochopitelně kapacita obraných sil, kam lze zařadit nejen již naučené vlastní schopnosti a dovednosti, ale i vztahy k druhým lidem (tzv. sociální zdroje, neboli *social resources*), případně možnosti vyplývající z pomoci odborníků. (Tamtéž) Ideálním stavem je mít sebe regulaci a dokázat tak nastavit vlastní tělo, aby se případné zátěži bez problému ubránilo. Avšak kvantum jak vnitřních, tak vnějších faktorů tuto autoregulaci znemožňují, takže prakticky je tohoto stavu nemožné dosáhnout. (Gruhl, Körbächer, 2013)

Shrneme – li daná tvrzení, můžeme říci, že společným rysem obranných mechanismů a strategií zvládnání stresu jsou neřešitelné situace, po nichž následuje mobilizace (veškerých) dostupných sil. Jejich hlavním účelem je snižování anxiety (chorobné úzkosti) jedince, který se nachází ve stresující situaci, a to na míru pro něj únosnou. Cílem je tedy nejen „přežít“, ale udržet emoce, zachovat kladný pocit ze sebe sama a pozitivní pohled na věc. Za vedlejší účinky můžeme také dle Vaňka (2010) považovat také zvýšení sebevědomí jedince a pocitu kladného sebehodnocení, udržení afektu v únosných mezích nebo harmonické integrování změny. (2010, s. 55)

3.1 Styly zvládnání pracovní zátěže

Z důvodu mnohosti teorií o strategiích zvládnání se v rámci této kapitoly pokusím pro přehlednou orientaci o určité základní rozdělení. Kategorizace se liší, dle nejrůznějších hledisek. Kolik existuje způsobů, které ke své obraně používáme, tolik existuje možností, jak strategie dělit. Některé zdroje uvádí, že těchto strategií existuje přibližně čtyřicet. Není divu, že u mnoha autorů se objevuje snaha je zredukovat a toto spektrum zúžit na několik málo typů. Cizojazyčná literatura je však k jakémukoliv třídění a seskupování skeptická. Poukazuje na důležitost jedinečnost každé situace a každého člověka, takže není možné řadit strategie k příkladovým situacím. Pokaždé je totiž situace ať už vnějšími, či vnitřními faktory ovlivňována a lze tedy jen předpokládat, jaké mechanismy by mohly být při podobné situaci použity. (Aldwin, 2009, s. 144)

S úplně prvním dělením přišel S. Freud, které nazývá nepřiměřenými nonadaptivními reakcemi, které dělí do devíti skupin. Dalším z často užívaných systémů klasifikace je tzv. *system DMI* (Defense Mechanism Inventory) z roku 1986, jehož autory jsou Ihilevich a Gleser (in Vašina, 1998, s. 246).

Na tomto místě bych ráda také zmínila zajímavý názor Křivohlavého (1998), který jako jeden z mála autorů klade důraz na prevenci zvládnání, která napomáhá předcházet vzniku obtížných situací a zvyšuje míru připravenosti v případech, kdy takové situace skutečně nastanou. Jako první preventivní faktor uvádí sociální oporu, kterou lze nalézt všude kolem nás. Nazývá ji jakousi odkázaností jeden na druhého zdůvodněnou všudypřítomného člověka, jako takového. Dle autora v podstatě nemůže být člověk nikdy sám. Dalším navazujícím faktorem je účast v sociální skupině, kde sledujeme vzájemné vztahy mezi lidmi a poměry skupiny. Příkladem takové skupiny může být rodina, kamarádi, spolužáci, přátelé, spolupracovníci atd. Tyto propojené vztahy se navzájem setkávají a vytváří tzv. sociální síť (social net). Tato síť je považována za významnou pomoc jak v boji se stresem, tak při zábraně emocionálního vyhoření. (Křivohlavý, 1998, s. 89) Závěrem můžeme konstatovat, že nelze jednoznačně říci, který způsob je vhodný aplikovat na kterou konkrétní situaci. Strategie nesou prvek mnohostrannosti, vícedimenzionality a dynamičnosti, mění se v závislosti se změnami situací. (Paulík, 2010, s. 82)

Přesná schematizace obranných strategií je obtížná, protože mají jedna na druhou vliv a nelze je tedy separovat. Často jsou totiž užívány v kombinacích, přestože pro určité situace je jedna či dvě strategie dominující. (Fürst, 1997, s. 170) Důležitou roli v oblasti zvládnání zátěže hrají i genetické předpoklady a dispozice jedince. Ty mají jednoznačně vliv na zvládnání, a můžeme je považovat již za druh strategie zvládnání zátěže. To je také důvodem, proč se mu budu věnovat v následující podkapitole.

3.2 Dispoziční předpoklady pro zvládnání psychické zátěže

Odolnost vůči zátěži nepochybně závisí na jednotlivých charakteristikách osobnosti. Nezlomným důkazem je fakt, že se každý k překážkám staví odlišně. Na jedné straně jsou jedinci, kteří překážku vidí daleko větší, než ve skutečnosti je, a předem se hrouť. Na druhé straně pak lidé, kteří berou překážku jako výzvu, které se hodlají postavit. (Křivohlavý, 1998, s. 79) Dispoziční předpoklady pro

zvládání zátěže v sociální práci lze dle Mlčáka (2005, s. 124) rozdělit do tří rovin. První rovina popisuje emocionální dimenzi, která je dle slovníku cizích slov charakterizována jako: „*geneticky podmíněná náchylnost k emocionální a celkové duševní labilitě (nevyrovnanosti), ke zvýšené psychické tenzi, úzkostem a strachům a k onemocnění neurózou*“. (ABZ, Slovník cizích slov...)⁹

Za neodmyslitelný, avšak nepsaný předpoklad úspěchu v prostředí pod velkým psychickým tlakem je psychická odolnost. Tu Jones s Moorhousem (2010) popisují v kontextu cvičení armády, kdy odolnost může být propast mezi životem a smrtí. Někomu tato zkušenost může pomoci psychickou odolnost získat, nebo člověka úplně rozložit. Autoři odolnost klasifikovali do 4 základních pilířů, na kterých stojí. Těmi je neztrácet ve stresu hlavu, nepřestávat si věřit, nechat motivaci pracovat pro vás, nepřestávat se soustředit na to důležité. Existuje tedy konsensus, že psychická odolnost je nezbytným předpokladem úspěchu. „*To je dokladem skutečnosti, že i když je psychická odolnost nesmírně důležitá, a od lidí se dokonce vyžaduje, informací a znalostí, co to vlastně je a jak je možné si ji osvojit je zkrátka nedostatek.*“ (Jones, Moorhouse, 2010, s. 47)

Dle Mlčáka (2005, s. 124) je emocionální složka nazývána neuroticismus. Další dimenzí, kterou autor zmiňuje je rovina kognitivní. Ta se skládá z místa kontroly, vnímané zdatnosti, nezdolnosti a koherence osobnosti. Poslední úroveň jsou sociální dimenze, které jsou tvořeny sociální oporou a sebepojetím. Jednotlivé dimenzionální úrovně jsou podrobněji vysvětleny poznámce pod čarou.¹⁰

⁹ ABZ Slovník cizích slov [on-line]. Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/neuroticismus> [citováno 25. 2. 2015].

¹⁰ **Emocionální dimenze.** H. Eyeenck (1981) neuroticismus pojal jako rys osobnosti, který je geneticky daný a vyjadřuje schopnost reagovat na zvýšenou zátěž. Výsledkem je emoční stabilita, nebo naopak emoční labilita. In Mlčák, 2003, s. 131) Vysoká míra náchylnosti k emoční labilitě může výrazným způsobem ovlivnit pocit životní spokojenosti sociálního pracovníka. Naopak nízká míra tvoří spojitost mezi dobrou integrací osobnosti, duševním kladem, emoční kontrolou a spokojeností. (Tamtéž)

Kognitivní dimenze zaujímá značný význam v chování a prožívání sociálních pracovníků. Toto tvrzení vzniklo na základě atribučních teorií, které se zabývaly způsoby, jakými lidé vnímají sami sebe, svou osobnost. K základním stavebním kamenům této teorie patří zejména lokalizace kontroly. Toto místo kontroly je obvykle spojeno s očekáváním sociálních pracovníků, že „*pracovní úspěchy i neúspěchy, které se jich týkají, jsou určeny jejich vlastními rozhodnutími, zatímco externí místo*

Dle mého názoru je žádoucí, aby byly užívány i tzv. nevhodné strategie, alespoň k překlenutí doby, kdy budeme mít více sil se stresem bojovat. Důležité je nad těmito „špatnými“ způsoby neztratit kontrolu. Proto se v dalších podkapitolách budu věnovat klasifikaci jak vhodných, tak nevhodných strategií, včetně kategorizace přístupu jedince k problému, a to na aktivní a pasivní.

3.3 Vhodné strategie zvládání

Tyto strategie jsou mimo jiné nazývány jako adaptivní a pomáhají zmírnění naléhavosti a závažnosti problému. Zejména zaměřením se na příjemné činnosti, které odvedou pozornost, zmírní úlevu, odvedou myšlenky od tísně, a především dodávají pocit, že člověk je schopen další běh událostí změnit, ovlivnit a má snahu problém konstruktivně řešit. (Hartl & Hartlová, 2010, 698) Typickým příkladem adaptivní strategie je relaxace.

3.3.1 Relaxace

Termín byl původně využíván pouze ve fyzioterapii, jako uvolnění svalů. v psychologii pak jde jak o fyzické, tak o psychické uvolnění, opak napětí. S relaxací jsme se setkávali v celé historii lidstva, často však pod různými označeními. v poslední době byly mnohé techniky upraveny tak, aby odpovídaly dnešním představám a možnostem dvacátého prvního století. (Křivohlavý, 2011, s. 89)

Definice hovoří o relaxaci jako „*psychofyzilogický stav intenzivní regenerace organismu, kdy dochází k posílení imunitního systému, ke zpomalení látkové výměny a k hloubkové regeneraci buněk, zejména nervového systému*“. (Janáčková,

kontroly se vztahuje k očekáváním sociálních pracovníků, že přicházející úspěchy i neúspěchy jsou zapříčiněny vnějšími vlivy, které svými silami nemohou ovlivnit“. (Mlčák, 2005, s. 132)

Sociální dimenze. Dle Mlčáka více inklinují k pracovnímu stresu ti sociální pracovníci, kteří mají nedostatečnou oporu, či vůbec žádnou. Tento aspekt se nemusí vztahovat jen k pracovnímu životu, ale i k osobnímu. Dále uvádí, že tento deficit se může týkat i emočního vztahu, a tento stav nazývá „*deficit instrumentální sociální opory*“. Pro zvládání zátěže v této dimenzi je významné, aby pracovník měl významnou evaluační oporu, která je založena na zpětném pozitivním hodnocení. Nejvýznamnější dopad na zvládání zátěže má právě nedostatek této evaluační opory. Další důležitou úrovní pro zvládání v této oblasti je sebepojetí sociálního pracovníka. To souvisí s platovými podmínkami, prestiží profese, ale také s vnitřními ukazateli osobnosti (Mlčák, 2005, s. 133).

2007, s. 158) Celkově je dle autorky relaxační technika považována za jeden z neúčinnějších způsobů neutralizace negativních důsledků působení stresu, jelikož dochází k celé řadě fyzických i psychických změn. (Janáčková, 2007, s. 158) Relaxace představuje jinou možnost, než aktivní přístup a nácvik. Klíčový je fakt, že při odvedení pozornosti jinam, působí úzkost a strach mnohonásobně nižší intenzitou, než jak je tomu u jiných strategií. (Paulík, 2010, s. 82)

Způsobů relaxace je nepřeberné množství, proto autorka Janáčková (2007, s. 159) jmenovitě popisuje vybrané z nich:

- Způsoby relaxace na bázi svalového uvolnění (například masáže, akupresura, reflexní terapie).
- Relaxace na bázi dechových cvičení – například koncentrace na volný, přirozený průběh dechu, plný jógový dech.
- Relaxačně koncentrační metody – například Jacobsonova progresivní relaxace, Schulzův autogenní trénink.
- Relaxačně imaginativní metody – například tvůrčí představivost, Silvova metoda.
- Technologické postupy na bázi vizuální nebo sluchové stimulace.
- Některé další přístupy k relaxaci – například aromaterapie, muzikoterapie, dramaterapie, poetoterapie, apod.
- Bleskové relaxační techniky, které nemusíme dlouho nacvičovat a dají se zvládnout v krátkém čase, například během pěti minut.

Podstatou jmenovaných relaxačních technik je intenzivní regenerace organismu, posílení imunitního systému, zpomalení látkové výměny a hloubková regenerace buněk, zejména nervového systému. o účinnosti těchto technik není pochyb, jelikož relaxace je spojena se změnami elektrické aktivity mozku. (Janáčková, 2007, s. 158) ¹¹

3.3.2 Biofeedback

Biofeedback, řečeno jinak, také biologická zpětná vazba, neboli odpověď na to, co se fyzicky v člověku děje. Jedná se o poměrně moderní postup, který se

¹¹ Tyto změny lze zaznamenat pomocí EEG, kdy převažuje tzv. alfa vlny. Ty se objevují při frekvenci 8 - 13 Hz a jsou dominantní ve stavu přirozeného uvolnění. Opakem jsou tzv. beta vlny, které se dají zaznamenat např. při bolesti. Zaznamenat je můžeme při frekvenci 14 – 30 Hz.

opírá o přirozené jevy v těle. Zpočátku se totiž věřilo, že není možné biologické pochody jakkoliv ovlivňovat. Dnes je prakticky možné díky elektrotechnickému způsobu biologického měření naučit se zvládat bolest, optimalizovat krevní tlak, tep, atd. (Křivohlavý, 2011, s. 90)

Nástroje měření jsou nazývány totožně, tedy biofeedback. Řadíme sem například EEG (elektroencefalogram – záznam elektrické aktivity mozku), EMG (elektromyograf – sledování napětí kožního svalstva), zařízení na sledování záznamu teploty kůže, frekvence srdečních tepů, činnosti zažívacího systému a řady dalších fyziologických jevů. Tyto údaje ukazují, jaký má jedinec vliv na vlastní fyziologické činnosti. Součástí tohoto sledování je i samotný výcvik, který je pojímán jako příprava na zvládání těžkých životních situací. Významným elementem je učení se spontánní sebekontrolé a regulaci fyziologických procesů vlastní vůlí a jeho zhodnocení. (Janáčková, 2007, s. 166) Účinnost této metody byla testována sérií pokusů. Ty ukázaly, že v řadě případů je tato metoda skutečně účinná, např. při snižování intenzity bolesti (při migréně, při léčbě popálenin, přípravě na velkou psychickou zátěž). (Vašina, 1998, s. 258)

3.3.3 Meditace

Tato metoda se často používá jako doplněk relaxace. Není tedy divu, že je mylně považována za jeden z jejích druhů. Ve skutečnosti jde o prohloubenou formu relaxace a koncentrace, při níž se přerušuje kontakt s vnějším světem. (Janáčková, 2007, s. 164) Meditující osoba musí vyvinout poměrně velké úsilí, aby tohoto stavu dosáhla, přičemž nemá možnost myslet na těžkosti, které je trápí a může si tak od nich odpočinout. Výjimkou je meditace zaměřena na obtěžující problémy, kdy se míří přímo k jádru problému, který člověka tíží. Nejedná se o žádné utápění se a sebelítost, ale o získání určitého odstupu a nadhledu do situace, o myšlení bez hodnocení. (Křivohlavý, 2011, 89) Mimo jiné také mediací napomáhá k dosažení stavu, při němž se člověk zaměřuje na splynutí emocí, postojů a idejí za pomoci představy, nebo určité vedoucí myšlenky a je často kombinována s imaginací. (Vašina, 1998, s. 258)

Prakticky se meditace provádí v tiché a klidné místnosti bez rušivých podnětů. Meditační pozice by měla být stabilní a pohodlná, aby v ní jedinec mohl alespoň dvacet minut setrvat nehybně. Stěžejní je soustředění se na určitý podnět (plamen

svíčky, květ, atp.), opakování slov, zvuků, koncentrace na tělesný rytmus. Důležité je nechat myšlenky plynout, nepopohánět je, ba ani naopak nepotlačovat. Dovolit jim, jen tak plynout. (Janáčková, 2007, s. 164 – 165)

3.3.4 Imaginace

Slovo imaginace má svůj původ v latinském *imago*, znamenající „obraz“. Imaginace tedy znamená záměrné zobrazování. Znázorňuje to, jak vypadá naše představivost, schopnosti domýšlet, fantazie nebo denní snění. Svět imaginace fascinuje, děsí, ale může dát životu úplně nové rozměry. Z terapeutického hlediska se imaginace zabývá vzpomínkami, očekáváními, obavami a nadějemi. Prostřednictvím člověka tedy může terapeut pracovat na jeho imaginacích, čímž zároveň pracuje na obraze o něm samém a o jeho světě. (Kastová, 1999, s. 21)

Někteří autoři doporučují myslet na idylické scénky u moře na letní dovolené, návštěvu krásného koutu přírody nebo určitý zážitek. v tu chvíli se využívá faktu, že jedinec je schopen soustředit se na jednu jedinou věc. Jiní autoři zase doporučují zaměřit se na negativní obraz, na onu těžkou situaci v životě a její zvládnání. (Křivohlavý, 2011, s. 90) Otázkou je efektivita této metody v boji proti těžkostem.

Vhodné strategie napomáhají zmírnění naléhavosti a závažnosti problému. Nejčastěji se jedná se o pozitivní způsob zmírňování zátěže, který by nám měl být vždy příjemný. Oproti tomu nevhodné strategie, kterým se budu věnovat v zápětí, mohou doprovázet i nepříjemné pocity.

3.4 Nevhodné strategie zvládnání

Dle Hartla & Hartlové (2010) lze bojovat se stresem mnoha způsoby. Některé strategie si však nevědomky budujeme a mohou se stát nebezpečnými a zničujícími, přestože vznikly s pozitivním cílem, a to bojovat se stresem a nadměrnou zátěží. Zpočátku tyto strategie mohou být pozitivní, pokud se nestanou převládající nad způsobem reagování na problémy. Tyto strategie také nazývají neadaptivní (nonadaptivní) a řadí sem způsoby řešení s negativními dopady, jako je útek z reality, uzavření se do sebe, agrese, riskování, atp. (Hartl & Hartlová, 2010, 698) Tuto typologii podrobněji rozebírá autor Vašina (2009, s. 244 -252)

3.4.1 Malcoping

Termínem malcoping, nebo také často používaným synonymem miscoping, označujeme soubor strategií, které jsou považovány za nebezpečné, riskantní, či poškozující při zvládnání stresu. Podstatnou roli zde hraje distres, který je popisován jako: „*intenzivně prožívaný a negativně na organismus působící, osobnost jedince škodlivě zatěžující, handicapující, metaforicky nazývaný "zlý" stres.*“¹² Je přirozené, že nepříjemný stresující stav se jedinec snaží změnit různými způsoby. Například sáhne po cigaretě, alkoholu, nebo jiných psychotropních látkách. Ty sice zprvu přinášejí pocit úlevy, ale není to zadarmo. Mohou být příčinou finančních, zdravotních, či jiných komplikací. To ve svém výzkumu u kuřáků potvrdil i americký fyziolog Nesbit. Zjistil, že příjmem nikotinu se zvyšuje úroveň celkového vzrušení organismu. Horní hranice tolerance je pak mnohonásobně překračována. To je také důvodem, proč se kuřáci domnívají, že se při zapálení cigarety uklidní. (dle Křivohlavého, 1994)

Obdobně působí i alkohol ve stresových situacích. Zvýšenou hladinu vzrušení si však jedinci mylně subjektivně vykládají jako pocit relaxace, uvolnění napětí. Kromě zmíněného stimulujícího účinku může být důvodem k pití alkoholu jeho vliv na pocit zvýšené sociální síly a moci. Při nadměrné konzumaci se pak jedinci vyznačují nadmírou sebevědomým chováním, představou neomezené moci a bezohlednosti k druhým lidem, i když ve skutečnosti se tyto schopnosti snižují. Autor uvádí jako příklad schopnosti při řízení auta.

Můžeme tedy říci, že tento způsob obranné strategie, demonstrováný na patologickém kuřáctví a alkoholismu má mnoho alternativ. Drogou se může stát nadměrné pití kávy, čaje, užívání velkého množství léků, časté přejídání, atd. Jejich účinek je však žádoucí pouze pro danou chvíli účinku drogy. Příznaky stresu přehluší jen dočasně a navíc se jedná o uměle vytvořený pocit, který zastírá pravou skutečnost. Tyto formy úniku se snadno samy stávají stresory, a tak se po určitém čase stávají pro člověka zcela destruktivní.

¹² ABZ slovník cizích slov online (2015), dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/distres>

3.4.2 Obranné mechanismy ega

Tyto mechanismy jsou charakteristické nevědomými procesy, které mají za úkol zkreslovat skutečnost. Nastupují automaticky v situacích, kdy veškeré zmobilizované síly a možnosti jedince nejsou dostatečné. Jedná se o určitý způsob ochrany naší psychické, fyzické a duševní pohody.

Dle Hartla a Hartlové (2010) je těmito mechanismy bráněno jedincovo *já* před zraněním, s cílem zachování celistvosti a neporušenosti před destruktivními účinky pudových a citových hnutí. (Hartl & Hartlová, 2010, s. 300) Tyto nepřiměřené mechanismy poprvé identifikoval S. Freud. Celkem jich rozlišil pět:

I. Nepřiměřené či přehnaně agresivní a hostilní reakce

Jedná se o transformaci oběti na toho, kdo sám má dost síly. Vznikne tak klamný dojem nadvlády a pocitu moci, schopnosti vládnout nad situací. Typickým příkladem je

Stockholmský syndrom¹³, či nejrůznější formy identifikace s agresorem.

II. Sebeobviňující reakce

Skupina velmi charakteristických reakcí, které se snaží předejít kritice, snaha bránit se jakýmkoliv negativům ze strany druhých lidí. Tento typ se poníží sám, v podstatě se snaží předvídat a následně předcházet situaci, kdy by mohl být terčem ponížení. Obdobná je i sebekritika. Pokud jedinec čeká vždy něco negativního, je v podstatě obrněn proti jakékoliv špatné zprávě. Problém nastane, pokud míra tohoto útočení na sebe sama dosáhne takové míry, až se objeví jednání spojené s úzkostí, například sebepoškozování.

III. Projekce

Projekce je opakem sebeobviňující reakce. Tyto postupy používají lidé, kteří se chtějí zbavit vlastní viny, snaží se ji podsunout druhým lidem. Patří sem například žárlivost. v praxi se však ukázalo, že tento způsob patří mezi nejméně efektivní při zvládání stresu.

¹³ Specifická pozitivní emoční vazba oběti (např. rukojmí) na pachateli trestného činu (např. únosci).

IV. Vytěsnění a popírání

Zde se projevuje určitá snaha nepřipustit si stresor, nebrat ho na vědomí, jako by neexistoval. Běžné je i protikladné chování, jakým je například přehnaná veselost. Pokud je stresor brán na vědomí, je běžné vypudit nejen stresor, ale i související faktory.

V. Intelektualizace a racionalizace

Tyto termíny označují iluzorní techniky, tedy neskutečné či nereálné. Jde o to, že skutečnost je falšována a interpretována chybně, než je tomu ve skutečnosti. Běžnými technikami je zobecňování pravd, banalit, otřepaných frází a samozřejmostí. Tím se odvrací pozornost od skutečného problému, čímž je jedinec v problémové situaci najednou nad věcí.

Postupem času byly rozšířeny Freudovou dcerou o další čtyři, podoba nepřiměřených reakcí se tak nepatrně pozměnila a vypadá takto:

- vytěsnění obtížných a nepříjemných situací z vědomí (*repression*)
- ústup do vývojově mladšího stádia (*regresion*)
- sebe – obviňující chování (*turning against self*)
- chování sociálně aprobované a protikladné tomu, co by daná osoba ráda dělala (*reaction formation*)
- odčinění chyby opravou původního jednání (*undoing*)
- introjekce, tj. recepce vnějších údajů do vlastního nitra
- projekce, promítnutí vlastních nezralých tendencí do motivační a volní sféry druhé osoby
- izolace – vyhýbání se sociálnímu styku
- formování opačných postojů, než které daná osoba zaujímá (*reversal*)

Není podstatné, zda ke snížení či uvolnění zátěže použijeme vhodné či nevhodné strategie, účinek je totožný. Zaleží na vypěstovaných mechanismech, situačních podmínkách a genetických dispozicích jedince. Důležité však je, aby jak vhodné, tak nevhodné strategie zvládnutí nepřekročily svou patologickou hranici a nestaly se tak nebezpečnými a zničujícími, přestože vznikly s pozitivním cílem (eliminovat zátěž).

3.5 Aktivní strategie zvládnání

Tyto strategie jsou charakterizovány odvahou jedinců, se kterou se pouští do boje se stresem, nemocí, obtížemi, apod. Jedinci se zprvu snaží podrobněji poznat situaci, zvyšují tedy svoji informovanost. Toto poznání může také nabídnout možnosti dalšího vývoje a určitou míru kontroly nad situací. Tento fakt sám o sobě znásobí sílu bojového potenciálu a odvahy, se kterou se jedinec vydal za bližším poznáním situace. Ovlivněna je tak nejen psychická stránka osobnosti, ale i fyzická. Může dojít ke zlepšení imunity, kondice a fyzických schopností. Následuje promýšlení další taktiky „boje“ a racionální zvažování potencionálních možností. Předposlední fází je realizace plánu, která by měla vyústit v perzistenci. Jejimi přednostmi je vytrvalost v boji s obtížemi a pokračování ve zvoleném postupu. (Vaněk, 2010, s. 66 - 67)

- Obvykle se však dle Hoška (1999) motivace k boji stupňuje a nejsou ojedinelé i známky **agrese**. Přímá agrese je dokonce jednou z nejčastěji užívaných strategií. Dále autor poukazuje na fakt, že již malé batole na písčku ví, že tato strategie má v některých situacích největší efektivitu. (Hošek, 1999, s. 54)
- Další z těchto technik je **upoutávání pozornosti**, jelikož zátěžové situace zpravidla snižují sebevědomí. Prostředkem vyrovnávání se s tímto faktem pak může být uplatňování se v diskuzi, skákání do řeči, vychloubání se, nebo extravaganci v oblékání nebo chování. Důvodem je subjektivní pocit jedince, že vyšší sebevědomí mu pomůže situaci lépe vstřebat.
- Další aktivní technikou je **identifikace**, která „*pomáhá zvládat zátěž a proto se jí i formálně věnuje tolik pozornosti např. v armádách, spolcích, sektách, stránkách, klubech, apod. Identifikačně zakotvený člověk je odolnější.*“ (Hošek, 1999, s. 54)
- Následuje hodně častá strategie, kterou je **kompence**. Jde o náhradní řešení, kompenzaci neúspěchu, selhání.
- Za vůbec nejrozšířenější techniku je považována **racionalizace**. Slouží primárně k odvrácení trestu (nebo špatného svědomí). Racionalizace snižuje pocit viny cestou stylizace, zpětného přikrášlování si

skutečností. Klasickým prototypem je bajka o lišce, která nevyskočila dostatečně vysoko na visící hrozen, poté mávla tlapkou a odběhla s konstatováním, že o hrozny nestojí, protože jsou ještě příliš kyselé. (Hošek, 1999, s. 54 – 55) Fürst (1997) dodává, že se jedná o rozumové ospravedlnění u situací, které jsou objektivně nesprávné, a člověk se je subjektivně snaží udělat správnými. Ideální technikou se stane, když konflikt zvládneme tak, že si uchováme pocit vlastní hodnoty. (Fürst, 1997, s. 169.)

3.6 Pasivní strategie zvládnání

Jejich hlavní charakteristikou je vnější klid bez jakékoliv aktivity jedince. Zpočátku vyčkává, přemítá, jaké scénáře by mohly nastat. Tato neaktivita může zajít až do apatie, kdy jedinec zaujme stoický postoj a rezignuje na okolí. Propadá se do stavu naprosté beznaděje a bezmocnosti. (Vaněk, 2010, s. 68) Tyto strategie mají psychologicky blíže k útěku, přestože může být útěk spojován s vysokou zátěží.

- Nejjednodušším technikou je **izolace**. Jde o únik do samoty, neřešení situace. Objevuje se často v případech sociogenní (mající původ ve společnosti) zátěže.
- **Denní snění** je zvláštní formou úniku do jiného světa. Jedná se o přemítání „kdyby“ do nejrůznějších situací. Do jisté míry můžou být inspirací a obohacení. Pozor je však nutné dát při velkém rozsahu denního snění na jeho snahu v patologické vyústění.
- **Únik do nemoci** je známá technika, kterou mnoho z nás použilo již v dětství. Víme totiž, že pokud jsme nemocní, všichni se o nás starají, zajímají, nic nemusíme. v zátěži se dá využít převzetím této role, což vede k ulehčení situace. Mluvíme tedy o simulaci.
- Zpětný vývoj na pomyslné křivce již osvojených způsobů chování se nazývá **regrese**. Zpravidla jde o posttraumatické stavy, kdy se např. dospělý chová jako dítě.
- **Popřením** se chová člověk tak, jako by žádné nebezpečí neexistovalo. Tato technika je nespravedlivě připisována pštrosům, kteří údajně před nebezpečím strkají hlavu do písku. Popření může dočasně zklidnit

reakce na neúměrnou zátěž, ale rozhodně není dlouhodobým řešením.
(Hošek, 1999, s. 54 -56)

3.7 Další možné typy zvládnání

Jak bylo již zmíněno, strategií zvládnání existuje nespočet. Existuje však také řada dalších podnětů, které mohou být v boji proti zátěži nápomocny. Uvedu některé z nich, v nezávazném pořadí. Dle Joshiho (2007) je nejběžnějším způsobem vyrovnání se se zátěží vyplavení noradrenalinu, základního nervového přenašeče vzruchů. Nejběžnějším způsobem vyplavení je **fyzická aktivita**. Tento hormon zlepšuje náladu a podporuje kreativní myšlení, díky němuž si mozek buduje nová spojení, což je klíčové při zvládnání stresu, nehledě na množství dalších pozitivních účinků. (2007, s. 130 – 131)

Pláč je obvykle považován za projev slabosti, avšak jedná se o přirozený způsob alespoň dočasného zmírnění stresové reakce. (Joshi, 2007, s. 141) Pokud bychom si i přesto raději uřízli ruku, než aby nás někdo spatřil na veřejnosti se slzami v očích, můžeme se podívat se na tíživou situaci s odstupem či jakýmsi nadhledem a zasmát se jí, radí Křivohlavý. Ne vždy může být jednoduché najít v takových situacích **smysl pro humor**, a proto autor doporučuje vyloudit směšný zvuk, který se vztekem rozhodně nejde dohromady, za to vás rozesměje. (Joshi, 1998, s. 113)

Napětí je možné **uvolnit pomocí smyslů**. Neustále na ně totiž působí nejrůznější vlivy a našim úkolem je zjistit, které techniky jsou nejúčinnější. Může jít o libovolný druh hudby přizpůsobující se rytmu dechu a činnosti srdce (muzikoterapie), ale pocit pohody a ovlivnit emoční naladění může i příjemná vůně (aromaterapie). Nutno zmínit také arteterapii, léčící prostřednictvím umění (poezie, divadla, tance, výtvarného umění, a jiné). (Janáčková, 2007, s. 167 – 176)

Poměrně kontroverzní techniku nabízí Joshi. Je pojmenována dle psychologa Davida H. Barlowa, který ji obhajuje. Podstatou je **ignorovat** veškeré zmíněné obvyklé **zklidňující techniky** a udělat pravý opak. Zásadní myšlenka je: „*vystavit pacienta opakovaně situaci, které se nejvíce obává, tak, aby si postupně na pocit strachu zvykl.*“ Od této léčby Barlow očekává absolutní, konečný a nejrychlejší psychoterapeutický výsledek. (2007, s. 141 – 142)

Na první pohled netradiční techniku, kterou je **dekomprese**, nabízí Křivohlavý. Dle jeho názoru je tělo při zátěži a stresu v kompresi, pod určitým tlakem, který je třeba uvolnit. Pod pojem dekomprese se však dá schovat cokoliv, co uvolnění napomůže. Jako příklad uvádí práci na zahrádce, hra na hudební nástroj, četba, apod. Jako další možnost autor nabízí pracovní porady, avšak konané za určitých podmínek (co do četnosti, pocitu bezpečnosti, motivace, apod.). v podstatě bychom tento typ mohli zařadit pod jeden velký pojem, kterým je **supervize**. (Křivohlavý, 1998, s. 114) Jelikož se mi jeví metoda supervize jako jedna z nejužívanějších, zaslouží si zde alespoň krátkou charakteristiku.

3.7.1 Supervize

Supervize je jednou z velmi důležitých stránek profesního růstu. Český institut pro supervizi vykládá pojem jako bezpečnou, laskavou a obohacující zkušenost, která je vždy pod vedením odborníka. Tímto odborníkem je supervizor, který je jakýmsi průvodcem supervidovaného a pomáhá mu: „*vnímat a reflektovat vlastní práci a vztahy, nacházet nová řešení problematických situací.*“ (Český institut pro supervizi)¹⁴

Rozlišujeme tři základní funkce supervize, a to podpůrnou, řídicí a vzdělávací. Slovník supervize (2007)¹⁵ je definuje takto:

Podpůrná funkce: Supervizor funguje zčásti v roli patrona – autenticky podporuje odborný i osobní růst a rozvoj jednotlivců i programů; zaštiťuje svou odbornou prestiží pracoviště, vytváří bezpečný prostor pro nastolení problémů, potřebných změn, týmovou interakci, těžiště spočívá v poskytování ocenění a podpory, v pomoci se zvládnutím stresu a v ujištění pracovníka, že není na svůj problém sám.

Vzdělávací funkce: Supervizor do jisté míry vystupuje v roli poradce – supervize napomáhá v rozvoji dovedností, schopností a porozumění pracovníka, supervize může podporovat učení pracovníků, informovat a vzdělávat v nových přístupech, metodách práce v souvislosti se změnami poptávky, rozšíření

¹⁴ Český institut pro supervizi. *Co je supervize.* (2006) [on-line]. Dostupné z: <http://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>

¹⁵ Slovník supervize. *Co je supervize?* (2007) [on-line]. Dostupné z: <http://www.mujsupervizor.cz/slovník-supervize>

povědomí o možnostech prevence syndromu vyhoření, možnosti práce se stresem, k udržení výkonnosti atd.

Kontrolní a řídicí funkce: Role supervizora pak obsahuje určité prvky role manažera – sleduje a zajišťuje, že jsou chápány a dodržovány cíle organizace, program, hranice programu, služby; supervizor pomáhá v procesu stanovování priorit, kompetencí, pracovních rolí; supervize je koncentrována na bezchybný výkon profese, na zajištění kvality služeb, na to, co a jakým způsobem by pracovník měl dělat, supervizor pomáhá sledovat efektivitu práce, práce s časem.

Po vymezení strategií zvládnání jsem se rozhodla, že není v mých možnostech prozkoumat všechny strategie, které pracovníci ke své obraně užívají. Proto se zaměřím pouze na skupinu vhodných, nevhodných strategií a skupinou ostatních strategií, které osobně považuji za nejužitečnější. Na základě vymezení literatury vznikly následující otázky, kterým se budu věnovat ve výzkumné části práce. Tyto otázky zní:

Jaké existující strategie užívají pracovníci vybraného oddělení SPOD k obraně před vysokou mírou pracovní zátěže?

Jaké jiné strategie (jak ze strany zaměstnavatele, tak zaměstnance), by pracovníci uvítali, aby jejich ochrana byla účinnější?

4 Výzkumná část

Mým prvním úkolem bylo na základě odborné literatury vymezit strategie zvládání pracovní zátěže sociálních pracovníků na OSPOD a pojmy bezprostředně s touto zátěží spojené. Tato část práce na ni bezprostředně navazuje a využívá metod kvalitativního výzkumu. Věnuje se metodice výzkumu, včetně charakteristiky konkrétního zařízení, cílů výzkumu, metody zkoumání, zdůvodnění výběru výzkumného vzorku, jeho charakteristice a následně popisu vlastního zkoumání.

Při zpracování výzkumné části vycházím především z metodologie podle autorů Dismana (2002), Hendla (2005) a Miovského (2006).

4.1 Cíl výzkumu a formulace výzkumné otázky

Formulace cílů je pro metodologickou část stěžejní. Důležitost existence cílů podtrhuje i Hendl, dle kterého je stanovení cílů a výzkumných otázek nezbytnou součástí počátku výzkumu. Nepovažuje je však za zakotvené a proto je dle jeho názoru možné je v průběhu výzkumu modifikovat nebo doplňovat. (Hendl, 2005, s. 50)

Práci na naplňování cílů jsem započala již v teoretické části, kdy jsem se na základě dostupné literatury a legislativních rámců snažila a získat informace o pracovní zátěži, strategiích zvládání a oddělení SPOD obecně. Cenné informace a poznatky jsem mimo jiné získala také z průběhu souvislé praxe na záměrně nejmenovaném pracovišti OSPOD z vnitřních směrnic, standardů kvality a evidence klientů OSPOD. Miovský dále uvádí, že výzkumné otázky by měly mít formu tázacích vět a měly by být značně konkrétní. (Miovský, 2006, s. 78) Výzkumné otázky tedy zní:

Jaké existující strategie užívají pracovníci vybraného oddělení SPOD k obraně před vysokou mírou pracovní zátěže?

Jaké jiné strategie (jak ze strany zaměstnavatele, tak zaměstnance), by pracovníci uvítali, aby jejich ochrana byla účinnější?

4.2 Popis použitých metod

V následujících podkapitolách se budu snažit specifikovat způsob konkrétních užitých metod potřebných k naplnění cíle výzkumu, popsat kontext, ve kterém bude studie realizována a následně charakterizují výzkumný vzorek (soubor).

Vzhledem k cíli práce a k potřebě získat co nejvíce nenumernických informací, jsem zvolila metodu kvalitativního šetření. Na tomto místě tedy cítím nutnost alespoň v krátkosti vymezit podstatu kvalitativního výzkumu. Významný metodolog Creswel (1968) ho vymezil takto: *„Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založen na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“* (in Hendl, s. 50) Typickou učebnicovou verzi pak uvádí Dismann, kdy kvalitativní výzkum je nenumernickou metodou šetření a interpretování sociální reality, kde významnou proměnnou jsou sdělované informace. (Dismann, s. 285) Loučková (2010) považuje za podstatné postupné shromažďování sbíraných dat, které jsou následně zpracovávány a analyzovány. Tento proces stále dokola opakujeme, dokud nám vychází stále nové informace. Pokud již žádné nové informace nevyhází, výzkumný cyklus můžeme zakončit. (Loučková, 2010, s. 47) Časté je také tvrzení, že se jedná o jakýkoliv nenumernický výzkum, kterého se nedosahuje statistickými metodami.

4.3 Metoda sběru dat

Hlavní metodou sběru dat v kvalitativním výzkumu tvoří dle Hendla (2005) naslouchání, vyprávění, kladení otázek lidem a získávání jejich odpovědí. (Hendl, 2005, s. 164) Při zkoumání toho, co lidé dělají na veřejných místech, se užívá pozorování. Pokud budeme zjišťovat, co lidé dělají ve svém soukromí, použijeme techniku interview, deníku nebo dotazníku. (Hendl, 2005, s. 161) Pro můj výzkum je vzhledem k cíli práce stěžejní interview. Jedná se o polostrukturované dotazování které se vyznačuje: *„definovaným účelem, určitou osnovou a velkou pružností celého procesu získávání informací.“* (Hendl, 2005, s. 164) Právě tuto pružnost osobně vnímám jako neodmyslitelnou součást dotazování. Každý pracovník je individuální bytostí, má nejrůznější stránky osobnosti a předem určená struktura, či naopak volný

rozhovor bez předem dané struktury by nemusely vést ke zjištění potřebných informací. To potvrzuje Miovský (2006), který považuje polostrukturovaný rozhovor za jednu z nejrozšířenějších podob interview. To podkládá faktem, že tento typ dokáže řešit mnoho nevýhod jak nestrukturovaného, tak plně strukturovaného rozhovoru. (Miovský, 2006, s. 159)

Tento typ je charakteristický danými otázkami, u kterých v průběhu dotazování může výzkumník zaměňovat pořadí. Některé části mohou mít pevnou strukturu s otázkami s daným pořadím, jiné části jsou nechány na dotazovaném. K ověření, zda myslíme totéž, nebo si necháme vysvětlit, jak danou věc tázaný myslí, užíváme tzv. *inquiry*. Jde o určité ověření, zda jsme věc správně pochopili a interpretovali. Nedílnou součástí jsou i doplňující otázky, kterými rozpracováváme téma do hloubky. Tuto charakteristiku nazýváme jako tzv. jádro interview, tj. minimum otázek, které má tazatel za povinné probrat. (Miovský, 2006, s. 160)

Pro účely výzkumu jsem tedy zvolila metodu polostrukturovaného rozhovoru, kdy jsem užila předem připravenou strukturu otázek. (příloha č. 1) Pořadí pokládaných otázek nebylo nikdy stejné, měnilo se v závislosti na výpovědích respondentů. Průměrná délka jednoho rozhovoru byla 27 minut a 15 vteřin. Nejkratší rozhovor trval necelých 20 minut, nejdelší rozhovor pak téměř 45 minut.

4.4 Výzkumný vzorek (soubor)

Abychom mohli cokoliv analyzovat, potřebujeme si nejdříve určit objekt zkoumání. Následně je nutné vybrat vzorek populace jednoznačně charakterizovat. (Ferjenčík, 2000, s. 114) Miovský mimo jiné zdůrazňuje důležitost vztahu mezi výzkumníkem a účastníky výzkumu, který musí být rovnocenný. Zásadní není mít nadřazenou moc, ani manipulace s lidmi, ale kreativita a spoluutváření skutečnosti tak, aby byl stále sledován žádoucí cíl. (Miovský, 2006, s. 70) Metody výběru výzkumného souboru se v kvalitativním výzkumu nazývají obecně jako nepravděpodobnostní metody výběru (*non – probabilistic sample*). Dále doplňuje, že hranice mezi nimi je velmi tenká a není tak vyloučeno prolínání a kombinace v průběhu studia. (Tamtéž, s. 132)

V mém případě jsou výzkumným vzorkem sociální pracovníci konkrétního oddělení sociálně právní ochrany dětí. Místo provádění výzkumu záměrně nezmiňuji,

z důvodu ochrany pracovníků. Toto rozhodnutí podporuje i Hendl, dle kterého jsou jen někteří ochotni sdělovat informace ze svého soukromí s vědomím, že budou zveřejněny. (Hendl, s. 155) Proto je anonymita jedním z důležitých požadavků výzkumu.

Celkem na oddělení pracuje 19 sociálních pracovníků, z toho tři kurátoři pro mládež, tři odborníci pro oblast náhradní rodinné péče, vedoucí oddělení a vedoucí celého odboru. Z tohoto počtu je zde jedenáct sociálních pracovníků, kteří vykonávají činnosti danou pro OÚ III., vyplývající ze zákona o sociálně právní ochraně dětí, jak bylo popsáno v teoretické části (přesněji kapitola 3.1). v kolektivu převažují ženy nad muži, a to v poměru 8:2. Prvním krokem k výběru výzkumného souboru byl osobní kontakt s vedoucí odboru sociálních věcí, která mě odkázala konkrétně na vedoucí oddělení sociálně právní ochrany dětí. Ta v průběhu pracovní porady zapsala pracovníky, kteří by se výzkumu chtěli účastnit a domluvili konkrétní termín, kdy mohou interview poskytnout.

Při výběru zkoumaného vzorku tedy bylo užito hned několik metod. Jako první bych zmínila metodu kombinující účelový výběr a prostý náhodný výběr, také nazývanou metodou sněhové koule. Prakticky bych ji přirovnala k situaci, kdy se přihlásil první pracovník a poté se postupně odvážili zapsat i další a postupně se tak přidávali k pomyslné sněhové kouli. Tato metoda byla kombinována také metodou samovýběru, která je založena na dobrovolnosti a aktivního zájmu účastnit se výzkumu. Této metodě dle mého názoru přispěl i můj osobní kontakt s pracovníky v průběhu školní praxe a v neposlední řadě také již můj předešlý výzkum k absolventské práci na tomto oddělení. Tato metoda, vzhledem k tomu, že je založena na dobrovolnosti a snaze zapojit se, se mi jeví jako nejužitečnější. Za obrovské plus také považuji motivaci pracovníků účastnit se, ze které mohou vyplynout mnohem užitečnější informace, než kdyby šlo o prostý souhlas s účastí. Do výzkumu se tedy zapojilo celkem pět sociálních pracovníků, z toho jeden dosáhl vyššího odborného vzdělání, tři bakalářského vzdělání, a jeden magisterského. Průměrný věk všech účastníků je 35,2 let, průměrná délka praxe v organizaci je téměř šest a půl let, celkově v sociální práci se pak respondenti statisticky pohybují lehce nad 10,5 let.

Pro přehlednost zkoumaného souboru uvádím níže v tabulce jejich základní charakteristiky. Kritériem pro výběr byla práce na postu sociálního pracovníka a délka praxe minimálně rok.

| Respondent | Věk | Vzdělání | Pozice | Délka praxe v organizaci | Délka praxe v soc. práci |
|------------|-----|---------------|------------|--------------------------|--------------------------|
| č. 1. | 30 | Bakalářské | Soc. prac. | 8 let | 8 let |
| č. 2. | 34 | Magisterské | Soc. prac. | 1 rok | 10 let |
| č. 3. | 36 | Bakalářské | Soc. prac. | 4 roky | 10 let |
| č. 4. | 37 | Vyšší odborné | Soc. prac. | 12 let | 12 let |
| č. 5. | 39 | Bakalářské | Soc. prac. | 7 let | 13 let |

Tabulka č. 2. Základní údaje o výzkumném souboru.

4.5 Způsob zpracování dat

Výzkum byl realizován v průběhu měsíce března 2015. Jako základní techniku jsem použila polostrukturovaný rozhovor, získaná data byla zafixována pomocí audio záznamu. Dle Miovského (2005) je tento typ záznamu jedním z neužívanějších metod fixace dat, především díky komplexnosti záznamu a jeho autentičnosti. (Miovský, 2005, s. 197) Tato technika pro mě byla velkým pomocníkem, jelikož jsem nemusela výpovědi fixovat ručně a mohla se tak soustředit na jiné poznatky, které jsem získala díky pozorování a které by se z technických důvodů v záznamu nemohly objevit.

V záznamech jsem také pracovala s autentičností, díky které jsem do transcriptů rozhovorů mohla zaznamenat dlouhé pomlky, sílu hlasu apod., které jsem zohlednila například při přikládání významu jednotlivým faktům a tvrzením. Záznamové zařízení jsem se snažila vždy umístit tak, aby nebylo na dohled respondentem a zbytečně nenarušovalo vzájemný kontakt. Umístila jsem ho však tak, aby nebyla ovlivněna kvalita pořizování audiozáznamu. Tuto techniku jsem také obohatila o záznamový arch, do kterého jsem si zapisovala poznámky z průběhu,

zajímavé postřehy a v neposlední řadě jsem čerpala z předem připravených tematických okruhů a doplňujících otázek pro respondenty. Abych mohla s daty dále pracovat, provedla jsem jejich doslovnou transkripci, tedy doslovný přepis audio záznamů bez jakýchkoliv úprav pravopisu a dialektu. Dále jsem jednotlivé transkripty kontrolovala opakovaným poslechem, aby nedocházelo k nechtěné redukci dat. Nedílnou součástí bylo také zdůraznění určitých pasáží dle zapisovaných poznámek z průběhu rozhovorů a komentáře k jednotlivým vyjádřením jako jsou pomlky, smích, atd.

5 Interpretace dat

Prvním krokem kódování dat pro mě byla kategorizace dat, tedy navrhnout kategoriální systémy. Ty jsem si značila různými barvami, které se týkaly daných tematických oblastí, což mi také usnadnilo orientaci v transkriptech. Každou hlavní kategorii jsem si pojmenovala a následně k ní zařadila kategorie a subkategorie dle tematických okruhů. Tyto oblasti jsem si pro sumarizaci a přehlednost zobrazila v kognitivních mapách. (viz obrázek č. 1) Postupovala jsem pozorováním řádek za řádkem. Tento způsob kódování dat, kdy se spojují vzájemně vázané pojmy, se nazývá otevřené kódování. (Miovský, 2005, s. 229)

V kognitivní mapě jsou zaznamenány (růžovou barvou) tři hlavní oblasti, které považuji vzhledem k cíli práce za stěžejní. Z těch jsem dále vyznačila šipky, které značí subkategorie, které respondenti identifikovali. První hlavní oblastí je pracovní zátěž:

5.1 Pracovní zátěž sociálních pracovníků OSPOD

Již v teoretické práci jsem popsala, že pod pracovní zátěž patří termíny jako stres, únava, deprese a frustrace. Na příznaky této psychické zátěže jsem se proto v rozhovorech zaměřila. Všichni respondenti se shodli, že na pracovišti určitá zátěž figuruje. Dokazují to i jejich výpovědi: „*No, vzpomínám si na jakousi poradou, kde jsme se fakt všichni shodli, že té práce je hodně, no. Takže zátěž tady je, je velká a pořád se to na nás hrne, jakoby cyklicky.*“ (R1) „*Je jí hodně, ale já to zvládám. Ale určitě jsem měla i pocity, že to nezvládám, hlavně před mateřskou.*“ (R2) „*Jo, je toho hodně, ale spíš to papírování, takovej ten pocit, že se zahltíš papírováním a nevěnuješ se té rodině.*“ (R3) „*Zátěž vnímám velmi. Charakterizovala bych ji jako nadlimitní, ale hlavně psychická, ta převládá asi nejvíc. I ten stres k tomu samozřejmě patří.*“ (R4) „*To samozřejmě je, ale jak říkám, jak kdy. Někdy je toho moc, to si nosím i práci domů. Nesmí to trvat moc dlouho ale, pak se to dá zvládnout.*“ (R5)

Pozoruhodným faktem je, že všech pět respondentů zmínilo nárazovou zátěž, která se cyklicky v určitých intervalech na pracovníky valí. Velmi mě zajímalo, proč tomu tak je, avšak ani já, ani pracovníci jsme tomu nebyli schopni přijít na kloub.

Jako důkaz opět příkládám několik odpovědí. „*Je to hodně nárazové, ale je to asi shoda náhod spíš. Nevím prostě. je fakt období, kdy je prostě klid a pak najednou strašně moc dopisů, strašně moc soudů, strašně moc všeho, ale důvod proč tomu tak je? Asi osud.*“ (R3) „*Čím to je, to netuším. Ale je to zajímavý, jak se to tak řekne nahlas, o tom vlastně vůbec přemýšlet, když už jsem to vypustila. Ale nevím, jestli teďka vymyslím tu odpověď, možná kdybyste se zeptala zítra, pozítří, tak bych se nad tím zamyslela.*“ (R2)

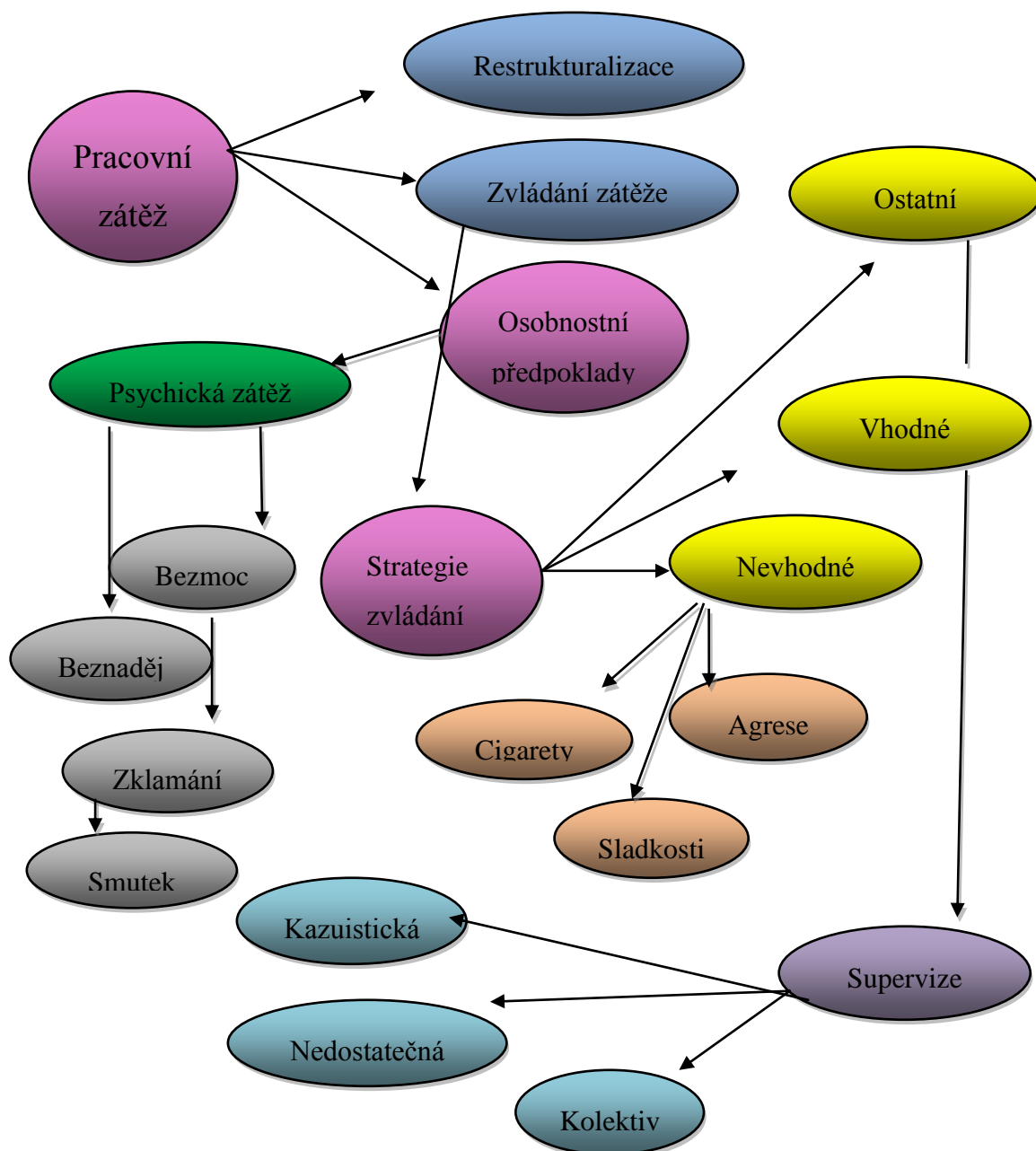
5.1.1 Restrukturalizace oddělení

Z první oblasti, kterou je pracovní zátěž, se respondentům pod tímto pojmem vybavila restrukturalizace oddělení, kdy byl kolektiv posílen o čtyři nové pracovníky. Tento fakt zmínili všichni respondenti a všichni ho také považovali za pozitivní, což dokazují i některé výpovědi: „*No, já to určitě vnímám pozitivně, protože mám tři stěžejní obce a jednu, kde byly fakt hrozný případy, jsem předala jedné z těch nových posil. Takže mně ubylo práce alespoň o 30%, fakt. Teďko jsem maximálně spokojená, nemám takový resty s papírováním a tak, no. Bylo toho strašně moc.*“ (R3) „*Určitě to vnímám jako pozitivum. Ono jako sice se přijali noví zaměstnanci, ale na druhou stranu se zvyšují pořád nároky na nějaké to papírování. Ale představa, že tu práci dělám, vlastně tu, co jsem předala a dělala to všechno, tak to nedávám.*“ (R5)

5.1.2 Zvládání zátěže

Další oblastí, kterou popisovali respondenti ve spojitosti s pracovní zátěží, bylo její zvládání. Zde už však panuje značná nejednotnost. Začaly se totiž objevovat okolnosti, které různou mírou a různou intenzitou na pracovníky působí. Zda zátěž zvládají, je tedy velmi subjektivní. „*No, jako zatím se nehroučím, takže to je asi dobrý ne? Hodně mě ta práce baví, ale je toho prostě moc. Musím pracovat i doma.*“ (R4) „*Je to jenom o té administrativě, kdyby ji bylo míň, tak v pohodě si myslím. Třeba já jsem měla resty klidně i půl roku jo, nedalo se to stíhat prostě.*“ (R3) Naopak respondent (R1) se považuje v tomto směru za velmi odolného jedince: „*Já to mám asi tak nějak v sobě. Občas jako je toho hodně, a ten stres mě třeba vybičuje k úžasným výkonům, ale na druhou stranu si uvědomuju, že to tak nejde dělat dlouhodobě. Pak asi musí přijít nějaký to období klidu, jinak by to asi takhle nešlo pořád.*“ (R1) Dalo by se tedy říci, že na oddělení určitá pracovní zátěž figuruje, je

charakterizována jako nadlimitní, velká a především psychická, ale každý mimo jiné zmínil okolní faktory, které mu ke zvládnání napomáhají (např. nosit si práci domů, oprostít se od administrativy apod.).



Obrázek č. 1. Kognitivní mapa

5.2 Strategie zvládnání zátěže

Druhou hlavní kategorií jsou techniky zvládnání této zátěže. Z rozhovorů vyplynulo, že každý pracovník má určité vlastní postupy a strategie ke své obraně.

Ty jim pomáhají v některých případech zátěž zvládat, v některých pouze snižovat. Tyto strategie jsem rozdělila na základě literatury na vhodné, nevhodné a ostatní.

5.2.1 Vhodné strategie zvládání

Pouze jeden respondent uvedl jako jednu ze vhodných strategií techniku autogenního tréninku, který cvičí denně. Tuto dovednost přikládá svému současnému studiu psychologie, které mu pomohlo velmi dobře zmapovat jak silné, tak slabé stránky a zaměřit tak síly na ověřenou a pro něj účinnou taktiku. „*Ten autogenní trénink vlastně při dlouhodobým provádění jakoby je to o uvolnění jednotlivých částí těla, pak vlastně se prožívá pocit tepla, klidné dýchání, klidný tep srdce, příjemný pocit v břiše, chladné čelo a pak vlastně na konci jakoby dosáhnete takového celkového uvolnění a pak na principu takového podmiňování můžete říct nějakou vlastní formulku, třeba cítím se klidný, můžete to spojit třeba s nějakým tělesným projevem, kdy třeba sevřete pěst, řeknete: jsem klidný, tak by to mělo vést k takovému rychlému uvolnění.*“ (R1) Ostatní pak přikládají důležitost délce praxe. „*Dřív jsem to dělala tak, že jsem dělala všechno poctivě a hrozně jsem se rozepisovala. Ted' to dělám taky poctivě, ale už se tak nerozepisuju. Vystihnu jenom to nejdůležitější.*“ (R3) Ze vhodných strategií byla ještě zmíněna meditace, v intervalu asi 1 – 2x měsíčně. „*Ta meditace mě nabije pozitivní energií, strašně mě to nabije a pomůže mi to.*“ (R5) Vhodné strategie používají tedy pouze dva respondenti z pěti.

5.2.2 Nevhodné strategie zvládání

Co se týče nevhodných strategií zvládání zátěže, z kategorie malcoping nikdo z pracovníků žádnou neužívá. Ani pod větším tlakem nikdo z respondentů neinklinuje k patologiím, jako je kouření, alkohol, apod. Jako jedinou „neřest“ jmenovali někteří čokoládu, ale spíše v dobrém slova smyslu, kdy je nabije pozitivní energií. I když je to určitá droga, která uvolní po požití pocit napětí a sníží zátěž stejně, jako například cigareta, není myšlena v patologickém slova smyslu, a proto ji zařadím spíše do ostatních strategií, než pod malcoping. Další skupinou jsou obranné mechanismy ega, charakteristické jako nevědomé procesy. Přestože jsou charakteristické právě onou nevědomostí, pracovníci by si jich tedy teoreticky neměli být vědomi, z některých tvrzení je jasné, že je užívají. Jedná se například o popření nebo sebeobviňující chování. „*Jo, pocity sebeobviňování, to si ted' uvědomuju, ale to k tomu asi tak nějak patří si myslím.*“ (R2) Po delší přemýšlení

odpovídá kladně i R1: „*Tak... asi jo. v tom, že máme třeba jasnou představu o tom, jakým směrem ty řešení v těch rodinách by se měly ubírat, snažíme se s těmi rodiči tak pracovat, ale pokud nejsou motivovaní ty rodiče, pokud oni sami nechtějí tu změnu, my to za ně neuděláme. Je to pak těžký si to nebrat no.*“ Slabinu v této části výzkumu vnímám především v záludnosti otázek, u kterých jsem vnímala potřebu respondentů si odpověď alespoň promyslet a utřídit si, jak to vlastně mají. Na některých respondentech bylo znát, že by potřebovali více času na rozmyšlenou a „odbyli“ mě tak rychlou stručnou odpovědí. Snad alespoň trochu pravdivou.

5.2.3 Ostatní strategie zvládání

V porovnání s literaturou byla nejčastěji zmiňována strategie humoru, trávení času s rodinou či přáteli a fyzická aktivita. Z nezmiňovaných strategií literaturou to zmíním: „*Ještě mě napadá relax na zahrádce. Jak bylo hezky teď, tak jsem okopával rybízy, přesazoval jsem je a říkal jsem si, to je dobrej odpočinek.*“ (R1) „*Pro mě asi hlavně přítel. Pomůže mi vidět v tom jakoby nezúčastněnou osobu, laika, ten pohled vlastně na to. Samozřejmě nejmenuju. Ale může mi dát ten pohled a to je pro mě důležitý i to ventilovat vůbec.*“ (R3) Nezvyklou strategii zmínil R5: „*Já mám módu. Možná to je blbě, ale to je to první co mě fakt napadne. Já opravdu, když mám chvíli, tak vlezu na internet, prohlížím si obrázky, outfity, prostě já na tom ujiždím.*“ (R5)

Jako zásadní objev vnímám oblast supervize, kterou sice pracovníci mají, avšak 100% dotázaných se shodlo, že není poskytována v dostatečném rozsahu a časovém intervalu. Dokládají to i jednotlivé výpovědi:

„*Tak my tu supervizi sice máme, ale je to hrozně málo.*“ (R5) „*Máme ji jednou za tři měsíce. Já bych si ji osobně představovala tak jednou měsíčně. Jako já teda jsem taková, jako že to řeknu, že si ten prostor tam vybojuju, ale chápu, že někteří s tím můžou mít problém se v tom kolektivu otevřít. Mně to problém nedělá, je pravda, že na té supervizi často mluvím o případech já (smích), mně to vyhovuje, ale ta individuální by byla taky určitě ku prospěchu.*“ (R2) „*Pro mě je praktičtější to probrat s kolegyní. Já si myslím, že jak ji máme jen jednou za čas a ten supervizor je jako takhle vytíženější, tak ani na tu individuální nejdu a nezaklepu.*“ (R3) „*Jo, tu sice máme, ale otevřeně říkám, že to je málo. Chtělo by to častěji a víc zaměřit na ty pochody zaměstnanců, na ty frustrace, na to sebeobviňování, na to, co se povedlo a*

nepovedlo. My to máme teďka hrozně tak jako zaměřený jenom jako na takový stručný zhodnocení co se dělo v práci, ale není tam takový to osobní, což si myslím, že je škoda. Chybí mi supervize zaměřená na každého z nás, na vlastní postoje k práci. My to máme tak jako hodně technický, co jste dělal s klientama, co jste mohl konkrétně udělat, ale to je spíš taková kazuistická, ale spíš mi chybí taková ta prožitková, jak se při té práci cítíme a co nás třeba...co je pro nás těžký, co tam není a to bych uvítal.“ (R1) Supervize se tedy jeví všem jako nedostatečná, respondenti namítali, že by raději změnili obsah supervize. Zaznělo dokonce, že případy se řeší na poradách a na supervizi by se mohlo zaměřit spíše na pracovníky a jejich konkrétní požadavky. Z toho vyplývá, že pracovníci hledají určitou formu zájmu, co se jejich myšlenkových a citových pochodů týče. Dle mého názoru hledají i jistou podporu, kterou nedostávají ani ze strany zaměstnavatele, ani ze strany supervizora.

5.3 Osobnostní předpoklady zvládnání zátěže

Poslední hlavní kategorií jsou osobnostní předpoklady. Opět se všichni respondenti shodli, že osobnost pracovníka hraje důležitou roli při zvládnání nadměrné zátěže. *„Osobnost v tom určitě hraje roli. Ale jakou? Myslím si, že to je vrozené. Ze začátku jsem ty předpoklady určitě měla, ale částečně jsem si je i vytvořila. Že jsem se asi nějakým způsobem obrnila, bych řekla.“ (R3) „Já si myslím, že jsem tady v tom trošku specifickéj, že tyhle věci ohledně stresu a zvládnání jsou mi docela blízky. Hlavně si nenosit práci domů no, to je cesta do pekla. „ (R1) Co se týče nošení si práce domů, kromě R1, odpověděli všichni kladně. Fyzicky, tedy nošení si papírů domů, se jedná o občasné případy, kdy je potřeba zpracovat dokumentaci a dodělat resty. Ale psychicky si nosí domů práci všichni. Ať už v rovině, kdy o ni jen přemýšlejí, zda to udělali dobře, co bude dál apod., nebo kdy sdělují zážitky z celého dne partnerům a rodinným příslušníkům (samozřejmě nekonkretizují případy). „Když už je toho moc, tak to doma manželovi všechno vysypu. „Není to, jako že bych seděla u počítače a fakt makala, je to spíš asi případ, který mi leží v hlavě a potřebuju si to říct nahlas a když to říkám nahlas, tak si to jako zároveň i nějak škatulkuju a očišťuju se.“ (R2)*

Poměrně velkou oblastí, kterou respondenti zmiňovali, je psychická náročnost práce. Nejčastěji zmiňovanými pocity byla bezmoc, beznaděj, smutku, pocity bezmoci a zklamání nebo extrémní únavy a vyčerpání. *„Asi cítím i smutek. Ne z té*

práce, ale z té kolegiality tady. Chybí mi ta podpora asi a i ta soudržnost. Jakože bysme měli všichni táhnout za jeden provaz, to si myslím, že je v té práci důležitý, jo?“ (R5) „Ta únava je nejhorší, když máš třeba celej den soudy. Ty kauzy, to je tak náročný, jo. Nebo při odebírání děcek. Jednou jsem odebírala i šest dětí naráz to bylo...“ (R3) „Já nevím, jak bych to popsala, jestli přímo bezmoc, spíš že člověk přemýšlí, jestli to řešení, který udělal, jestli zaujal dobře, jestli bylo v té dané chvíli nejlepší, pro to dítě, pro tu situaci, jestli se to třeba nemohlo odložit o měsíc. Nevím, jestli je to bezmoc, je to spíš takovej zpětněj náhled, možná si to zařadit, abych mohla jít dál, nevím.“ (R2) „Bezmoc? Asi jo. V tom, že máme třeba jasnou představu o tom, jakým směrem ty řešení v těch rodinách by se měly ubírat, snažíme se s těmi rodiči tak pracovat, ale pokud nejsou motivovaní ti rodiče, pokud oni sami nechtějí tu změnu, my to za ně neuděláme.“ (R1) Respondent pokračuje o pocitech zklamání. „Ano. Je to tam. Uvědomuju si...nebo na jednu stranu si říkám, že by tam nic takovýho nemělo být, na druhou zase si říkám nejsem přeci jenom robot, kterej tady prostě jenom něco píše, i ty moje emoce v tom jsou nějakým způsobem. Myslím si, že to je ale otázka spíš té míry.“ (R1)

Konsensus ohledně osobnostních předpokladů můžeme považovat za potvrzený, avšak při specifikaci konkrétní složky osobnosti nebo vlastnosti nedokázal odpovědět nikdo. Odpovědi byly vyhybavé a obvykle zavedly rozhovor jinam. Z toho usuzuji, že pracovníci by potřebovali opět delší čas na odpovědi, nebo tyto předpoklady nepovažují za svoji součást osobnosti a nebyli proto ji okamžitě vyslovit. Z analýzy také vyplynulo, že pracovníci nemají dostatečnou oporu a podporu, co se týče pracovních postupů. A příležitostí k tomu, aby si správnost svých pracovních postupů ověřili, mají jen velmi málo.

5.4 Závěr

Ve své práci jsem se zabývala strategiemi zvládání pracovní zátěže sociálních pracovníků na OSPOD. Práci jsem rozdělila na dvě části, teoretickou a výzkumnou. V teoretické části jsem se věnovala vymezení pojmů bezprostředně souvisejících s pracovní zátěží a jejím zvládáním. Ve výzkumné části jsem zvolila metodu kvalitativního výzkumu. Cílem této části bylo **zjistit, jaké existující strategie užívají pracovníci OSPOD před nadmírou psychické zátěže**. Z analýzy zkoumaných dat vyplynulo, že nejčastěji užívané strategie bychom dle literatury

mohli zařadit do kategorie vhodné, nevhodné a ostatní. Ze vhodných strategií byla zmíněna technika autogenního tréninku a meditace. Nevhodné strategie byly užívány respondenty častěji. Ne však v patologickém slova smyslu. Nejčastěji byla zmiňována konzumace čokolády a kávy, občasně také kouření cigaret. Vůbec nejužívanější strategie by se daly zařadit do skupiny ostatních. Po podpoře přátel, rodiny, humoru, nebo jiných volnočasových aktivitách sahají všichni respondenti. Dále to byla supervize, na které je účast povinná. Tyto strategie bych dále ještě rozlišila na strategie probíhající přímo na pracovišti, a mimo pracoviště.

Z výzkumu totiž vyplynulo, že mimo pracoviště zátěž uvolňují všichni respondenti. Na otázku, zda by uvítali zátěž uvolnit ještě v zaměstnání, reagovali všichni nadšeně a pozitivně (mimo supervizi, která je poskytována vzhledem k nárokům na pracovníky nedostatečně, a to jednou za tři měsíce). Pracovníci navrhovali zátěž uvolňovat ve speciální místnosti, kde by bylo plno rostlin, hrála klidná hudba, na nástěnce by byl například návod na desetiminutovou uvolňovací techniku, a než by šel každý pracovník domů, zátěž by nechal v této místnosti. Mým přáním by bylo, aby závěry výzkumu byly podkladem pro změnu dosavadního systému ochrany pracovníků OSPOD před nadmírou pracovní zátěže. Dle mého názoru je péče ze strany zaměstnavatele nedostatečná.

K napsání práce mě inspirovala vlastní zkušenost, kdy jsem množství požadavků pocítila na vlastní kůži. Ochrana pracovníků mě proto velmi zajímá, stejně tak celá problematika zvládnutí zátěže, kterou bych se chtěla zabývat i po skončení mého studia.

Seznam literatury

- Aldwin, C. (2009). *Stress, Coping, and Development*. New York: The Guilford Press
- Barker, R. L. (2003). *The Social Work Dictionary*. Washington, DC: National Association of Social Workers.
- Bechyňová V., Konvičková M. (2011). *Sanace Rodiny*. Praha: Portál.
- Baštecká, B., & Křivohlavý, J. (2009). *Psychologická encyklopedie - aplikovaná psychologie*. Praha: Portál
- Černý, V. (1999). *Jak překonat stres*. Praha: Computer Press.
- Disman, M. (2002). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.
- Ferjenčík, J. (2000). *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*. Praha: Portál
- Frankovský, M., Lajčín, D. (2012). *Zvládání náročných situací v manažerské práci*. Praha: Radix spol. s. r. o.
- Géringová, J. (2011). *Pomáhající profese – tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton.
- Gruhl, M., Körbächer H.. (2013). *Psychická odolnost v každodenním životě*. Praha: Portál.
- Gulová, L. (2011). *Sociální práce pro pedagogické obory*. Praha: Grada
- Hanáková, E. (2010). *Příručka hodnocení rizika v malých a středních podnicích – Psychická zátěž*. Praha
- Hartl & Hartlová, (2004). *Psychologický slovník*. Praha: Portál
- Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
- Hošek, V. (1999). *Psychologie odolnosti*. Praha: Karolinum
- Hutyrová, M. (2011). *Komunikace a vztah jako základ poradenské praxe*. Olomouc: Univerzita Palackého.
- Charvát, J. (1970). *Život a adaptace na stres*. Praha: Avicenum
- Janáčková, L. (2007). *Bolest a její zvládnání*. Praha: Portál

- Jeklová, M.; Reitmayerová, E. (2005). *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí.
- Joshi, V. (2007). *Stres a zdraví*. Praha: Portál.
- Kahoun a kol. (2007). *Vybrané kapitoly k sociální práci. Sociální práce II*. Praha: Triton
- Kastová, V. (1999). *Imaginace jako prostor setkávání s nevědomím*. Praha: Portál.
- Kopřiva, K. (1997). *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál.
- Krausová, L. & Novotná, V. (2006). *Sociálně právní ochrana dětí*. Praha: ASPI, a. s.
- Křivohlavý, J. (1998). *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing
- Křivohlavý, J. (2011). *Psychologie zdraví*. Praha: Portál.
- Maroon, I. (2012). *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2008 A). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2008 B). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
- Michalík, J. a kol. (2011). *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál.
- Mioviský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing
- Mlčák, Z. (2005). „Potenciální zdroje stresu v sociální práci a jejího zvládnutí“. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 3: 124–138.
- Mühlbacher, P. (2006). *Sociální práce jako životní pomoc*. In Mühlbacher, P. (Eds.), *Sociální práce jako životní pomoc*. (s. 7–8). Brno: Masarykova Univerzita.
- Paulík, K. (2010). *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada Publishing
- Řezáč, J. (1998). *Sociální psychologie*. Brno: Paido.
- Řezníček, I. 1994. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství
- Úlehla, I. (2005). *Umění pomáhat*. Praha: Slon.
- Vágnerová, M. (2012). *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál
- Vaněk, J. (2010). *Lucidní snění jako coping mechanismus*. Praha: Triton
- Vyhláška č. 432/2003 Sb., kterou se stanoví podmínky pro zařazování prací do kategorií, limitní hodnoty ukazatelů biologických expozičních testů, podmínky odběru*

biologického materiálu pro provádění biologických expozičních testů a náležitosti hlášení prací s azbestem a biologickými činiteli.

Zákon o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů. Zákon č. 258/2000 Sb., v účinném znění ke dni 10. 2. 2015.

Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb., v účinném znění ke dni 10. 2. 2015.

On – line zdroje:

ABZ Slovník cizích slov. Dostupné 25. 2. 2015 z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/neuroticismus>

Blažková, V. (2008). Psychická pracovní zátěž. Dostupné 25. 2. 2015 z: <http://www.szu.cz/tema/pracovni-prostredi/psychicka-pracovni-zatez?highlightWords=psychick%C3%A1+pracovn%C3%AD+z%C3%A1t%C4%9B%C5%BE>

Dlouhodobá psychická zátěž způsobuje velmi závažná onemocnění. Dostupné 21. 1. 2015 z: <http://www.nasnavody.cz/pece-o-dusi/dlouhodobá-psychická-zátěž-způsobuje-velmi-závažná-onemocnění>

Lukešová, Š. (2008). Jak bojovat s únavou? Dostupné 25. 2. 2015 z: <http://www.solen.cz/pdfs/int/2008/11/13.pdf>

Státní zdravotní ústav. Dostupné 25. 2. 2015 z: <http://www.szu.cz/tema/zivotni-prostredi/rizika-pracovniho-prostredi?highlightWords=rizikov%C3%A9+faktory>

Šrámek, J. (2007). Kategorizace prací. Dostupné 25. 2. 2015 z: <http://www.szu.cz/tema/pracovni-prostredi/kategorizace-praci>

Tuček, M. Psychická zátěž a citlivost na bolest působenou tlakem. Ústav hygieny a epidemiologie 1. LF UK a VFN, Praha, Dostupné z: http://www.szu.cz/uploads/BD_120613_Tucek.pdf

Únava „Padá na Vás únava?“ [posl. aktualizace neuvvedena]. Dostupné 26. 5. 2014 z: <http://www.unava.cz/>

Příloha č. 1.

Seznam otázek polostrukturovaného rozhovoru:

Zjištění základních údajů o respondentech do tabulky (věk, post pracovníka, délka praxe v organizaci a celkově v sociální práci, vzdělání).

„Sama jsem v průběhu praxe na OSPOD pocítila náročnost této práce. Jak ji vnímáte vy?“

„Všimla jsem si, že na jednoho pracovníka připadá opravdu velké množství rodin. Vnímáte to taky tak?“

„Pocítil jste někdy, že té zátěže je až příliš?“

„Jak byste tuto zátěž charakterizoval?“

„Míváte někdy pocity smutku nebo zklamání v souvislosti s prací?“

„Jak byste popsal vaši odolnost vůči pracovní zátěži?“

„Jak reagujete na nadměrnou zátěž?“

„Jak byste popsal způsob, kterým uvolňujete zátěž?“

„Jaké znáte metody uvolňování zátěže? Používáte některé z nich?“

„Stalo se někdy, že jste sáhl po cigaretě, alkoholu, nebo jiném patologickém prvku, abyste uvolnil nadměrnou zátěž?“

„Máte nějaké, (popř. jaké), vlastní strategie, užíváte ke své obraně před nadmírou psychické zátěže?“

„Existují strategie, které byste na pracovišti uvítal?“

„Míváte někdy v souvislosti s prací pocity bezmoci?“

„Co pocity extrémní únavy a vyčerpání?“

„Nosíte si práci domů?“

„Jak vnímáte supervizi?“